

全体講評

2009 年から新試験制度になり、午後 の選択問題が 4 問中 2 問選択になりました。選択する問題によって難易度にかなり違いがあり、問 2、問 3 は比較的やさしい問題で高得点者が多く出ています。本試験では問題を読んですばやく難易度を推定し問題を選択する適切な判断が望まれます。

出題テーマを見てみると、問 1 は、コールセンターのサービスレベル合意書(SLA)の問題です。問 2 は、販売在庫管理システムの改善の問題です。いずれもオーソドックスなテーマについての監査問題といえます。

問 3 は内部統制の問題、問 4 は新試験制度で取り上げられるテーマとなった組み込みシステムの問題です。こちらは、最近の話題に沿ったタイムリーなテーマが揃っています。業務での実務経験だけでなく、幅広く学習している成果が試される出題です。

全体に長文の問題を読んで理解しなければならないので、時間が足りません。問題を読んでいるうちに時間がなくなり、解答を書くことができなかつたという人がいつも数名見られます。受験テクニックを磨いて下さい。

短時間で解答が簡単な問題を選ぶ注意点として、設問をよく読んで「何が要求されているか」をすばやく理解することが重要です。いきなり頭から問題文を読むのではなく、まず設問から読むことが大切です。設問を読みながらポイントとなるところにアンダーラインを引いて、設問内容を意識しながら改めて問題文を読むことが重要です。

記述式問題の場合、キーワードを明確に記述することが得点につながります。

問 1 金融機関における窓口業務の SLA**【解説と採点基準】**

SLA(サービスレベルアグリーメント)は最近よく出題されるテーマです。情報サービスをアウトソーシングする際のサービス保証内容について合意し、契約書の形にまとめたものを SLA といいます。外部委託する場合のサービスを保証する項目として、問合せやクレーム対応について、トラブル発生時の対応などがあります。

[設問 1]

この設問では「承認方法について」の問題点と解決策を指摘するよう求めています。それゆえ、原案作成の段階や合意形成の段階の解答は不正解になります。

解答のキーワードは、問題点では「A 社のシステム開発部長の判断だけで承認している」ことです。解決方法では「取締役会で承認する」です。このキーワードがあるかないかで採点をしています。

誤答で多いのが、解決策として「両社のシステム開発部長会で合意する」「ユーザ代表が参加し原案作成する」としている解答です。これは承認プロセスではないので不正解です。また、非承認になった場合の見直しプロセスについての解答も、承認には当たらないので不正解です。この設問は分かりやすかつたせいか、ほとんどの人が正解です。

[設問 2]

顧客満足度を評価する定量的な項目を挙げます。

解答例のとおりですが、問合せ対応時間とクレーム対応時間は、内容的に同じと判断し一つの正解として採点しています。顧客満足度という限定があることに注意して下さい。電話がつながるまでの待ち時間という細かい解答も不正解ではないので一部得点を与えました。

なお、クレーム/問合せ発生件数は、本業の業務に対するものなので窓口業務の満足度とは関係なく不正解です。2 次クレーム発生件数(再問合せ件数でも良い)であれば正解です。

顧客満足度指数とか満足度アンケート結果という解答は、抽象的・定性的ですので不正解です。Q & A の更新頻度、個人情報漏えいなどのセキュリティ事故は、満足度と関係が薄いので不正解です。

[設問 3]

合意形成プロセスにおける取締役会と連絡会の不適切な対応について述べます。

(1)取締役会について

形式的な承認しかしていないことが、不適切な点です。あるべき姿としては、部長の意見を参考にして経営的な見地から審議することです。

非承認の結果のみの通知しかしていないこと、

または見直しの指示がないことも不適切であり、その再検討を指示することも正解としています。

(2)連絡会について

ユーザの代表が参加していない点が不適切であり、あるべき姿は、ユーザの代表を参加させて原案を作成することです。ここでのキーワードは、「ユーザ代表」です。このキーワードがあれば正解にしました。

結果が非承認であってもそのままにしていること、これに対しては、原案の見直しをすることが別解になります。

設問 3 は、取締役会と連絡会について考えると指示があるので迷うことなく正答率の高い問題でした。

問2 情報システムの更新における分析業務の監査

【解説と採点基準】

本問は、製造業における販売管理業務と生産管理業務の連携に関わるシステム企画に関する問題です。

システム企画を行う場合に、現状の業務分析を行います。改善方法やヒアリングする際の留意点などに関して問われています。

設問 3 ではリスクを挙げることが要求されています。リスクとは損失の発生する可能性のことですので、解答にはそれに適した表現をするように留意して下さい。

[設問 1]

問題文中に〔営業部における納期回答の現状〕があるので、そこから該当する文章を記述することで正解になります。

(1)は、在庫はないが生産計画はある場合に注目すれば解答が導かれます。

なお、見込み生産と注文生産の関係については、納期回答の短縮に影響はないと思われるので解答としては不適切です。

(2)は、納期回答に最大 3 営業日かかっているところに注目すると良いでしょう。在庫も生産計画もない場合に注目すれば解答が導かれます。

[設問 2]

