

## ■ 全体講評

問1は「PCメーカーの業務改革に関する問題」です。製造業者の価格設定、販売促進策、生産体制と幅広い内容についての設問です。問題文にヒントがかなりあるので比較的易しい問題となり、高得点が目立ちます。

問2は「情報サービス業の業務改革のための情報システム刷新に関する問題」です。Webマーケティングについての問題で、解答しやすいと思われた方が多いのか、ほとんどの方がこの問題を選択しています。設問文をよく読んでヒントの文章を探し出せば、比較的簡単に解答が書け、高得点が多かった問題です。

問3は「クリーニング店のマーケティング戦略についての問題」です。内容は、マーケティングというより業務改善がテーマで、店頭と工場の情報交換に関する出題です。この問題を選択する方も多かったですが、内容的に出題者の設問意図を汲み取るのが難しく、低得点が続出してしまいました。

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るため、専門的な知識があまり必要なく、比較的高得点者が多い問題となっています。

以上のように、問3が難しく、他はそれほどでないというように、問題の難易度レベルにかなり大きな違いがありました。このことから問題選択が非常に重要です。自分の得意な分野かどうかの見極めと同時に、簡単な設問かどうかを、見極めてください。

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。設問をよく読んで「何を答えとして要求されているのか」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付けることも大切です。

## 問1 PCメーカーの業務改革とシステム化構想

### 【採点基準】

#### 【設問1】

- (1) PC本体に関して、解答例通りのみ8点。
- (2) 純正オプションに関して、解答例通りのみ8点。

#### 【設問2】

解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し①、②それぞれ各8点。その他は、基本的に0点。

#### 【設問3】

- (1) 解答例通り、及び解答例と同様の趣旨が適切に指

摘されているものに対し9点。その他は、基本的に0点。

- (2) 解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し9点。その他は、基本的に0点。

### 【講評】

PCメーカーが販社の営業支援を行うための業務改善についての問題です。設問1は売価設定に関する設問です。設問2は、販社に対する販売促進策、問3は生産体制の問題です。いずれも問題文をよく読めば、ヒントになる用語があり、解答がすぐに書けます。高得点の人が目立ちました。

#### 【設問1】

- ・PC本体は、実勢価格と言うキーワードがあればよいでしょう。「オープン価格」とするのは間違いです。オープン価格とは「定価がないこと」です。
- ・純正オプション品は、「現状維持」と言うのがキーワードです。

ここで「合理的根拠にする」とか「合理的に考える」とだけしか書いてない解答は、具体的にどのような価格設定にするのか不明なので不正解にしました。

#### 【設問2】

模範解答のキーワードは「販社のイントラネット」の利用、及び「営業担当者へのインセンティブ制度」です。この二つについての解答が示されていれば正解です。

②については、金一封の贈呈でもよいでしょう。本文中のキーワードがあるので、ほぼ全員が正解です。

ただし、イントラネットの代わりに販社用ホームページを作成するというのは、解答として無理があると思われます。

#### 【設問3】

バックアップ体制を確立するための業務改革の内容を問う設問です。「生産品目を重複させ、国内、海外工場どこでも生産できる体制にする」という答えは、間違いではありませんが、設問を読む限りはもっと具体的な内容を聞いていることと考えられるので、不正解とします。同様に、生産管理システムを導入するという解答も不正解です。

## 問2 情報サービス業の業務改革のための情報システム刷新

### 【採点基準】

#### 【設問1】

解答例通り、または解答例と同様の趣旨のみ8点。そ

の他は、基本的に0点。

#### 【設問2】

(1)「システムの維持管理の手間がかからない」と指摘されているものに対し7点。

(2)名称が「第3事業部」とあれば2点。その他は0点。

利点は解答例通りであれば7点。その他は0点。

#### 【設問3】

(1)総務部門の利点を二つ解答例通りに書かれていれば、各6.5点。

(2)各事業部門の利点を二つ解答例通りに指摘されているものに対し各6.5点。その他は基本的に0点。

#### 【講評】

情報サービス業の内部システムについて、経営管理や案件管理などの業務改革を行う問題で、特に統合パッケージをSaaS形式で行う場合の注意点などに関して知識を問われています。SaaS形式は最近話題になっており、知識として理解している人が多いようです。多くの人がこの問題を選択しています。

#### 【設問1】

文中に「経営判断のために必要な案件ごとの損益状況がタイムリに把握できないことに不満がある」ことから、解答が容易に導かれます。

模範解答のキーワードとして「損益状況」が書かれていれば正解です。単に「各種実績情報」としか書かれていないものは不正解にしました。「見積書、請求書の発行ができる」は不正解です。易しい設問でありほぼ全員が正解です。

#### 【設問2】

SaaS形式を採用する際の利点を問われています。SaaSは最近話題になっているので、一般的な知識として勉強している人が多いのですぐに書ける内容です。

(1)総務部門はシステムの運用・保守(維持管理)を担当しているので、その手間や工数が削減できる点について書きます。

また、最も恩恵を受ける事業部として「第3事業部」が記述されているので、この事業部の利点として「インターネット経由で客先常駐員がシステムを利用できる」と解答が導かれます。キーワードは「客先の常駐従業員」です。この用語がない解答は不正解にします。

