

平成 20 年度 秋期
システムアナリスト
午後 I 問題

試験時間

12:10 ~ 13:40 (1 時間 30 分)

注意事項

1. 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
2. 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
3. この注意事項は、問題冊子の裏表紙に続きます。必ず読んでください。
4. 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があってから始めてください。
5. 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問 1 ~ 問 4
選択方法	3 問選択

6. 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
 - (1) B 又は HB の黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
 - (2) 受験番号欄に、受験番号を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されません。
 - (3) 生年月日欄に、受験票に印字されているとおりの生年月日を記入してください。正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。
 - (4) 選択した問題については、次の例に従って、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。

なお、○印がない場合は、採点の対象になりません。4 問とも○印で囲んだ場合は、はじめの 3 問について採点します。

- (5) 解答は、問題番号ごとに指定された枠内に記入してください。
- (6) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。読みにくい場合は、減点の対象になります。

〔問 1，問 3，問 4 を選択した場合の例〕

選択欄
問 1
問 2
問 3
問 4

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。
こちら側から裏返して、必ず読んでください。

問1 業務アウトソーシングと ASP サービスの導入に関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

C社は、化学薬品製造業を営む上場企業である。子会社3社を擁し、技術力には定評があるが、過大な資産を抱え、要員及び組織も肥大化している。さらに、総資産利益率が伸び悩み、株価も低迷している。

〔各部門の現状〕

① 営業部門

取引先は、主に大手企業である。これらの取引先は、情報管理を重視しており、守秘義務に関する要求は厳しい。営業本部では、対応の一環として、全社の情報セキュリティ基準の見直しを行うよう、経営企画部に依頼している。

② 製造部門

技術力を背景に、ある程度の生産性を確保している。しかし、過大な資産を抱えている。

③ システム部門

社内の各システムについて、人件費、機器類及び基本ソフトウェアに関する費用、運用管理費などを十分に把握しておらず、コスト管理の改善が求められている。

また、製造や営業関係のシステム運用に追われ、間接部門の中でも特に人事及び経理業務のシステムに十分な要員を投入する余裕がなくなっている。さらに、要員不足が続いたことから、人事及び経理業務のシステム運用に関するノウハウが蓄積されていない。その結果、ミスやトラブルが頻発し、安定稼働の継続が困難になっている。

④ 本社部門（管理本部を含む）

ベテラン社員が多く、各自のモラルも高いので、各担当者からの情報漏えいはあり得ないという前提で業務が成り立っている。一方、今後5年間の退職予定者が多く、将来の業務遂行に懸念を抱いている。

〔経営改革の方針及び取組〕

C社では、株価低迷を受け、次の方針で抜本的な経営改革に取り組むことになった。

- (1) 総資産利益率の向上を、最優先の経営目標とする。
- (2) 中核の業務領域である製造部門と営業部門に経営資源を集中する。
- (3) 情報セキュリティとコンプライアンスを重視する。

経営改革の方針を受けて、経営企画部は、各部門に対して、個別の具体策を検討するように指示した。また、本社部門の管理本部に対して、人事及び経理業務のアウトソーシングとASPサービスの利用を含む具体策を立案するように指示した。

一方、経営企画部では、自らも次のような取組を行った。

① 経営資源集中のための取組

経営資源としての要員を、中核の業務領域に集中させるために、人事部と協議を開始した。しかし、人事部からは、“中核の業務領域以外の部署、例えば、管理本部などは、高い専門性を必要としており、人材の育成に時間を要する。したがって、業務の運営を安定化させるためには、余裕のある要員配置が必要である。これらの専門性の高い人材を、社内に確保し続けようとする、中核の業務領域への経営資源の集中は困難である”とのコメントがあった。これについて、経営企画部が経営陣に確認したところ、経営改革の方針を優先するようという指示があった。

