

平成19年度 秋期 上級システムアドミニストレータ 午後I 解答例

この解答例は、独立行政法人 情報処理推進機構 情報処理技術者試験センターが公表しているものです。著作権は、同センターにありますので、その点ご注意ください。

問1

出題趣旨：

上級システムアドミニストレータには、各種入手可能なデータを分析し、情報として活用することで、顧客志向の改善策を立案する能力が求められる。また、データを蓄積し、分析することによって、企業的意思決定に活用できる能力が求められる。

本問では、資格取得のための通信教育を題材にして、受講生のデータを活用して、サービス向上や、通信教育の質の向上を図るために必要な改善策の立案能力を問う。併せて、インターネットを活用した施策の検討能力も問う。

- 設問1
- ・質問データベースの内容を整理したFAQ
 - ・質問データベースに対する検索機能

- 設問2
- (1) 機能－学習計画のシミュレーション機能
情報－①②③
- ・資格試験の受験日
 - ・標準学習時間
 - ・学習に割ける時間
 - ・在籍期間
- (2) 単元学習終了予定日を過ぎても、理解度確認テストを実施していない受講生

- 設問3 間違えた問題の解答と解説が確認でき、復習が行えて、弱点強化が可能なテスト

- 設問4 ①②
- ・資格に関連する法規制の改定が多く、頻繁に教材の改訂が必要な講座の教材
 - ・理解度確認テスト実施前に行う復習用にポイントを絞った教材

講評：

問1では、資格取得のための通信教育における、サービスや質の改善について出題した。全体として、正答率は高かった。

設問2(2)では、単に、“学習計画が予定通り進んでいない受講生”や“在籍期間終了が近い受講生”などの解答が多く見られた。学習計画に対する実績をどのようにして把握するかを問題文から理解し、学習計画と理解度確認テスト実施の関係を具体的に記述してほしかった。

設問3では“どのようなテストにすべきか”，設問4では“どのような教材を作成すべきか”とそれぞれ問うていたが、テストや教材ではなく機能について答えているなど、問われていることに的確に答えていない解答や、問題文とは関係のない一般的な解答が多かった。問題文や設問をよく読んで解答するようにしてほしい。

-----*

問2

出題趣旨：

現代のビジネスは多くの場合、複数の企業の連携によって成り立っており、全体をシステムとして最適化することが重要である。典型的な例がサプライチェーンマネジメントであり、その実現にはIT

の活用が必須である。このとき、上級システムアドミニストレータには、関連する他社も含めたビジネスシステムを適切に把握し、全体最適の方策を検討する能力が求められる。

本問では、レストランチェーンにおける取引先との連携による在庫削減を題材に、企業間連携の改善策や IT 活用策の立案能力を問う。

設問 1 ①②③

- ・曜日
- ・天候
- ・店舗ごとの売行き

設問 2 提供すべきデータ

- ・食材ごとの各物流センタとその配送先店舗の合計在庫量
- ・各物流センタの担当地区ごとの食材別の消費量
- ・食材ごとの各物流センタからの次回発注予測数量

行うべき事項

- ・次回発注時の A 社からの発注量を予測して生産量を調整する。
- ・適正な在庫量と生産コストを安くできる生産量を算出する。
- ・次回発注予測数量に基づき生産量を調整する。

設問 3 提供すべき情報

- ・新メニュー用食材及び新メニューで影響を受ける食材の地区別使用量予測
実現できる事項
- ・物流センタ間の食材の移動コストの削減
- ・物流センタ間の食材の移動回数の削減

設問 4 データ

- ・生鮮野菜の出荷可能数量
- 利用目的
- ・生鮮野菜の発注先や発注量の決定を迅速に行うため

講評：

問 2 では、レストランチェーンとその取引先を対象にした、複数企業にまたがる業務改善について出題した。高得点の解答も見られたが、全体として正答率は低かった。問題文で設定した状況を踏まえていない解答や、問われていることに的確に答えていない解答も多く見られた。

設問 2 の“A 社が取引先に提供すべきデータ”としては、“物流センタの在庫データ”という解答が散見された。物流センタだけでなく店舗の在庫データも必要であることに気づいてほしかった。

設問 2 の“取引先が行うべき事項”として、単に“在庫を削減する”や、“在庫を調整する”という解答が多く見られた。在庫の適正化のために何を行うかを具体的に記述してほしかった。

設問 3 の“A 社が取引先に提供すべき情報”として、新メニュー用食材と、新メニューによって影響を受ける食材の情報が必要ということがはっきり記述されていない解答が多く見られた。

