

IT コーディネータ試験

見本問題と解説例

8 問 : 2008. 08. 27 改訂掲載

この見本問題は、IT コーディネータを目指す皆様に、出題形式のイメージを掴んでいただくための参考として掲載するものです。

当問題と解説例の著作権は IT コーディネータ協会にあり、無断での引用・複製・転用は、禁止します。

■ 基本問題とは

IT コーディネータとしての専門知識が正しく理解されているかを問う問題です。

■ 応用問題とは

IT コーディネータとしての専門知識を実践の場で活かすための応用力・判断力を問う問題です。

【基本問題の見本例－２問】

「プロセス&プロジェクトマネジメント」からの見本問題

〔見本－１〕

IT 化プロジェクトの実行計画策定におけるリスクマネジメント計画作成の留意点はどれか。

- ア. リスクが時代によって変化しないことを前提に，過去に経験した事象への対応策を計画に組み込む。
- イ. リスクが発生する確率とそれによる損害の大きさを加味して，優先順位を付けて対応策を検討する。
- ウ. リスク発生のおそれを洗い出して，発生の頻度にかかわらずそのすべてについて対応策を検討する。
- エ. リスクは常に内在するものとして捉え，スケジュールとコストにゆとりをもたせた計画を策定する。

「IT サービス活用フェーズ」からの見本問題

〔見本－２〕

IT サービス活用フェーズにおいて SLA を使用する目的はどれか。

- ア. IT サービス運用管理の業務内容を文書化する。
- イ. IT サービスにおける活用推進体制を整備する。
- ウ. IT サービスのモニタリングの方法を評価する。
- エ. IT サービス品質における目標値を明確にする。

【共通の応用問題の見本例－２問】

「コミュニケーション」からの見本問題

〔見本－３〕

中堅の医薬品卸売業A社は、社長の発案で、業界では先進的な顧客囲い込み戦略に CRM パッケージを活用して実現することにした。プロジェクトチームを発足させ、IT コーディネータの支援を仰いだ。しかし、実際に作業が始まると、現場の戸惑いと反発が強いことなどもあって、プロジェクトマネージャー（PM）の姿勢が消極的になり、全体の作業進捗が悪化し始めた。IT コーディネータとして、最初にとるべき行動はどれか。

- ア. 現在の PM を更迭し、適任者を就かせるようにと社長に進言する。
- イ. 進捗によって、PM に褒章や罰則を与える規程の新設を提案する。
- ウ. 直接 PM 本人から本心を聞く機会を設け、相手の話に耳を傾ける。
- エ. やる気が向上するよう、PM に対して各種の助言や説得を試みる。

「モニタリング&コントロール」からの見本問題

〔見本－４〕

中堅の製造業A社では、生産管理システムを再構築し、移行後1年が経過した。フォローアップとして実施したモニタリングの結果に対して、とるべき施策はどれか。

〈モニタリングの結果〉

- ① 課題であった生産リードタイムの短縮と納期遅れ件数の削減は予定どおり実現されている。
 - ② システムについてのトラブルやクレームも移行後2か月程度は発生していたが、運用方法を見直した結果、現在は順調に稼働している。
 - ③ 移行後のトラブルはすべて解決済みで、特に問題は発生していないが、当時の担当者が異動してしまい、関連資料は所在不明で確認できなかった。
- ア. 運用面において想定されるリスクを識別し、更なるシステムの安定運用体制の確立と文書管理の改善を図る。
 - イ. 今後のビジネス環境の変化に対応していけるよう、IT 投資の予算枠の追加を確保して継続的な改善を進める。
 - ウ. システム導入の初期の目的が達成され、稼働も安定していることから、運用費削減に向けての取組に着手する。
 - エ. システムの故障が発生するリスクに備えて代替機を調達し、切替えの訓練と稼働テストを定期的実施する。

【経営系の選択応用問題の見本例－1問】

「経営戦略フェーズ」からの見本問題

〔見本－5〕

地方に拠点を置く中堅の実用衣料品製造業A社は、品質が好評で、地域トップの座を維持してきた。卸・小売との繋がりも強く、早期に入手できる市場動向を自社工場の生産計画変更へ反映し、不良在庫を抑えて安定した収益を確保してきた。2年前に、海外からの大量仕入れ方式で全国展開を図る大手販売店が進出し、品揃えの豊富さで客の一部を奪われている。今後も成長を継続するために、A社がとるべき戦略はどれか。

- ア. インターネットによる消費者への直接販売を開始する。
- イ. 海外に製造子会社を設立して、価格競争力を強化する。
- ウ. 市場のニーズを先取りした新製品を継続的に開発する。
- エ. テレビ広告の展開によって、全国的な認知度を高める。

