

■ 全体講評

4 問中 2 問の選択になります。問 1 は、ドラッグストアの商品管理と顧客管理、問 2 は、日用品製造業の調達業務と下請法、問 3 は、生命保険会社の情報戦略、問 4 は組込みシステムの貨物追跡システムの企画についての問題です。このように、業種やテーマが広範囲にまたがって出題されています。テーマが身近だからでしょうか、問 1、問 3 を選択する人が大多数を占めています。

問題によって平均点にかなり違いがあります。自分の専門にこだわらずに、解答しやすい問題を選んでください。

例えば、問 1、問 4 は、出題者の意図をよく考えて解答する必要があり、適切な解答を表現するのが大変難しく、結果として得点率が低くなっています。問 4 は、比較的長文でかつ複雑な問題です。その割に難しいので、低得点者が多くなっています。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。

それぞれ長文の問題を読んで、すぐに設問に答えなければならぬので、時間が足りません。短時間で解答しやすい問題を選ぶのも、能力の一つになります。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。そのためには、いきなり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なところアンダーラインを引いて、設問内容を意識しながら問題文を読むことが重要です。

設問で何が問われているかを必ず確認し、ポイントになる内容を分かりやすく記述することです。今回の公開模試でも、設問で問われていないことを答えているものが多く見られました。

例えば「リスクを挙げよ」という設問に、改善提案を書くような解答や、「問題点を指摘せよ」という設問に、改善策を書くような解答では、正解になりません。これらの点は特に注意しましょう。

試験当日は、集中力、精神力、体力の勝負になるので、最後まであきらめずに必ず合格するという強い意識を持って臨むようにしましょう。

問1 ドラッグストアの商品管理と顧客管理の改善について

【採点基準】

【設問1】

(1) システム名称、(2) 本社から始める理由を二つ、

それぞれ解答例の趣旨にあった解答であれば各 6 点。その他は、基本的に 0 点。

【設問2】

ポイントカードの導入について、(1) 具体的なマーケティング活動を二つ、(2) 電子マネーグループに参加するメリットを二つ、それぞれが解答例どおりの表現であれば各 5 点。それ以外は、基本的に 0 点。

【設問3】

GOT に変更するメリットについて、商品部と店舗について解答例どおりの表現であれば各 6 点。それ以外は、基本的に 0 点。

【講評】

ドラッグストアの商品管理と顧客管理に関する問題です。自動発注は単品ごとに売上と在庫の情報があれば可能です。ポイントカードの活用、店舗の品揃えなど、小売流通業の情報化について基礎知識があれば、簡単に解答ができる問題です。ただし、解釈に迷うような設問があり解答表現に苦労したせいか、比較的得点者が多い状況でした。

設問 1 (1) では、発注の自動化について、前もって構築しておくべきシステムを挙げます。発注は単品別に行われるので「商品単品別の在庫管理システム」が解答です。キーワードは「単品別在庫管理」であり、一般的な在庫管理システムでは、正解になりません。

(2) 「本社の発注業務」から始めた方がよい理由を①対象商品面と②リスク管理面から挙げます。①対象商品面では「今後は定番商品の自動発注を全て本社で行おうと考えているため」が模範解答です。解答の多くは、「定番商品を大量発注できるので、仕入価格の引き下げができるから」や「売上が安定しているので、自動化しやすい」とありました。いずれも正解とします。

②リスク管理面では、リスクそのものを書くのではなく、リスクが発生した時の対応など管理面を書かなければいけません。このため、リスクとして「自動発注が技術的に難しい」「店舗では対応できない」などと書くのではなく、「問題が発生した際にプロジェクトメンバが対応しやすいため」、又は「問題が発生しても本社で対応するため」という解答がよいでしょう。この設問は難しく、正解者はほとんどいない状況です。