-----*

問 3

出題趣旨：

企業活動の効率向上を目的として、部門ごとの個別の業務を、システムを利用して全社で統合することがある。この場合、システムの導入段階で、業務ルールやプロセスの標準化を行うとともに、業務に対するシステムの支援機能の整理が必要となる。さらに、プロセスを効率よく運用するために、関係者を巻き込んで解決策を立案したり、システムで収集したデータを分析し、改善のためにフィードバックしたりする必要がある。

本問では、通信ネットワーク技術の進歩で、大容量の画像ファイルを伝送して雑誌の編集が可能に

なった編集所の業務プロセスの改善を例に、上級システムアドミニストレータとしての、問題分析能力、解決策立案能力を問う。併せて、改善効果を継続させるための情報分析能力を問う。

設問 1 (1) ①②

- ・全作業員の専門分野と、そのスキルレベル
- ・細かな要求をする求人顧客と、その求人顧客を担当する作業員

(2) ①②

- ・作業途中の原稿のネーミングルールや保管場所の統一
- ・細かな要求をする求人顧客以外の、分業する作業範囲
- ・作業管理システムに作業報告を入力する基準
- ・複数の作業を担当した作業員の作業報告を個々に入力する基準

- 設問 2
- ・ X 社全体で受付担当・作業員が削減できる。
 - ・ 繁忙期の編集所間での応援作業が不要になる。

- 設問 3
- ・ 求人顧客からの修正依頼を DTP システムに入力してもらう。
 - ・ 締切の実態を分析し、遅延が発生するような求人顧客の締切日を早める。

- 設問 4
- ・ 専門分野ごとの作業員数と、必要な人数を対比し、双方のバランスを調整する。
 - ・ 専門分野ごとの作業員比率と、必要な人数比率を対比し、双方のバランスを調整する。
 - ・ 実作業と作業員のスキルのバランスを分析し、最適な人数比率に是正する。
 - ・ 定期的に作業実績データを分析し、作業のボトルネックを発見する。

講評：

問 3 では、通信ネットワークを活用した編集業務の改善について出題した。選択率は低く、問題の趣旨を十分に理解できていないと思われる解答も見られた。

設問 1(1) では“必要な情報”，設問 1(2) では“標準化する事項”について問うている。それぞれの観点で整理してほしかった。

設問 2 では、個々の編集所や営業所での効果ではなく、〔改善案〕で得られる全社視点での効果を解答してほしかった。

設問 4 では、単にデータの収集や分析だけを記述した解答が多かった。情報システムで収集されたデータを分析し、継続的に改善活動を行う必要があることを理解してほしい。

-----*

問 4

出題趣旨：

上級システムアドミニストレータには、自社の強み・弱みを理解した上で、競合他社との競争環境を正しく把握し、収益率を向上させるような適切な施策を立案する能力が求められる。

本問では、自動車販売会社のアフターサービスにおける顧客情報活用を主題として、上級システムアドミニストレータとしての顧客管理に関する業務知識と、業務プロセスと情報システムの両面からの対応を考慮したシステム改善における対応策の立案能力と検証能力を問う。

- 設問 1
- (1) ・ 確認チェックリストを作成し、既存顧客への確認の漏れをなくす。
 - ・ 車検や定期点検の予約をしていない既存顧客の一覧表を作成し、確認を促す。
 - (2) ・ 消耗品の販売実績情報から、次の交換予定時期に合わせて案内を送付する。
 - ・ 家族情報から、家族構成に合った新車の案内を送付する。

- ・カーライフスタイルに合った商品の案内を送付する。

- 設問2 (1) 整備記録情報の備考欄の入力に用いるキーワードやその登録形式
(2) ・同じような内容を事例として整理し、カテゴリごとに検索できる機能
・関連するキーワードも含めて事例を抽出できるあいまい検索機能

- 設問3 ・新車へ買い換えた既存顧客とアフターセールス利用回数との相関関係
・新車へ買い換えた既存顧客とそれまでに来店した回数との相関関係

講評：

問4では、自動車販売会社のアフターサービスにおける顧客情報の活用について出題した。全体として、正答率は高かった。

設問1(2)は、“どのデータを活用して”と問うていたが、活用するデータを明示していない解答が見られた。

設問2(2)は、単に“～を検索できるようにする”と記述した解答が多く見られた。情報を活用するために必要なシステム機能を具体的に解答してほしかった。

設問3は、施策3の有効性の検証を問うていたが、来店頻度か新車販売のどちらかについてだけ分析するという解答が見られた。

情報活用には、情報システムだけでなく業務プロセスの視点から、効果が十分に見込まれる対応策を検討するようにしてほしい。

注：この解答例に関するメールでのご質問には、応じかねます。あしからずご了承ください。