

■ 全体講評

午後 I を全体的に評価すると、問題による正答率のばらつきが大きかったように思われます。

問題ごとの選択状況については、多くの受験者が問 1 と問 3 を選択していました。問 1 は高得点が多いですが、問 3 は正答率が低く低得点が目立ちます。

問 1 「PC メーカーの業務改革に関する問題」は、メーカーの営業活動としての価格設定、販売促進策、および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っています。

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に関する問題」は Web マーケティングについての問題で、解答しやすい内容です。設問文をよく読んでヒントの文章を探せば、比較的簡単に解答が書ける問題です。全体に得点が高い出題です。

問 3 「クリーニング店のマーケティング戦略についての問題」は、店頭と工場の情報交換に関する出題です。内容的には出題者の意図を汲み取るのが難しかったのか低得点が多く見受けられます。特に、設問 1, 3 は、「利点」を書く設問ですが、利点を書いてない解答者が目立ちました。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採点されないのが注意が必要です。

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。この問題を選択した人は非常に少ないですが、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なので、比較的高得点が多い問題となっています。

問題の難易度レベルにかなり違いがあり、問 1 は高得点が多いですが、問 3 は低得点が目立つというように、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、設問についての読解力が必要です。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ると見当違いの解答になります。

設問を読みながら、解答すべきポイントに下線を引くなどして明確にすることをおすすめします。出題者の意図に合わない解答は、たとえ現実的に正しくとも不正解になることが多いので、十分注意してください。

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]

・PC 本体と純正オプション品について、解答例どおりのみ各 8 点。

目的と考え方のどちらか一方しか書いてないのは半分の得点です。その他（オープン価格など）は、基本的に 0 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（販社用ホームページなど）は、基本的に 0 点。

[設問3]

①②は、解答例どおりのみ各 9 点。

①は「低コスト品の生産」が明記されていない場合などは、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 本体については、2 次店・ユーザからの信頼も得るために、実勢価格に近づけること（乖離が小さいこと）が必要です。オープン価格とする解答が多いですが、オープン価格とは「小売定価がないこと」です。定価設定についての設問であり「オープン価格」とするのは間違いです。

純正オプション品については値引きのためのマージンを確保するため、現状の定価維持が正解です。

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、具体的にどういう価格設定にするのか不明なので不正解にしました。目的と考え方が書いてあれば正解です。

[設問2]

販社のイントラネットから、R 社製品情報をすぐに把握してもらえる情報化と、R 社製品の販売に対する販社の営業担当者への正式なインセンティブ制度があれば

よいでしょう。

ここでのキーワードは「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。金一封の贈呈でもよいでしょう。本文中のキーワードから迷わず正解を書く人が多く、ほぼ全員が正解です。

ただし、認知を高める制度として、イントラネットの代わりに販社用ホームページや Web サイトを作成するというのは、解答として無理があるので不正解です。

【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。国内、海外それぞれの工場における業務改革を考えます。①は、「低コスト製品の生産であること」を明記してください。

対象を明記しないで「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」という解答は、漠然としています。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に関する問題

【採点基準】

【設問1】

解答例どおり、または解答例と同様の趣旨のみ8点。「損益状況」というキーワードがなければ、基本的に0点。

【設問2】

(1) システムの運用・保守の負担がかからないという解答例であれば7点。システムの維持管理でも可。

(2) 名称:第3事業部と指摘されているものに対し2点。

利点:解答例どおりであれば7点。その他は0点。

【設問3】

(1) 総務部門は、解答例どおりの表現であれば各6.5点。その他は、基本的に0点。

(2) 各事業部門は、解答例どおりの表現であれば各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、比較的選択しやすい設問であり多くの人がこの問題を選択しています。しかし、設問3の解答が絞り込めず、

的外れの答えが目立ちます。正解者の少ない設問でした。

【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ー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。

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「最新状況」とか「各種実績情報」としか書かれていないのは不正解にしました。やさ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。最近のトピックとして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。

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の利点を書きます。一般的な表現「作業工数の削減」は0点です。

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、すぐ解答が書けます。利点は「客先常駐の従業員がインターネットを使用して勤怠実績を入力する」ことです。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】

統合業務ソフトパッケージについての各部の利点を書きます。「データ連携による利点」ですので、この点に注意して記述してください。

総務部門については、本文の(1)総務部門のところに、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。

問題文をよく読めば、ヒントになる用語があります。あちこちにばらばらに記述されているのでなかなか見つけるのが難しいようです。

(1)総務部では、①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で一つの解答になります。これらを別々に記述しても一つの解答としました。

②「経営情報の集計業務が簡単になったこと」も解答として外せません。

尚、「3人の経理担当が同時に処理できること」はデータ連携には結びつきません

(2)事業部では、①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、および②常に最新の案件情報を把握すること(案件管理・損益管理

ができること)です。

尚、「携帯電話の利用」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についての問題

【採点基準】

〔設問1〕

解答例どおり利点と理由が書かれていれば各8点。利点が書かれていなければ、基本的に0点

〔設問2〕

それぞれのサービスについて、解答例の内容が適切に指摘されているものに対し各7点。

その他(顧客サービスの向上など)は、基本的に0点。

〔設問3〕

解答例どおりのみ各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」などの利点が書かれていないと、不正解になります。

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2は、新システムの機能を向上させるサービスです。顧客サービスのことではありません。

〔設問1〕

POSレジと工場のシステム連動することによる利点を書きます。①「工場での転記が不要になるため、業務が効率化する」という解答が多かったためこれも正解にします。また、②「工場の作業状況が分かるので問合せ対応ができる」という解答も正解です。

なお、①と②に「クレーム対応ができる」と「問合せ対応ができる」と2つ書いてある場合は、合わせて一つの解答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が向上する」は、工場とのシステム連携に関係ないので不正解です。

〔設問2〕

新たに必要とされる機能を述べます。文中に書かれている文章から、そのまま素直に解答が導き出されます。

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。

高級衣料サービスでは、それぞれに合わせた作業指示が必要です。単に「情報蓄積」や「データベース作り」だけでは不正解です。

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。

なお設問2ではICタグは関係ありません。

〔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、一般論ではだめなので文中から現状の問題点を見つけて具体的に解答します。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」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わかるので問合せに対応できる」も正解にします。

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。商圏分析などの戦略などは作業レベルではありません。

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〕

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〕

セキュリティ機能の確保として、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。ただし、暗号化は既に書かれているので、この解答は基本的に0点。

〔設問4〕

製品機能面では50g単位の計測ができること、サービス面では、アドバイス機能があることなど、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「記録を付ける手間を省きたいというニーズ」の表現，および「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」は模範解答のように，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「製品仕様の面からみたニーズ」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「グラフ化する手間を省きたい」はもっと後工程のニーズなので不正解にします。「データを人に知られたくない」も間接的なニーズです。設問で求めているのはもっと直接的なニーズを書くことです。

[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。

非常にわかりやすい設問であり，ほとんどの方は正解でした。

ここは「開発するための課題」を書くことを忘れないで下さい。新製品の課題を書くものではありません。それゆえ「新製品を開発する」，「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，アクセスする本人確認の機能，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」は文中に既に書かれているので，ここでは不適當です。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。

[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 によるアドバイス機能」でもよいでしょう。

「記録管理機能」だけと書いてある解答は，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。

以上