【経営系・情報系共通の選択応用問題の見本例－1問】

「IT戦略策定フェーズ」からの見本問題

〔見本－6〕

中堅の日用雑貨卸売業A社では、担当者が商品の実在庫を確認して勘と経験で発注量を決めている。取扱品目の増加に伴って増大してきている在庫数量を適正水準に維持するために、導入すべき情報システムの組合せはどれか。

〈対象となる情報システムと主な機能〉

- 補充発注システム：販売見込をもとに適正発注量を決定する。
- 物流情報システム：商品の発送から納品の状況を追跡する。
- 在庫管理システム：商品アイテムごとの在庫異動を記録する。
- 原価計算システム：個別在庫への間接費の配賦額を算出する。

- ア. 原価計算システムと補充発注システム
- イ. 原価計算システムと物流情報システム
- ウ. 在庫管理システムと補充発注システム
- エ. 在庫管理システムと物流情報システム

【情報系の選択応用問題の見本例－２問】

「IT 資源調達フェーズ」からの見本問題

【見本－７】

A市役所は、収納率の向上を目指して、マルチペイメントネットワークに対応した新しい電子納付システムの構築を決定した。短期間での実現を図るために、調査、設計からシステム構築・テストまでを一括してITベンダーへ発注することとし、案件の入札に当たっては包括的請負契約を条件とした。将来の仕様変更や機能拡張を考慮して、選定したITベンダーとの契約に記載すべきものはどれか。

- ア. 運用テスト段階における、サーバーとテスト端末機器の市役所への提供
- イ. 開発したソフトウェアを市役所側が第三者に使用させる権利の取得
- ウ. 市役所職員への操作教育・運用トレーニングの講師派遣
- エ. ソースコードの開示と、成果物に対する市役所側での無限定の改変権の留保

「IT 導入フェーズ」からの見本問題

【見本－８】

A社は、複数の業務システムから構成される基幹システムを再構築するため、業務システム単位に開発チームを編成した。密接に連携する各業務システムの開発は、同時並行で進行するスケジュールとなっている。リスク管理の観点から考慮すべき事項はどれか。

- ア. 各開発チームの開発手法，作成成果物を標準化し，管理の効率向上を図ること
- イ. 業務システム間の整合性を管理する体制を確立し，定期的にレビューすること
- ウ. 進捗管理の方法を統一し，各開発チームで実施する進捗管理の徹底を図ること
- エ. ユーザーニーズへの対応の状況を管理し，利用部門を積極的に参加させること

【解答と解説】

〔見本－１〕

正解： イ

解説： 「リスクマネジメント計画は、未だ発生するか否かわからない不確実な事項に対して、どのようなリスク項目をマネジメント対象としなければならないかを特定し、優先順位をつけてリスクへの対応計画を策定するもの」であり（ITC プロセスガイドライン 第五部第 1 章 3-4-5. リスクマネジメント計画作成）、イが正解。
アは、リスクは常に変化し、その対策も見直されるべきものであり、誤り。
ウは、優先順位の考えがなく「優先度の高いリスクは定量化してその影響度を把握し、重点的に対応策を講じることが必要である。」との PGL の内容に反している。
エは、具体的なリスク項目の洗い出しとリスク管理の対象の特定を行っていないので、誤り。

〔見本－２〕

正解： エ

解説： SLA は、業務プロセス改革部門と IT サービス提供部門との合意に基づいて、サービスレベルの測定指標、その捕捉タイミング、捕捉方法、達成すべき値、目標として想定する値を明確にするために導入するものであり（ITC プロセスガイドライン 第四部 第 V 章 3-1. SLM の仕組みの具体化）、エが正解。
アは、3-3. IT サービス提供のアクティビティに関する考慮点である。
イは、3-2. IT サービス活用のアクティビティを実施するために必要な事項である。
ウは、3-4. SLM の実施のアクティビティにおいて、サービスレベルの評価の一環として行われるものである。

〔見本－３〕

正解： ウ

解説： 指示やアドバイスを与えるだけではなく、まず「なぜ作業が滞っているか」を聴くことが大切で、個別に 1 対 1 で本心を話し合える場を設けてみる必要もあり、ウが正解。
アは、遅れや消極性の原因はプロジェクトマネージャー（PM）個人の資質不足や怠業とばかりは言い切れない。原因を調査せず PM を交代させても、状況が回復するとは言い切れない。そもそも、一方的に解任するのではコミュニケーションが不在である。
イは、褒章や罰則でモチベーションの向上を図ることは可能だが、根本的な解決にはならない。コミュニケーションとは相互に理解を深め、合意を形成していくプロセスである。
エは、原因を確認せず、偏った視点から行う助言や説得は十分な効果が期待しにくいばかりか、逆効果の恐れもある。また、そのような対応に時間を費やすことで、状況をより回復困難なものにしてしまう恐れもある。コミュニケーションは双方向

