

## ■ 全体講評

午後 I は、4 問中 2 問を選択して解答する形式です。問題の難易度レベルにかなり大きな違いがあるので、どの問題を選択するかが、結果に大きく影響します。設問をざっと読んで、できるだけ自分の得意分野を見つける判断が大切です。

問 1 「卸売業の業務改革と販売管理システムについて」は小売店からの受注情報を正確に入力し、効率的な出荷に結び付けるための情報システムを考える問題です。自動発注点方式の知識があれば、比較的解答しやすい内容です。設問文をよく読んでヒントをつかんでください。ヒントを探すのが難しく、低得点が目立ちます。

問 2 「動画制作会社の社内システム再構築について」は、プロジェクト管理に関する問題です。在宅勤務者などの管理を考えます。一般的な経営管理の知識で解答する内容が多く、比較的やさしい内容となっています。高得点者が多い問題です。

問 3 は「小売業における IT を使った業務改革」です。売上・在庫管理といった比較的解答しやすいテーマなので、多くに人がこの問題を選択しています。現実の店舗オペレーションについての理解不足があるせいでしょうか、正しい解答表現の仕方に苦労された人が多く、低得点が目立ちました。

問 4 は、計量機製造メーカーにおける高機能体組成系の企画に関する問題です。製造業者の製品企画の立案と製品開発についての設問です。問題文中に多くのヒントがあり、専門的な知識があまり必要ない問題でもあったことから、比較的高得点者が多い問題となっています。

全般に、設問の意味をよく理解しないでいきなり解答を書き始め、見当違いの解答を書く人が目立ちます。例えば、ミスの原因を書くことが要求されているのに、対策を書くような解答は、正解になりません(問 3 設問 2)。設問をよく読んで「何を答えとして要求されているか」を理解することが重要です。

模擬試験を繰り返し、設問について読解力をつけることが大切です。

## ■ 問 1 卸売業の業務改革と販売管理システム

### 【採点基準】

#### 【設問 1】

解答例のようにと書かれていれば 9 点です。

#### 【設問 2】

(1)・(2)とも、模範解答に準じた解答が書かれていれ

ばそれぞれ 8 点です。それ以外の解答は 0 点です。

#### 【設問 3】

翌日配送が可能になる受注時間を送らせること、又は納期の短縮ができること、翌日配送が増えることなどが書かれていれば 9 点です。それ以外は 0 点です。

#### 【設問 4】

(1)・(2)とも、模範解答に準じた解答が書かれていればそれぞれ 8 点です。それ以外の解答は 0 点です。

### 【講評】

受注、出荷、在庫管理に関する情報の流れをよくつかんで、問題文のどの部分が該当するのか、よく考えて解答してください。

#### 【設問 1】

「受注入力の間違いを減らす」ための仕組みを「具体的に」考える設問です。模範解答は、「入力者の間違いを起こす原因を分析する」ですが、このような解答の人はほとんどいませんでした。

設問では「受注メモとの照合を含め、受注入力と直後のチェックと修正を行う機能を強化する」と書かれているのでそれ以外の仕組みを考えます。文中の「FAX・受注メモを直接入力する仕組み」について考えると、「営業員がモバイル端末などで出先で直接入力すること」が具体的な仕組みとなります。これも正解にしました。

誤入力を防ぐための具体策として「ダブルチェックをする、自動チェックをかける、顧客にチェックさせる」は上述した「入力直後のチェックと修正の強化」に含まれており不正解です。Web でオンライン入力するのは文中にあるので不正解にします。

#### 【設問 2】

自動発注の精度を高めるための前提として必要な改善項目を挙げます。文中の[現状分析のためのヒアリング](4)在庫管理の記述を参考にして、発注点方式を考えます。

(1) 発注点の見直しを頻繁に行うこと、又は自動的に改訂することが必要です。経験と勘ではなく、実績データに基づく改訂が必要です。

(2) 在庫の棚卸頻度を高め、実在庫とのかい離をなくすることが必要です。

この設問では、間違い解答が少なく、ほとんど正解でした。在庫のことに触れずに、発注量、発注点のことに関する解答を二つあげた解答は併せて一つの採点にしました。

### 【設問3】

受注処理と出荷処理をリアルタイムに連携することで得られる顧客のメリットを考えます。顧客サービスという観点で考えると「時間短縮」という解答は簡単に導かれます。更に、具体的な表現で、「翌日配送が可能になる受注時間を遅らせること」、又は「納期の短縮ができること、翌日配送が増えること」などが正解になります。納期に関する顧客への情報提供も正解になります。

なお「欠品防止」には直結しないので、この記述だけの解答は0点です。

### 【設問4】

プロジェクトチームの作業の進め方についての問題点を見つけます。文中「各部門には特に詳細な説明は行われていない」とか「この業務改革計画を経営トップに説明した」と書かれているので、この点に着目します。

- (1) プロジェクト開始時に行うべきであった作業とは、「プロジェクトの目的などを全社に説明すること」です。そして必要があれば、その内容を計画に反映することが重要です。
- (2) 業務改革計画の作成後に行うべきであった作業とは、「計画を各部門に説明して確認・承認を取ること」です。既に「経営トップには説明している」と書かれているので、各部門に説明し協力体制を作ることが解答になります。意見を聞いて反映するのは、(1)の段階になります。