② 情報セキュリティ水準向上のための取組

情報漏えい対策を中心に、全社の情報セキュリティ基準の見直しを行った。見直し内容としては、社員の高いモラルに依存するのではなく、アクセス権限の設定や操作ログの記録など、情報漏えいを防ぐ仕組みを重視するようにした。現在、経営企画部は、社内システムや業務手順について、この新しい情報セキュリティ基準を満たすよう社内に指示を出している。さらに、委託先企業や取引先企業における情報漏えいの防止についても明確化していく方針である。経営企画部としては、これらの取組を、今後も継続していく予定である。

〔管理本部による検討〕

経営改革の方針を踏まえて検討が進められ、管理本部では、次のような結論に至った。

- ① 間接業務を一元管理してコストを削減するだけなら、シェアードサービスでも対応可能であり、導入を検討したい。

- ② 人事及び経理業務の新たなシステム化の費用については、ASP サービスの利用料金とソフトウェアパッケージの購入代金を比較したが、ASP サービスの優位性を確認できなかった。
- ③ 業務処理やシステム運用を外部の事業者にした場合、情報セキュリティやコンプライアンスの面で不安が残る。特に、ASP サービス提供者の情報漏えいリスクについて不安感が強い。

経営企画部は、管理本部の検討には不十分な点があると指摘し、人事及び経理業務のアウトソーシングとASP サービスの導入を、再度検討するよう指示した。

設問 1 経営企画部が、管理本部に対して、人事及び経理業務のアウトソーシングとASP サービスの導入を勧めた理由について、(1)～(3)に答えよ。

- (1) 経営改革の方針の観点から、その理由を二つ挙げ、それぞれ 20 字以内で述べよ。
- (2) 業務を運営する観点から、その理由を二つ挙げ、それぞれ 20 字以内で述べよ。
- (3) システムを運営する観点から、その理由を二つ挙げ、それぞれ 20 字以内で述べよ。

設問 2 経営企画部は、システム化の費用に関する管理本部の検討には、不十分な点があると指摘した。その内容を 30 字以内で述べよ。

設問 3 ASP サービス提供者からの情報漏えいリスクについて、(1)、(2)に答えよ。

- (1) ASP サービス提供者との契約において必要な対応を 40 字以内で述べよ。
- (2) ASP サービス提供者の社内体制を評価するために、入手すべき情報及びその情報について確認することを、それぞれ 30 字以内で述べよ。

問2 住宅用の機器販売会社における販売管理システム再構築に関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

X社は、住宅用の機器販売会社である。全国に10か所の店舗を有し、エアコン、給湯器、システムキッチンなどの機器の販売・修理のほか、住宅リフォームを行っている。販売管理システムは、店舗ごとに独立しており、本社には導入されていない。現行の販売管理システムは、X社が独自に開発したもので、販売管理機能に加え、顧客からの問合せや商談への対応履歴を管理する機能などが組み込まれている。

〔事業の現状〕

- (1) 機器の販売については、ダイレクトメールや配布したチラシを見て来店する顧客が多い。最近、営業エリアに進出してきた量販店やホームセンタと比べ、低価格で提供できる機器が少ないので、売上は減少傾向にある。価格競争も激しくなっており、利益の確保が難しい。
- (2) 機器の修理については、顧客が電話で問い合わせてきたり、来店したりすることが多い。専門知識をもった作業員や営業員は客先での修理や工事などのフィールド作業や営業で外出していて、事務員が対応することが多い。しかし、店舗では事務員が少なく、来店している顧客への対応に追われているので、電話を受けることができるとは限らない。顧客には本社の電話番号も伝えてあり、本社の事務員も対応している。
- (3) 住宅リフォームについては、受注件数は少ないものの、機器の販売に比べて適切な利益を確保できる。機器の修理や買替えに関する商談のために顧客宅を訪問し、現場を確認している過程で住宅リフォームの話に発展することが多い。

〔事業方針〕

X社では、安定した利益を確保するために、次の事業方針を策定した。

- ① 機器の販売については、顧客ごとの販売履歴を把握し、機器の使用年数などを考慮した買替えや新規購入を提案できるようにする。
- ② 機器の修理については、人件費と部品代が割高で、十分な利益を確保できるわけではないが、顧客満足度向上のために重要な事業と位置付ける。