#### 【設問3】

「データ連携による利点」ですので注意して記述してください。データ連携に関係ない解答が目立ちました。

総務部門については、本文の(1)総務部門のところ、各事業部については(2)事業部門に、現状の問題点が記述

されているので、この解消が利点となるでしょう。

(1)総務部では、「会計事務所とのデータ交換、案件管理のデータ、見積書・請求書の入力などの作業」が簡単になることが一つの解答になります。これらの作業を別々に分けて記述しても解答は一つとしました。「経営情報の集計業務が簡単になる」も解答として外せません。

(2)事業部では、「勤怠管理と案件に費やした時間の入力が集約(一画面でできる)されること」、及び「常に最新の案件情報を把握すること」です。「3人の経理担当が同時に処理できること」や「ケータイの利用」はデータ連携には結びつきません。

### 問3 クリーニング店のマーケティング戦略

#### 【採点基準】

#### 【設問1】

解答例通り、または解答例と同様の趣旨のみ各8点。

その他は、基本的に0点。

#### 【設問2】

それぞれのサービスについて、解答例の内容が書かれていれば各7点。その他は、基本的に0点。

#### 【設問3】

利点として二つ解答例と同様の趣旨が適切に指摘されているものに対し各6.5点。その他は、基本的に0点。

#### 【講評】

店頭での受付業務と工場の作業との連携を改善するテーマです。問題のタイトルに「マーケティング戦略」とありますが、むしろ業務改善のテーマです。

設問1,3は、「利点」を書くように要望されています。単に「…ができる」というのではなく、その結果「ミスが減少する」「効率が良くなる」などのように利点が書かれていないと、半分正解になります。

設問2は、三つのサービスについて対応する新たな機能を書きます。出題者の意図を読めない解答が多く、ほとんど不正解でした。よく設問を読んで、出題者の要求している解答表現で書かないと減点されるので注意が必要です。

#### 【設問1】

POSレジと工場のシステムを連動することによる利点を書きます。①は「工場での転記が不要になるため、業務が効率化する」、「タイムリに工場の作業計画が立案できる」という解答が多かったのもこれも正解にします。間違え解答は「DM等で顧客に通知する」、「空調や温度の管理をする」でした。いずれも不正解です。

また、②は「工場の作業状況が分かるので問合せ対応ができる」、「顧客満足度が高まる」という解答も正解で

す。

なお、「クレーム対応ができる」と「問合せ対応ができる」と二つ書いてある場合は、合わせて一つの正解として採点しました。「POS レジのおかげで店頭での顧客の待ち時間が短縮する」、「販促、DM などの顧客サービス」は、工場とのデータ連携に関係ないので不正解です。

#### 【設問2】

文中に書かれている文章から、そのまま解答が導き出されます。①衣料品の保管サービスでは、模範解答以外に、「保管期限の管理」、「出庫時期の指示機能」があればよいでしょう。

②高級衣料サービスでは、単に「情報蓄積」や「データベース作り」だけでは不正解です。

③特急サービスについては、作業計画の変更に関する記述があれば、正解とします。

いずれも「…を指示する機能」と書く解答が求められています。単に「作業方法が分かる」とか「返却時期が分かる」では不正解です。正解者の非常に少ない設問でした。

#### 【設問3】

IC タグを使用する利点を紙のタグの使用と比較して書きます。この設問を考える時、一般論で答えず、文中から現状の問題点を見つめます。業務の概要の中に(3)、(4)で「遅れの情報がないため問合せ対応ができない問題」、「店舗への仕分け配送のミスの問題」とが書かれていますので、これを解消することが「利点」になります。

なお、①は「どの工程が完了したかが分かるので問合せに対応できる」も正解にします。②は「配送仕分けのチェックができる」も正解です。

紙のタグとの比較ですから、作業的な観点で解答が考えられます。「商圈分析などの戦略」などは作業レベルではありません。不正解です。

全般に、正解者の多い設問でした。

### 問4 計量機製造メーカーにおける高機能体組成系の企画

#### 【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】

課題とその取り組み法が模範解答通りに記述されていれば、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】

「データを手軽に連動させたい、自動転送させたいというニーズ」も正解とします。

本来「ニーズ」は製品仕様のもとになるものですが、この設問ではほとんどの人がハード面の「製品仕様の中からみたニーズ」を書いています。つまり、メモリーカ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。一応正解にします。

ここではニーズを書く必要があるのですが、ニーズ表現で無い解答、例えば「…が面倒だ」などは不正解です。

##### 【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（ハードウェア）技術を持っていないこと」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」を書くことを忘れて下さい。新製品の課題を書くのではないので、「体組成系に無線 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際の個人識別に関する設問です。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。模範解答と同等の内容は正解にしました。

多くの解答者が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」などと書いていますが、不正解です。「暗号化」は文中に既に書かれているので、ここでは不適当です。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、いま一つ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。ほとんどの人が正解を書いていました。

以上