## ■ 問2 動画制作会社の社内システム再構築

### 【採点基準】

#### 【設問1】

模範解答のように書かれていれば、10点とします。それ以外は基本的に0点です。

#### 【設問2】

- (1) システム維持の面：P社のシステム保守要員を置かないで安定したシステム維持運用ができる。
- (2) システム拡大の面：P社の事業拡大に合わせて容易にシステムを拡大でき、無駄な投資を削減できる。

このように述べることで、各10点、合計で20点とします。それ以外は基本的に0点です。

#### 【設問3】

模範解答のように書かれていれば、10点とします。ただし、必ずしもこの表現ではなく、プロジェクトごとの情報管理機能が書かれていれば、基本的に10点です。

#### 【設問4】

模範解答のように書かれていれば、10点です。それ以外は0点です。

### 【講評】

システム開発に関する営業部門と開発部門のコミュ

ニケーションの問題や、社内のシステムを自社開発からSaaS/ASPに変更する場合のコストメリットなどを考えます。在宅勤務者を抱えており、その管理についても知識が必要とされる問題です。

### 【設問1】

営業部門の要望を満たすための機能追加を考えます。営業の要望とは〔各部門の要望〕に書かれているように「営業担当者がプロジェクトの状況をリアルタイムで把握する機能」です。

この点を解決する機能として現行の情報システムでもできることを考えると、「プロジェクト管理システムの実績データを営業管理システムに連携させる機能」という解答が出ます。もっと具体的には、「携帯電話で営業担当がプロジェクトの進捗状況をリアルタイムで把握できる機能」という解答の方がよいと思います。「設備やスタッフの空き状況の確認」ではないことに注意しましょう。

### 【設問2】

社内のシステムを自社開発からSaaS/ASPに変更する場合のコストメリットを考えます。コストに関係ない解答は不正解になるので十分注意してください。

問題文中にヒントとなる言葉がないので、一般的な経営管理の知識で考えていかなければなりません。

- (1) システム維持の面からのコストメリットは、P社の「システム保守要員を置かないで安定したシステム維持運用ができること」です。

ただし、「自社の要員が運用保守から解放され開発に専念できる」などはコストメリットに関係ないので不正解になります。

- (2) システム拡大の面からのコストメリットは、「P社の事業拡大に合わせて容易にシステムを拡大できること、また利用に合わせて料金を払うので無駄な投資を削減できること」です。

一般的な知識であり、ほとんどの人が正解です。

### 【設問3】

〔各部門の要望〕を読むと、「在宅勤務のスタッフから、プロジェクトごとの情報管理が大変である」という要望があります。これを解決する策は「プロジェクトごとの情報管理」となるのでこれを解答にします。模範解答は「非定形の業務報告、連絡、相談の内容をプロジェクトごとに保存し課題別に管理する機能」と述べられていますが、必ずしもこの表現ではなくとも、正解とします。

ただし、細分化された機能として、情報共有機能、情報交換機能、電子メール機能、掲示板機能など個別の機能を挙げるのは、不正解です。

#### 【設問4】

制作業務のプロジェクト管理を有効に活用させるため、制作スタッフに徹底させることを書きます。

〔新情報システムの検討〕に「プロジェクト管理機能は……、各作業者がその実績を入力することによって、一目で進捗状況を把握できる」とあります。それゆえ、プロジェクト管理を有効に管理するには「個別作業完了時に進捗実績を確実にシステムに入力すること」が必要です。進捗実績の代わりに「作業の実績報告」でもよいでしょう。これは、ほとんどの人が正解を書いています。ウイルス対策などのセキュリティ対策は、プロジェクト管理からは遠いので不正解です。

### ■ 問3 小売業におけるITを使った業務改革

#### 【採点基準】

##### 【設問1】

(1)(2)とも、解答例どおりであれば、各8点。それ以外は基本的に0点です。

##### 【設問2】

(1)(2)とも、解答例どおりであれば、各6点。それ以外は基本的に0点です。

##### 【設問3】

解答例どおりであれば、各8点。それ以外は基本的に0点です。

#### 【講評】

小売業における発注業務と在庫管理業務を扱っています。全般に業務の十分な理解がないと解答できない問題です。設問1はPOSコードの理解不足、設問2は発注量計算の理解不足から、不適切な解答が多く、結果として得点の低い人が多い設問でした。

##### 【設問1】

(1) 売上データが正確でない原因を考えます。文中〔前提条件の整備〕に「商品にはすべてバーコードが付いており、POS端末では各商品のバーコードを読むので、基本的には売上を間違えることはない。しかし、実際には色のバリエーションがある商品などで売上の計上ミスがある」と言っているため、この言葉から「色のバリエーションがある商品は一つのバーコードで管理していること」が考えられます。この点を指摘すればよいでしょう。「バーコードは色の情報は持っていない」としてもよいです。