- ③ 住宅リフォーム事業を強化することで、利益を確保する。そのため、営業員のだれもが住宅リフォームを提案できるように育成する。

〔業務の現状と問題点〕

事業方針に基づいて、事業企画担当役員の Y 氏を中心に業務改革プロジェクトチームが結成された。業務改革の実施案を策定するに当たって、業務の現状を調査したところ、次の問題があることが分かった。

- ① 本社の事務員が顧客からの電話に対応する場合に、今までの対応の経緯が分からず、顧客に確認しなければならない。
- ② 現行の販売管理システムは、同一システムだが、店舗ごとに導入しているの、顧客ごとの販売履歴は販売した店舗だけで管理され、他店舗で発生した販売履歴情報は参照できない。
- ③ 修理の問合せに対して、古い機器の場合は補修部品を入手できず修理できないこともあるが、受付時に修理可能であるかのような期待をもたせてしまい、作業現場で苦情が出ることがある。また、問合せ時点で概算費用を聞かれることがあるが、積算を要するのですぐに提示できず、受注を逃がすこともある。
- ④ フィールド作業は、作業を始めないと作業終了時刻の正確な見込みを立てにくい。移動時間に余裕をもたせているものの、次の顧客の作業予定時刻に間に合わなくなることがある。作業員は、作業中にほかの顧客へは連絡しにくく、その結果、店舗の事務員は、次の顧客から強く催促されることがあり、ほかの作業員に代替させることもある。

〔販売管理システムの再構築〕

Y 氏は業務改革の達成に向けて、現行の販売管理システムを再構築する必要があると考えた。Y 氏が策定した新システムの内容は、次のとおりである。

- ① 各店舗で管理されている顧客ごとの販売履歴や修理履歴を本社のサーバに集約し、データベース化する。
- ② 現行の販売管理システムを Web システムとして作り直し、本社及び各店舗の端末から、本社に設置されたサーバへアクセスできるようにする。
- ③ 顧客ごとに、設置してある機器の型式及び設置年月日の記録・照会ができるようにする。

- ④ 顧客から修理の概算費用の問合せを受けた時点で、提示すべき情報を照会できるようにする。
- ⑤ ブラウザ機能付きの携帯電話を活用し、作業員から新システムのサーバに簡単な情報を登録させる。
- ⑥ 本社及び店舗の端末では、作業員からサーバに登録した情報を作業件名ごとに一覧表示できるようにする。
- ⑦ 機器の型式から補修部品の有無や在庫状況を照会できる機能を追加する。また、在庫がない補修部品については、予定納期を照会できるようにする。

設問 1 電話や店舗での顧客対応における新システムの支援機能について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 顧客から商談中の案件に関する問合せがあったときに、本社での確な対応をするために必要な情報を、15字以内で述べよ。
- (2) 修理の問合せを受注につなげるためには、新システムのどのような機能を利用すべきか。20字以内で述べよ。

設問 2 営業や問合せ対応における業務改革について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 住宅リフォームの営業効率向上のために、設置してある機器の型式及び設置年月日をどのように活用すべきか。30字以内で述べよ。
- (2) 修理における苦情を防ぐために、修理の受付時に利用すべき情報を二つ挙げ、それぞれ25字以内で述べよ。

設問 3 顧客と約束した時刻に作業員が遅れることを防止するための、携帯電話のブラウザ機能の活用について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 修理や工事の作業現場において、携帯電話で登録する情報を、10字以内で述べよ。
- (2) 携帯電話から登録された情報の活用方法を、40字以内で述べよ。

問3 物流業務請負に伴うシステム改善に関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

A社は運輸業者であり、大型、中型及び小型の各車種のトラックを保有している。数年前に、業務拡大のために荷主から物流業務を請け負うサービスを開始した。現在は、家電メーカーから物流センタの運営と納入先への配送を請け負っている。

