

平成 20 年度 秋期 上級システムアドミニストレータ試験 解答例

午後 試験

問 1

| 出題趣旨  |  |
|---|--|
| <p>企業の提案力を強化するためには、顧客のニーズを収集し、顧客の求める商品やサービスを的確にとらえることが重要である。上級システムアドミニストレータは、IT を活用して、顧客の情報を整理した上で、顧客のニーズに対し、適切な提案を可能とする能力が求められる。</p> <p>本問では、住宅販売会社におけるリフォーム商談業務を題材に、情報の活用と業務の改善について、対応策の立案能力と検証能力を問う。</p> |  |

| 設問   | 解答例・解答の要点          |  | 備考 |
|------|--------------------|--|----|
| 設問 1 | 従来の<br>リフォーム<br>商談 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ型式の設備・建具を使用していて、今、リフォームが提案できる顧客を洗い出す。</li> <li>・設備・建具ごとのリフォーム実績から、リフォームメニューを整備する。</li> </ul> |    |
|      | 最近の<br>リフォーム<br>商談 | 家族構成などの変化に応じた、リフォーム実績を整理する。  |    |
| 設問 2 | 業務環境               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業担当者に代わって設計担当者が対応する。</li> <li>・営業担当者に設計担当者が同行し、対応する。</li> </ul>                               |    |
|      | IT 環境              | その場に対応するために、顧客先からリフォーム支援システムに接続する。   |    |
| 設問 3 | 顧客予算               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・リフォームの項目ごとの金額だけでなく、その都度、全体の金額も提示する。</li> <li>・リフォームの事例ごとに、金額とその明細が分かる資料を提示する。</li> </ul>       |    |
|      | 完成イメージ             | 要望などのキーワードから事例を検索し、顧客に完成時の写真を提示する。   |    |

問 2

| 出題趣旨   |  |
|--|--|
| <p>近年、多くの業種において、企業間の経営統合が行われている。新会社は、それぞれの企業の強みを更に生かして、企業価値を継続的に向上していく必要がある。上級システムアドミニストレータには、業務プロセスの統一を図り、関連部門と調整して業務の効率を向上させ、統合の効果を最大化していく施策の検討が求められる。</p> <p>本問では、経営統合による営業効率を高めるための新たな営業プロセスを設計し、運用するために必要な施策を立案する能力を問う。</p> |  |

| 設問   | 解答例・解答の要点                              |   | 備考 |
|------|--|---|----|
| 設問 1 | 量産品を B 社、特注品を他社から購入する顧客に、A 社の営業員が同行する。 |   |    |
| 設問 2 | (1)                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A 社の技術セミナーに参加したことがある顧客</li> <li>・ A 社が契約締結に至らなかった顧客</li> </ul> |    |
|      | (2)                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定型的な受託条件の説明で対応が可能な顧客</li> <li>・ 定期的に量産品を発注してくる顧客</li> </ul>    |    |
| 設問 3 | 分析すべき情報、<br>及び分析の視点                    | 過去の問合せ内容を収集し、頻度の多い質問を抽出する。  |    |
|      | 作成すべき<br>資料                            | 頻度の多い質問のそれぞれに対する統一した回答資料  |    |
| 設問 4 | (1)                                    | 問合せを受けてから回答までに要した時間と特注品の受注率の関係  |    |
|      | (2)                                    | B 社既存顧客からの特注品の売上増加率   |    |

問3

| 出題趣旨  |  |
|---|--|
| <p>企業の各部署には業務支援のための様々な情報システムがある。しかし、とすれば個別部署や個別業務のためだけの情報システムとなっており、企業全体の視点で見たときに非効率であったり、環境変化に柔軟に対応できなかつたりすることがある。そこで、現状の業務を分析し、複数の部署をまたがる業務と情報システムの見直しが必要になる。</p> <p>本問では、サービス業の契約業務の改善を例に、上級システムアドミニストレータに求められる業務改善の検討能力と情報システムの企画能力を問う。</p> |  |

| 設問    | 解答例・解答の要点   | 備考    |                    |       |                |
|-------|---|-------|--------------------|-------|----------------|
| 設問1   | (1) 顧客の与信枠の目安を計算する機能を営業担当者に提供する。  |       |                    |       |                |
|       | (2) 顧客への提案提出までの時間   |       |                    |       |                |
| 設問2   | (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書間の関連を管理する機能</li> <li>・営業部で締結後の契約書を参照できる機能</li> </ul>   |       |                    |       |                |
|       | (2) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">審査部向け</td> <td>顧客の売上・利益の情報、経営上の課題</td> </tr> <tr> <td>法務部向け</td> <td>顧客との契約交渉の過去の経緯</td> </tr> </table> | 審査部向け | 顧客の売上・利益の情報、経営上の課題 | 法務部向け | 顧客との契約交渉の過去の経緯 |
| 審査部向け | 顧客の売上・利益の情報、経営上の課題  |       |                    |       |                |
| 法務部向け | 顧客との契約交渉の過去の経緯  |       |                    |       |                |
| 設問3   | 送付後一定の期間を超えたものについて、営業担当者に状況確認の通知を送る。  |       |                    |       |                |

問4

| 出題趣旨   |  |
|--|--|
| <p>従来、勘や経験に依存していた分野にも、ビジネスモデルを変えるような画期的なシステムが開発されている。上級システムアドミニストレータは既存の考えにとらわれず、抜本的な改革を促す柔軟な考え方を身に付けていなければならない。また、これを実現するため、世の中の最新技術動向にも目を向けている必要がある。</p> <p>本問では、回転すし店を例に、顧客満足度向上、効率向上のためのシステム導入・改善について、企画立案能力とデータ活用能力を問う。</p> |  |

| 設問  | 解答例・解答の要点   | 備考 |
|-----|---|----|
| 設問1 | 来店客管理システム <ul style="list-style-type: none"> <li>・大人と子供の来店客数</li> <li>・客が席に着いてからの時間</li> </ul>  |    |
|     | コンベアシステム <ul style="list-style-type: none"> <li>・客が食べた商品の種類ごとの皿数</li> <li>・コンベア上の商品の種類ごとの皿数</li> <li>・廃棄された商品の種類ごとの皿数</li> <li>・コンベア上の商品の種類ごとの滞留時間</li> </ul> |    |
| 設問2 | (1) <ul style="list-style-type: none"> <li>・注文した商品が来ない。</li> <li>・注文した商品が来るのが遅い。</li> </ul>   |    |
|     | (2) <ul style="list-style-type: none"> <li>・勧めたい商品をトップページに集めて表示する。</li> <li>・勧めたい商品を各ページで目立たせて表示する。</li> </ul>  |    |
|     | (3) <ul style="list-style-type: none"> <li>・客が画面から注文残を確認できる機能</li> <li>・客が画面から注文、調理、配送の状態を確認できる機能</li> </ul>  |    |
| 設問3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯電話から音声で待ち時間を確認できる機能</li> <li>・携帯サイトで待ち時間を確認できる機能</li> </ul>   |    |