色の識別は手入力で修正しているとは記述されていないので、「入力ミスがあるから」「手入力で修正しているから」という解答は不正解です。

(2) コンピュータ在庫を正確に保つための対策を考えます。コンピュータ在庫は毎月、棚卸で修正している

ので、正確な棚卸をすることが重要なポイントです。解答としては、「棚卸担当者の意識を改善し、正確な棚卸をすること」となります。

「万引きを防止する」という解答は設問の趣旨から外れており0点です。棚卸を棚御と書かないように注意しましょう。設問1は、不正解者が非常に多い結果となっています。

##### 【設問2】

(1) 全商品の自動発注をコンピュータで行わない理由として、自動発注に向かない商品があることを解答します。本文中の〔発注業務の改革〕のところに、「季節商品や新製品については、従来のやり方を残し…」とあるので、そのような商品は、需要が一定でない商品ということであり、「過去の売上データがない、又は使えないので予測が難しい」という理由が正解です。「人の判断が必要であるから」というのも正解にします。

(2) 発注量の自動計算が正しくならない理由を述べます。自動計算に使われる基準在庫データ、又は店頭在庫データのどちらかが違うのですから、この二つについて正しくない理由を述べればよいでしょう。

つまり「基準在庫が適切でない」、又は「店頭在庫とコンピュータ在庫が一致していない」という解答になります。

基準在庫が適切でない理由は、過去の売上データが流行や販促活動によって影響を受けるので、「売り上げの傾向が違って来るから」も正解にします。

店頭在庫が正確でないというだけの記述は不正解になります。店舗間の違い、立地条件の違いはこの場合は無関係であり、また商品の切替時期という解答も不正解になります。

##### 【設問3】

商品企画部門の担当者が行う分析については、〔現状の分析業務〕で「各担当者はパソコンのオフィスソフトについては問題なく使いこなせるが、データ分析を進めるためのBIツール等はまだ利用した経験がない」という文章に着目して、模範解答は①表計算ソフトに使うためのデータ提供機能、②BIツールの導入、となります。

なお、①について必要な情報をデータベースとして提供するという解答も正しい対応と考えられるので正解としました。また、②についてドリルダウン機能の強化、データマイニングは考えられますが、ナレッジマネジメントは、範囲外です。なお「分析用に端末機を増やす」という解答は題意から外れています。

## ■ 問4 計量機製造メーカーにおける高機能体組成計の企画

### 【採点基準】

#### [設問1]

模範解答に準ずる内容が指摘されているものに対し10点とします。その他は、基本的に0点。

#### [設問2]

模範解答に準ずる課題とその取り組み法が記述されていれば、それぞれ6点、8点とします。その他は、基本的に0点。

#### [設問3]

模範解答に準ずる内容が指摘されているものに対し10点とします。その他は、基本的に0点。

#### [設問4]

製品機能面、サービス面で、模範解答に準ずる差別化要因が記述されていれば、それぞれ8点とします。その他は、基本的に0点。

### 【講評】

計量機製造メーカーの製品企画についての問題です。設問1は、開発の出発点となる顧客ニーズについて、設問2は製品開発に当たっての課題、設問3・4は製品機能の課題です。この違いに注目して、解答を考える必要があります。

#### [設問1]

模範解答「記録をつける手間を省きたいというニーズ」の表現、及び「データを手軽に連動させたい、自動転送させたい」という解答を正解にします。

本来「ニーズ」は製品仕様の基になるものですが、この設問ではほとんどの人がハード面の「製品仕様の面からみたニーズ」を書いています。つまり、メモ리카ードの抜き差しをなくしたい、ケーブルなしで連動したい、などです。今回は正解にしました。

#### [設問2]

新製品を開発するために克服する最大の課題を書くこと、つまり「無線LANに関する技術をもっていないこと」です。そのための取り組み方法としては、「その技術を持つメーカーとの共同開発や技術提携、商品購入を検討すること」です。

ここは「開発するための課題」を書くことを忘れないでください。新製品の課題を書くのではないので、「体組成計に無線LANを内蔵させる、他社との差別化をする」などの解答は不正解です。

#### [設問3]

パソコンとの連動で重視する機能を書きます。複数の利用者で使用するときの個人識別に関する設問であることを忘れないでください。それゆえ、本人確認の機能、他人に知られないためのセキュリティ機能が重要にな

ります。模範解答は「パスワードを設定して、自分のデータを他人に見られないようにする」です。それに関連する解答は正解にしました。

多くの解答者は、ハード面の連動機能に着目して、タイムスタンプ機能、再送機能などを書く人が多いですが、不正解です。暗号化は文中に既書かれていますので、ここでは不適当になります。複数台のPCを登録する機能は題意から外れています。不正解です。

非常に正解者の少ない設問でした。

#### [設問4]

競争優位を保つための製品の差別化要因を書きます。機能面では「50g単位の計測や各種項目の測定ができること」、サービス面では「他社と連携した総合的なWebサービスができること」となります。Webによるアドバンス機能でもよいでしょう。「記録管理機能」だけの解答は、いまいち説明不足で不正解です。その他、他社と同じような機能を挙げる解答は不正解になります。ほぼ全員が正解でした。

以上