〔業務の概要と現状〕

物流センタには、在庫管理システムを導入しており、メーカー名、品目、数量を管理している。また、配送計画システムでは、納入先、荷物の量、標準走行時間に基づいて、使用するトラックの車種と台数を組み合わせた複数の配送計画案を作成している。納入先の多くが、荷物の量に関係なく中型トラックを使用して納品する家電量販店なので、配送計画の対象とする車種は中型の1種類だけである。作成された配送計画案の中から、走行距離が最も短い計画案を選択し、使用トラックごとに、荷物の量、配送ルート、走行予定距離及び納入先への到着予定時刻を決定する。配送計画システム導入時に、法定制限速度に基づいて標準走行時間を設定したが、その後、見直しは行っていない。最近、配送計画システムによる納入先への到着予定時刻と実際の到着時刻のずれが大きくなってきた。これは、道路渋滞が原因のようである。

〔新規物流業務の流れ〕

このたび、加工食品卸売業B社から、物流センタの運営と納入先への配送を請け負うことになった。A社にとって、食品卸売業の物流業務を請け負うのは初めてであり、物流センタを新たに設置することにした。ただし、物流センタで運用する在庫管理システムは、現在使用しているシステムを手直しして導入する予定である。

A社で請け負う物流業務とB社及び納入先の関連業務の流れは、次のとおりである。

- ① 納入先からの受注業務とメーカーへの発注業務はB社が行う。B社から送付された納入先別の受注情報とメーカーあて発注情報を、A社の在庫管理システムに入力する。
- ② B社から送付された発注情報に基づいて、メーカーから出荷された商品の入荷業務を行う。入荷業務では、検品作業と入庫作業を行う。検品作業では、発注情報とメーカーの出荷伝票に基づいて、商品の品目と数量を確認する。入庫作業では、物流センタの倉庫の指定された棚番号に商品を保管する。

- ③ 出荷業務は、納入先単位に複数の受注情報をまとめた出荷指示書に基づいて行われる。倉庫から商品を取り出し、品目と数量を確認する検品作業を行った後、出荷伝票を作成し、商品を出荷する。出荷した商品の履歴を管理するために、出荷情報として、納入先、出荷日、品目、数量を記録する。
- ④ 納入先への出荷伝票を基に、トラックの配送計画を作成し、納入先に商品を配送する。配送計画で対象とするトラックの車種は、小規模な小売店への配送も考慮して中型及び小型とする。
- ⑤ 納入先は、商品が入荷すると、店頭やバックヤードにおいて、作業者が検品作業と商品陳列の準備作業を行う。検品作業では、自社の発注伝票と A 社 の出荷伝票に基づいて、商品の品目と数量を確認する。商品陳列の準備作業では、自店舗の棚割情報に従って、入荷した商品を陳列棚別にまとめる。

〔配送計画システムの機能強化〕

安全運行の強化と、運転手が作成する運行日報の自動化のために、保有するトラックすべてに新型の運行記録装置を導入する。この運行記録装置では、0.5 秒ごとに運行記録情報と車両運転情報を自動的に記録する。運行記録情報は、速度、走行距離及び時刻である。車両運転情報は、安全速度超過の有無、エンジン回転数及びエンジンアイドリング時間である。

また、CO₂ 削減に貢献するために、配送計画システムに CO₂ 排出量算出機能を追加する。この機能によって、荷物の量、走行予定距離及びトラックの車種別 CO₂ 排出基準値から CO₂ 排出量を算出する。2 か所の納入先に、同一重量の荷物を、中型トラック 1 台で配送する場合と、小型トラック 2 台でそれぞれ配送する場合を比較すると、エンジン排気量と走行距離の関係から、小型トラック 2 台の方が、CO₂ 排出量が少なくなることが多い。

〔B 社からの要望〕

A 社に対して、B 社から次の要望が提示された。

- ① 納入先に出荷した商品に古いものが混じっていたというクレームを受けたことがある。メーカーの出荷伝票には、メーカー名、品目、数量、賞味期限、製造工場、製造ロット番号のデータ項目があるので、トラブル発生の予防について検討してほしい。

