

平成 20 年度 秋期 システムアナリスト 午後Ⅱ 問題

試験時間

14:10 ～ 16:10 (2 時間)

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 3
選択方法	1 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、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。

〔問 2 を選択した場合の例〕

選択欄	問 1	○問 2	問 3
-----	-----	------	-----

なお、○印がない場合は、採点の対象になりません。2 問以上○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

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。

“論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要”の記入方法

論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要と，その構想，計画策定又はシステム開発に，あなたがどのような立場・役割で関わったかについて記入してください。

①～⑮の質問項目に従って，記入項目の中から該当する番号を○印で囲むとともに，（ ）内にも必要な事項を記入してください。複数ある場合は，該当するものをすべて○印で囲んでください。

問1 情報技術を活用した労働生産性向上のための新たな業務モデルの定義について

我が国は、欧米先進国と比較して、労働生産性（一定の労働コストに対する生産高の比率。以下、生産性という）が低いと指摘されている。しかし、日本企業の中にも、情報技術を使って高い生産性を実現している企業が出てきている。

システムアナリストには、生産性向上のために、情報技術を活用した新たな業務モデルの定義を行うことが期待される。生産性向上のためには、まず、業務を見直した上で、次のように、コスト削減と収益向上のための競争優位性の強化の両面をにらんで、新たな業務モデルの定義を行う。

- ・コスト削減を優先すべき業務については、情報技術を活用したセルフサービスの導入、自動処理、シェアードサービスの導入、オフショアの利用など
- ・競争優位性の強化を優先すべき業務については、情報技術を活用した意思決定の支援、経験や知見の組織的な共有など

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった、生産性向上のための情報技術を活用した新たな業務モデルの定義について、その概要を、必要となった背景、直面していた課題を含め、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた新たな業務モデルについて、どのように業務を見直し、定義したか。特に重要と考え、工夫したことを中心に、具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた新たな業務モデルの定義に対して、経営者からの評価に基づいて、今後に残された課題と取組方針を簡潔に述べよ。

問2 情報システム導入の際の業務革新を支援するチェンジマネジメントについて

近年、情報技術を活用したシェアードサービスや、ビジネスプロセスアウトソーシングなどによってサービス向上やコストダウンを図る企業が増えている。このような場合、情報システムの導入と同時に、業務プロセスや、社内や社外との役割分担を見直す業務革新が必要である。

業務革新の推進においては、関係者間での意見の相違や利害の対立が生じることも多い。システムアナリストは、情報システムの構築を支援することと併せて、情報システムの利用部門が主体となって実施する業務革新を支援する。具体的には、導入する情報システムの定着を図り、業務プロセスや役割分担の変更を促し、それらの状況を管理する、チェンジマネジメントを行う。

チェンジマネジメントは、次のような観点から実施することが重要である。

- ・システム導入に伴う利害、及び利害関係者の明確化
- ・利害関係者とのコミュニケーションと業務革新への動機付け
- ・業務革新の目的やゴール、業務プロセス、役割分担の共有
- ・意識改革や業務プロセスの変更状況のモニタリング

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった、情報システム導入の際の業務革新について、その概要を経営目標などの背景とともに800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた業務革新を支援するチェンジマネジメントをどのように実施したか。チェンジマネジメントが必要になった理由、重要と考えた点、工夫点などとともに具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べたチェンジマネジメントについて、あなたはどのように評価しているか。今後、改善したい点とともに簡潔に述べよ。

問3 システム化全体計画の策定について

システム化全体計画の策定に当たっては、まず、社内各部門から出される個別システム化案件ごとに、システム化の目的、範囲、費用対効果などを検討した上で、経営戦略との整合性を考慮して、実施すべき案件を絞り込む。

次に、個別システム化案件の、システム化の範囲や方法、開発体制、開発スケジュールを全体的にとらえてシステム化全体計画を調整する。効率が良く、効果的なシステム化全体計画にするために、次のような観点で検討することが重要である。

- ・個別システム化案件の優先順位や開発スケジュールを調整することによって、開発体制、移行と安定稼働、システム導入効果の実現、利用技術などにまつわる実施上のリスクを低減できないか。
- ・個別システム化案件の間で、機能の共通化やシステム間連携の標準化の可能性を検討することによって、効率の良い開発・導入ができないか。
- ・ソフトウェアパッケージ、外部サービスなどを利用した、新たな発想によるシステム化の方法を採用できないか。
- ・オフショア開発など、費用を削減するための開発体制を構築できないか。

システムアナリストは、これらについて検討し、関連部門と調整した上で、システム化全体計画を策定しなければならない。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが策定に携わったシステム化全体計画の概要を、システム化の実現方法、全体の体制やスケジュールを含め、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたシステム化全体計画の策定に際して、すべての個別システム化案件を全体的にとらえて、効率が良く、効果的なシステム化全体計画にするために、どのような観点から検討して計画を作成したか。特に重要と考え、工夫した点とともに、具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べたシステム化全体計画の作成について、あなたはどのように評価しているか。今後の課題とともに簡潔に述べよ。

〔メモ用紙〕

[メモ用紙]

7. 解答に当たっては、次の指示に従ってください。指示に従わない場合は、評価を下げる場合があります。

(1) 問題文の趣旨に沿って解答してください。

(2) 解答欄は、“論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要”と“本文”に分かれています。“論述の対象とする構想，計画又はシステムの概要”は、2 ページの記入方法に従って、全項目について記入してください。

(3) “本文”について、

・設問アは、800 字以内で記述してください。

・設問イ、ウは、合わせて **1,600 字以上** 3,200 字以内で記述してください。

(4) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。

8. 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	14:50 ~ 16:00
--------	---------------

9. 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。

10. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。

11. 試験中、机上に置けるもの及び使用できるものは、次のものに限ります。

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

これら以外は机上に置けません。使用もできません。

12. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

13. 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。

14. 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。

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。