設問 2 はポイントカードの導入に関する問題です。正答率が高い設問です。

(1) は「新たなマーケティング活動」を二つ書きます。本文中からキーワードが容易に見えます。「顧

客購買行動の分析結果を商品企画に応用し品揃えを強化できる」、「購買履歴情報を活用して購買可能性の高い顧客にDMを送送できる」です。

キーワード「品揃え」、「DM送送」が書かれていれば正解となります。単なる「顧客購買行動を分析する」や「購買履歴情報を活用する」では不十分です。

(2) で大手流通チェーンが主宰する電子マネーグループに参加する場合のメリットを二つ挙げます。①「他店でも使えるので、カード作成者が増える」。同様に「他店のカードを持つ顧客が増える」「店の認知度が上がる」でもよいでしょう。②「支払いも同時に行えるのでレジの生産性が向上する」はもう一つの模範解答です。電子マネーのメリットであって電子マネーグループに参加するメリットではありませんが、正解とします。

ただし、「流通チェーン各店の購買情報が見られる」や、「他店の顧客情報が使える」ということは、電子マネーグループに参加しただけではできません。このような解答は不正解です。

マーケティングの質問ですので、システム構築の短期化、運営コスト低減は設問の趣旨から外れています。

設問3では、発注端末をGOTにすることの①商品部のメリットと②店舗のメリットを書きます。本文中にあるキーワードから容易に解答が導かれます。①商品部のメリットは「取扱リストなどをGOTに表示でき配布コストが軽減できる」です。②店舗のメリットは「店舗別のデータを参考に自店舗に適した商品を選択できる(発注できる)」と述べればよいでしょう。GOTで見られるのは自店舗のデータであり、全店のデータを見て「死に筋商品の削減」をするという解答は不正解です。

問2 日用品製造業の調達業務の改革

【採点基準】

【設問1】

(1) 分割発注のメリット、(2) 集中発注のメリットを二つ。それぞれ解答例どおりであれば各6点。その他は、基本的に0点。

【設問2】

過去の問題点に対する対応について、(1)、(2) それぞれ解答例どおりであれば6点。その他は0点。

【設問3】

下請法に関する(1)(2)の解答を述べる。解答例どおりであればそれぞれ7点。その他は、基本的に0点。

【設問4】

業務改革の内容について、マスタテーブルの名称とデータ項目について解答例どおりであればそれぞれ3点。その他は、基本的に0点。

【講評】

日用品製造業の原料仕入に関する出題です。下請法の遵守項目などの設問もありますが、法律の詳しい内容を知らなくても、本文にヒントとなる文章が書かれてあり、簡単に解答に結びつくことができる問題です。高得点者の方も多かったといえます。

設問1は、(1) 複数の仕入先に分割発注をすることのメリットを挙げます。「仕入先同士が競争することによって仕入価格が下がる」が正解です。

(2) 特定の仕入先に限定していた、かつての仕入方法のメリットを考えます。一つは「仕入量がまとまることでボリュームディスカウントの交渉ができること」及び「仕入先が少ないので調達事務コストが抑えられる」ことです。

事務コストに、人件費、信用調査などは入れてもよいですが、物流コスト、在庫コストを入れることは無理でしょう。

設問2(1)では、X社の目標購買数量に達しなかった問題が述べられています。この問題を回避するには「X社の月間購買数量の目標値を達成することを優先する」です。「X社の目標値」がキーワードです。

(2) 下請法に抵触する可能性のある部分を指摘します。本文を読めば「確定注文を電話だけで行い書面の交付をしていない」という解答はすぐに導けます。

簡単な解答なのでこれ以外の解答は全て不正解です。

設問3(1)では「下請法の規定で納品後60日以内に支払わなければならない」と決まっているので、これに違反することを書けばよいでしょう。60日という期日がキーワードになります。ほぼ全員が正解です。

(2)「支給品に対する仕入先からの支払期日が委託品の納品による仕入先への支払期日より後になるように」とあります。要するに、「支給品の代金請求より前に、納品物品の支払いをする」ということです。表現が難しいので、意味不明の文章になる人がいます。ご注意ください。