- ② 食の安全に関する近年の意識の高まりに対応するために、商品回収の告知が必要となった場合に、納入した商品の中から該当商品を速やかに特定できるようにしたい。
- ③ 納入先の店頭やバックヤードにおける検品作業と商品陳列の準備作業を軽減し、納入先のコスト改善を図りたい。

A 社では、これらの要望に対して B 社や納入先へ提案を行うことで、顧客満足度の向上を図る方針である。

設問 1 「配送計画システムの機能強化」について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 配送計画の精度を向上させるために、使用すべき情報とその活用方法を、30 字以内で述べよ。
- (2) CO₂ 削減に貢献する配送計画案を決定する際の、CO₂ 排出量算出機能の活用方法を、40 字以内で述べよ。

設問 2 B 社の要望に対応するために強化すべき在庫管理システムの機能について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 出荷した商品に古いものが混じっていたというトラブルの発生を予防するために管理すべきデータ項目とその活用方法を、30 字以内で述べよ。
- (2) 食の安全に対応し、回収する商品を速やかに特定するために、履歴管理に新たに記録すべきデータ項目を二つ挙げ、それぞれ 10 字以内で答えよ。

設問 3 納入先の作業に関する B 社の要望に対して A 社が行うべきことについて、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 検品作業を軽減するために、あらかじめ納入先へ提供すべき情報と納入先での活用方法を、30 字以内で述べよ。
- (2) 商品陳列の準備作業を軽減するために、納入先から入手すべき情報とその活用方法を、35 字以内で述べよ。

問4 組み込みソフトウェアのアーキテクチャと開発体制の見直しに関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

D社は、生産設備のモニタリング機器や検査用計測機器などの製品を開発し、販売している。顧客の注文内容に応じて、標準製品のカスタマイズも行っている。D社の製品は、用途や構成などによって、機種としてカテゴリ分けされている。

〔D社の課題〕

最近、機能の高度化によって製品に組み込むソフトウェアが複雑になり、ソフトウェアの開発量が増えている。製品のハードウェアは共通部品化が進んでいるが、ソフトウェアは共通部品化が遅れており、機種ごとの開発チームがそれぞれ必要なソフトウェアを開発している。

競合他社との競争が激しく、売上が伸びないことに加えて、ソフトウェアの開発コストが増えていることから、利益率も下がっている。さらに、ソフトウェアの品質に起因する障害も起きている。

現状を憂慮した社長は、売上拡大、コスト削減及び品質向上を目指して、次世代の製品から、製品に組み込むソフトウェアのアーキテクチャと開発体制を見直すことにし、業務改革チームを立ち上げた。

〔業務の現状〕

業務改革チームは、業務の現状や課題について各部長にヒアリングを行い、その結果を次のように整理した。

(1) 営業部長

顧客からの引合いに対して、営業担当者が要望を聞く。営業担当者は、開発部の機種ごとの開発責任者（以下、開発責任者という）とともに、概算の見積りと仮提案を行う。顧客から正式な見積依頼を受けると、開発責任者は顧客の要件を確認し、設計を行って、作業量やスケジュールなどを見積もる。営業部長及び開発部長が見積りを承認すると、営業担当者は顧客に対して正式提案を行う。受注の確定後、開発責任者をプロジェクトマネージャ（PM）として製品の開発プロジェクトを立ち上げる。

製品は単体でも利用されるが、最近では顧客のシステムと連携して活用されること

が多い。しかし、現在の製品を連携させるためには、製品に組み込むソフトウェアの追加の開発が必要になり、価格が高くなる。ソフトウェアを改善して、顧客のシステムとの連携を容易にすれば、競合他社の製品に対して差別化することができる。

(2) 開発部長

PM が製品開発の全体計画を作成し、ハードウェアとソフトウェアの各開発リーダーが、全体計画に従ってそれぞれの開発計画を詳細化する。部品表には、製品を構成するハードウェアだけが登録でき、共通部品と機種ごとの固有部品の部品名、数量及び構成関係を確認できる。ハードウェアの開発リーダーは部品表で各部品の関係を確認しながら、ハードウェアの開発計画を作成している。