ヒアリングの相手として部長クラスへのヒアリングのみで、実務に精通している課長に聞いていない点が問題になります。また調査結果報告書に対してユーザ部門の承認はなく、情報システム部

長の承認のみで発行している点が問題になります。

[設問 3]

このまま開発を進めた場合のリスクとして、ユーザニーズを反映していない不適切な要件定義になることが問われています。この場合、リスク表現にすることが重要です。リスクとは損失の発生する可能性のことですので、「適切な要件が定義できない」ことの結果として、コスト増や導入目的の未達成、あるいは業務品質の低下となることまで書くと完璧な解答になります。

的を外していない限りは正解としました。

問3 流通業における内部統制の監査

【解説と採点基準】

最近多く出題されるテーマでもあり、内部統制の策定についての理解が進んでいることから、取り組みやすい問題として多くの人が選択しています。

内容としては、従来のセキュリティ管理を勉強していればすぐに解答できる問題です。ほとんどの解答は正解であり、高得点者がたくさん出ました。

[設問 1]

監査方針に関する項目として、「外部委託先との契約管理」に関するチェックリストがないことが簡単に分かります。

チェック項目として、外部委託先との契約管理に関してチェックする、契約ルールを定めて文書化する、外部委託の規程が整備されているなど、全て正解です。ほぼ全員が正解を書いています。

ただし項目として契約管理ではなく、個別の外部委託プロセスを書いている場合は不正解です。例えば、委託手順を定める、外部評価をするなどが羅列してある解答は不正解になります。

[設問 2]

〔内部統制システムの構築手順〕(1) を見みると、問題点は修正して再入力されたデータが責任者の承認を得ないまま集計処理と出荷処理に回されることだと分かります。

この問題点に対する対策を書く場合のキーワードは、「営業責任者の承認」です。ほとんどの人が正解しています。「修正済みデータを受注データとして未承認データファイルに移行する」という解

答も正解にしました。

[設問 3]

全社的なセキュリティ対策といえば緊急時対応計画（コンティンジェンシー・プラン）がすぐに頭に浮かぶようであればなりません。現場的にはいろいろな組織（例えばセキュリティ対策委員会など）も考えられますが、やはり情報処理技術者試験であれば必ず出てくる名前ですからすぐに書けるように覚えておく必要があります。災害時対応計画も正解としています。情報セキュリティポリシーの制定などの解答もありましたが、この場合は不適切としました。

内容として、業務分担と事故が発生したときの連絡体制、文書化、社内への周知徹底などが考えられます。教育も必要です。

緊急時対応計画と類似している対策に、事業継続計画（ビジネス・コンティニューイティ・プラン）がありますが、情報システムの場合には緊急時対応計画の方が適切だと思います。

問4 組込みシステム開発のテストフェーズにおける開発プロセスの監査

【解説と採点基準】

組込みシステムを題材にした問題は、組込み以外を専門とする人には取り組みにくいと思われませんが、システム開発やシステム監査の基本は同じですので、それほど専門的な知識を問う問題は出題されていません。したがって、組込みシステムを開発する製造業の背景を理解していれば、他業界の人でも取り組める問題のはずです。

[設問 1]

A 社のテスト基準に関する記述の中で不適切と思われる点は、「追加開発や改造のプロジェクトに関するテスト基準が新規開発と同じ基準になっていること」だと考えられます。また、それに対する改善策は「改造プロジェクトや追加プロジェクトのテスト項目数設定方法を影響範囲の広さを考慮して定義する」とすれば良いでしょう。この設問の解答にはキーワードとして「テスト基準」が違うことを挙げれば良いと思います。

[設問 2]

問題文中の〔第二次カーナビ開発プロジェクトの状況〕の最後の方にある、やり直しの結果「再

テストになり...」の文章から解答を導きます。

(1)の不適切な対応は「プログラマが単体テスト計画の承認を受けずにテストを実施した」ことです。ここで注意したいのは、設問に「結合テストのやり直しになった時点での対応」とあるので、「プログラマが単体テスト計画を作成しなかった」とだけある解答は不正解です。その計画の承認まで書かないと正解になりません。設問をよく読むことが大切です。

適切な対応は、この反対になります。「単体テスト計画を承認したこと」を書いて下さい。

(2)の不適切な対応は、結合テスト計画をプログラマが作成したことです。これに対する適切な対応は「結合テスト計画はソフトウェアエンジニアが作成する」ということです。この解答は、多くの人が正解でした。

[設問 3]

テストフェーズにおける監査では、各段階におけるテスト計画書とテスト報告書を査閲して、その妥当性を検証することが正解です。やはりここでは、計画書と報告書をセットにして書くことが必要です。各段階でテスト計画書とテスト報告書がありますので、組合せがたくさんありますが、段階ごとのテスト計画書だけを二つ、例えば、単体テスト計画書と結合テスト計画書などを書くのは、残念ながら不正解にしました。

設問には、「設問2の指摘事項を考慮して」とありますので、そこまで考えて欲しいと思います。

なお、報告書、計画書以外の文書はいろいろとありますが、この二つに比べて解答としては不十分であると考えます。テスト役割分担表、テスト実施記録、テスト仕様書などは不正解です。

以上