設問4の解答は、マスタテーブルは「品目・仕入先マスタ」、データ項目は「月間購買数量の目標値」です。データ項目は「基本契約の内容」でも正解にします。

この設問は簡単な内容だったため、ほとんどの解答者が正解でした。ここで「仕入先マスタ」という解答は不十分です。ここで購買課長が「月間仕入実績と対比してチェックするために表示する」ものとして、上記解答の方が適切といえます。

多くの人が「購買」と書くべき所に「購売」と間違えています。売りと買いでは反対です。注意してください。

問3 生命保険会社の情報戦略

【採点基準】

【設問1】

(1) (2) について、解答例と同様の趣旨の場合各 8 点。その他は、基本的に 0 点。

【設問2】

(1) ①②は解答例どおりのみ各 6 点。(2) について、解答例どおりのみ 6 点。その他は、基本的に 0 点。

【設問3】

(1) (2) について解答例どおりの解答の場合各 8 点。その他は、基本的に 0 点。

【講評】

生命保険会社の情報戦略の問題です。情報化プロジェクトの進め方は情報戦略との関連が重要です。問題文中のヒントになる箇所が複数あり、どれを参考にするか迷うところですが、解答は比較的やさしく、高得点者が多い問題でした。

設問 1 (1) は、「Web システムによる代理店システムの再構築」が情報戦略実現のために必要となる理由を書きます。「新たな販売代理店を獲得するのに使いやすいシステムの提供が必要なため」というのが模範解答ですが、このような解答をした人は少なく、むしろ「代理店の利便性の向上」や「代理店チャネルの強化」のためという解答が多いのでこちらも正解にしました。営業のコストダウン、コスト改善などは情報戦略における目的とは違います。

(2) 「基幹システムの見直しが経営戦略の実現のために必要となる理由」について書きます。解答は「新製品・新サービスを迅速に市場に出すために、システム開発期間の短縮が必要なため」となります。ほぼ全員が正解者となるやさしい設問です。

ここで「保守しにくいから」という解答は経営戦略の実現とは外れた解答になります。

設問 2 (1) では、要件定義に利用部門を参加させるために経営トップから言うべきことは、①「当該プロジェクトに利用部門の参画が必要なこと」、②「当該プロジェクトが経営戦略上重要であること」の 2 点を記述すればよいでしょう。このとおりの表現でなくとも、利用部門の位置づけと経営戦略上のプロジェクトの位置づけが書かれていれば正解とします。

設問が漠然としているので、何を解答として書けばよいか迷う人が多く、表現に苦労した人が多いと思います。ばらばらな解答で正解者の少ない設問です。営業支援システムは直接関係ありません。

(2) では、効率のよい迅速な開発手法の導入の具体的策を述べます。正解は「各商品で共通な処理をして部品化して、その部品の組合せで処理が行えるようにする」とあればよいでしょう。共通化、モジュール化でも正解です。ほとんどの方が正解です。ここでは、開発方法としてプロトタイプ開発やアジャイル、差別化などの解答は不正解になります。

設問 3 のスキル育成計画に盛り込むこととして、(1) 業務改革の観点では、「業務知識を積極的に身につける必要があることを周知徹底する施策」です。単なる意識改革だけでは不正解で、業務知識が重要であることが分かれれば正解です。

(2) スキル向上の観点からは、「問題解決などの分析スキル」と解答しましょう。その一部として「問題解決のためのコミュニケーションスキル」も正解としました。設問 3 は、いろいろな解答が考えられ、絞り込むのが苦労する人が多く、正解者の非常に少ない設問です。