製品の機能の高度化と機能に対する顧客の追加要求が増え、製品に組み込むソフトウェアの開発量が増大している。当社の製品に組み込むソフトウェアは構造が複雑なので、当社でのソフトウェア開発の経験が長く、製品に関する高いスキルをもった開発要員しか開発できない。結果として、開発単価が割高になっている。

(3) 技術部長

ソフトウェアのアーキテクチャを階層化し、表示機能などのアプリケーション層、データ収集機能などのサービス層、デバイスドライバやスイッチ機能などのドライバ層に分け、各機能を部品化して連携するようにしたい。それによって、各機種に共通するデータ収集機能などは、部品を再利用し、ソフトウェアの開発量を抑えることができる。また、アプリケーション層の部品の構造は単純になり、高いスキルは不要になる。ただし、デバイスドライバやスイッチ機能などは当社のコアコンピタンスであり、高いスキルが必要である。

(4) 品質管理部長

製品に組み込むソフトウェアは、構造が複雑なので、カスタマイズの対象範囲を把握することが難しく、修正漏れを起こすことがある。テスト中に仕様変更が発生することもあり、ソフトウェアの修正漏れが生じてしまい、品質に影響を与えることがある。

〔業務改革案〕

業務改革チームは、次の業務改革案を社長に答申した。

- ① ソフトウェアのアーキテクチャを階層化して機能を部品化することで、ソフトウ

ウェアの構造を単純にする。ほかのシステムとの連携部分は、業界の標準仕様に準拠する。

- ② 技術部にもソフトウェアの開発チームを設置し、ソフトウェアの共通部品の定義及び開発を行う。
- ③ 開発部の機種ごとのソフトウェアの開発チームは、担当する機種のアーキテクチャの設計と機種固有の機能をもったソフトウェアの開発を行う。共通部品を利用した設計を行い、テスト段階で共通部品を組み込む。
- ④ 部品表に必要な機能を追加し、機種ごとのソフトウェアの開発リーダーは、部品表を用いてソフトウェアの開発計画を部品ごとに作成する。
- ⑤ 品質管理部は、ソフトウェアの共通部品が活用されているかどうかを検証する。

答申を受けた社長は、業務改革チームに対して、“ソフトウェアが新しいアーキテクチャに移行した製品から、ソフトウェアの開発要員を見直し、開発コストの更なる削減を図るように”と追加の指示をした。

設問 1 業務改革チームが社長に答申した業務改革案について、(1)～(3)に答えよ。

- (1) 売上拡大に貢献する業務改革案の内容と、貢献する理由を、それぞれ 40 字以内で述べよ。
- (2) コスト削減に貢献する業務改革案の内容と、貢献する理由を、それぞれ 30 字以内で述べよ。
- (3) 品質向上に貢献する業務改革案の内容と、貢献する理由を、それぞれ 25 字以内で述べよ。

設問 2 開発コストの更なる削減を図るために、ソフトウェアが新しいアーキテクチャに移行した製品について、ソフトウェアの開発要員をどのように見直すべきか。40 字以内で述べよ。

設問 3 機種ごとのソフトウェアの開発リーダーが、部品表を用いてソフトウェアの開発計画を作成できるようにするために、部品表に追加すべき機能を、20 字以内で述べよ。

[メモ用紙]

7. 途中で退室する場合には、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退室してください。

退室可能時間	12:50 ~ 13:30
--------	---------------

8. 問題に関する質問にはお答えできません。文意どおり解釈してください。
9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。
10. 試験中、机の上に置けるもの及び使用できるものは、次のものに限りです。
なお、会場での貸出しは行っていません。
受験票、黒鉛筆又はシャープペンシル、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計（アラームなど時計以外の機能は使用不可）、ハンカチ、ティッシュ
これら以外は机の上に置けません。使用もできません。
11. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。
12. 答案用紙は、いかなる場合でも、すべて提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。
13. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。
14. 午後Ⅱの試験開始は 14:10 ですので、13:50 までに着席してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。
なお、試験問題では、® 及び ™ を明記していません。