問 4 貨物の追跡システムの企画

【採点基準】

【設問1】

(1) は解答例どおりであれば 7 点。(2) は解答例どおりであれば 8 点。(3) は解答例どおりであれば 7 点。その他は、基本的に 0 点。

【設問2】

(1) (2) は解答例どおりであれば各 7 点。その他は 0 点。

【設問3】

(1) (2) は機能と理由を答えます。解答例どおりであれば機能は 2 点、理由は 5 点とします。その他は、基本的に 0 点。

【講評】

組込みシステムの問題として、貨物の追跡システムについて出題されています。長文で複雑な内容であり、読みこなすのにかなり時間がかかる設問です。

問題文をよく読めば、ヒントがあり解答を導きやすいですが、ヒントがどこに書いてあるかを探すのに少し時間がかかると思います。高得点の少ない問題です。

設問 1 (1) は、輸送経路、輸送スケジュールを算出するための監視装置から得る情報を問われています。本文の「新機能の実現方法」(2) に「管理センタでは、各監視装置から貨物情報を受信した後、当日の渋滞情報及び貨物情報から算出した輸送経路、輸送スケジュールなどを監視装置に送信する」とあります。その後、再計算に必要な渋滞情報及び貨物情報は、監視装置から管理セ

ンタに送信されるので、それ以外に必要な情報は「トラックの現在位置情報」です。これ以外の解答は不正解です。

(2) は、コンテナに積んだ荷物をおろして積み替える方法を現場に任せる状況を考えます。本文の〔積卸しシステムの概要〕(1) ②から、配送指示書が前日に作られており、その状況が変わらなければ、配送指示書どおりであり、現場で経路やスケジュールの見直しをしなくても済みます。

しかし、渋滞情報によって一部の貨物だけをおろして積み替えなければならない場合でも、それを指示する配送指示書を出すことはできないので現場で対応するしかありません。それ故、解答は「当日の渋滞情報から積み込んだ貨物の着貨希望日時を満足できないことが判明したケース」となります。同じような趣旨で「当日の渋滞情報から積み込んだ貨物は別便で回ってもらう方がよいと判断するケース」という解答も正解です。

なお、「運行不可のケース」「事故故障のケース」ではありません。

(3) の要注視事態検知機能については〔新機能の概要〕(2) の①②の機能を実現すればよいことになります。②では「輸送スケジュールとの差が 30 分以上となった場合」となっています。〔新機能の実現方法〕(3) によると「位置情報を 1 時間に 1 回報告を受ける」ということです。この時間的な差を解答として、「1 時間に 1 回では位置情報を検知できない」ということが書いてあれば、正解にしました。

設問 2 では、(1) 管理センタと監視装置という検知箇所の違いを書けばよいでしょう。正解は「(管理センタで行う) 他の検知注視事態の検知と異なり、(運転注視事態は) 監視装置側で検知するから」と解答します。加速度センサなどセンサの違いを書くのは不正解です。正解者が極端に少ない設問です。

(2) 悪意のある者によるドアの不正細工が「ねらい」であることが分かるように解答します。「ドアを開けたことを検知できなくすること」となります。このような趣旨であれば、別の表現でもよいでしょう。

設問 3 は、三つの新機能のうち、二つを挙げその理由を書かせる設問です。本文中の〔新機能に関する E 社の追加要求〕(1) (2) (3) に書かれている三つの機能のうち (3) ドアステータス異常は、設問で「施錠解錠管理機能」として説明されているので、残りの二つについて記述します。

(1) は〔新機能に関する E 社の追加要求〕(2) ドアセンサ異常です。機能表現にするには、〔E 社の追加要求の具体化〕から「ドアセンサ監視機能」とするのがよいでしょう。理由は同じく〔E 社の追加要求の具体化〕

から「顧客に貨物の安全性をアピールして顧客の信頼を回復するため」となります。

(2) は〔新機能に関する E 社の追加要求〕(1) 運転注視事態を考えます。その機能表現としては〔E 社の追加要求の具体化〕(1) から「要注視事態検知機能」とし、理由について〔E 社の追加要求の具体化〕(2) ③で「ドアセンサ監視機能は要注視事態検知機能と連携が必須となる」があります。

本文中の説明やヒントをよく読んで正しい機能としての表現や理由の表現にしてください。「経路スケジュールリング機能」「運転注視事態検知機能」は不正解です。

以上