なインタラクションプロセスである。

〔見本－４〕

正解： ア

解説： 再構築したシステムは順調に稼働しているが、モニタリング結果③から、再構築に携わった担当者がいない、稼働後のトラブル対応の資料がないなど、運用体制・運用管理面での問題が内包されていることがわかる。これらが安定運用のための当面の改善課題と考えられるので、アが正解。

イは、モニタリング結果①から、当面の課題は達成されており、継続的な改善のために新たなIT投資を必要とする段階とは考えられず、誤り。

ウは、モニタリング結果③から、安定期に入っているとは言えず、コスト最小化よりも運用面の改善が優先課題であり、誤り。

エは、確かにトラブルに備える現実的な対応であるが、安定運用のための施策にはなっていないので、誤り。

〔見本－５〕

正解： ウ

解説： 事業環境分析をもとに、競争戦略を選択する問題。ここでは、競争の要因が、製品の価格ではなく、多様化した消費者ニーズへの適合であることに留意する必要がある。その上で事業環境を分析してみると次のようになる。

- ・強み：デザインと品質の良さ、市場の理解力の高さ、フレキシブルな生産体制
- ・弱み：地方都市中心という限られた営業地域とその市場規模
- ・機会：消費者ニーズの多様化
- ・脅威：豊富な品揃えの外資系メーカーの進出

市場の理解力の高さという強みを生かし、消費者ニーズの多様化という機会を捉えて、豊富な品揃えの外資系メーカーの進出という脅威に対抗する戦略である、ウが正解。

アは、弱みを補強して市場の拡大を図ろうとする戦略ではあるが、消費者ニーズの多様化に適合できておらず、また、全国規模での認知度が低く、大きな売上の増加は期待できない。さらに、直販への進出は、従来からの販売チャネルである卸・小売との良好な関係を損なうおそれもあり、適切な戦略とはいえない。

イは、外資系メーカーの進出という脅威に低価格で対抗しようとする戦略ではあるが、競争の要因が価格ではないことから、効果は期待できない。その上、フレキシブルな生産体制という強みを捨ててしまって収益力を低下させる危険もあるため、戦略として選択すべきではない。

エは、アと同様に、弱みを補強して市場の拡大を図ろうとする戦略ではあるが、全国規模の販売流通経路を持たないA社にとっては、売上の増加に結びつくことは期待できないので、適切な戦略とはいえない。

〔見本－6〕

正解： ウ

解説： 設問の記述から、IT導入の目的が「適正在庫を維持するため」であることがわかる。適正在庫の維持のためには、在庫量・出荷量を把握する仕組みと出荷量等から安全在庫量・発注量の計算を支援する仕組みが必要である。この条件を満たす組み合わせは「在庫管理システム」と「補充発注システム」であり、ウが正解。
「原価計算システム」と「物流情報システム」は、いずれも在庫量・出荷量そのものを把握する仕組みではないので、ア・イ・エは誤り。

〔見本－7〕

正解： エ

解説： 市役所側で自由にソフトウェアを変更できることに加えて、万一、委託先がビジネスを停止した場合でも、ソフトウェアを保守できるようにソースコードを保有することが重要であり、エが正解。なお、無限定の改変権とは、使用者が、プログラムの著作権で認められている使用環境への適合や処理性能の維持・向上のためだけでなく、自由に改良や変更をすることができる権利のことである。
アは、運用テスト事項はSLAで規定されるべきものであり、ソフトウェアの自由な変更を保障することには繋がらない。
イは、市役所が納付者に使用させるために必要なことのようにみえるが、納付者は市役所が提供するサービスを利用するだけで、ソフトウェアを使用するのは、あくまでも市役所であり、第三者に使用させる権利を取得する必要はない。
ウは、職員へのシステムトレーニング研修を実施しても、ソフトウェアの自由な変更を保障することには繋がらない。

〔見本－8〕

正解： イ

解説： 開発が業務システムごとに並行して行われる場合、各業務システム間の整合性の確認、調整を十分に行うことが特に重要となる。しかも、そのミスはシステム構築の最終段階で顕在化することが多く、影響が甚大であり、イが正解。
アは、各開発チームの開発手法の標準化は、各開発チームのプロジェクト管理を効率的に行なう上では重要であるが、『密接に連携する』各業務システムを並行して開発する場合のリスク対策としての効果は期待できない。
ウは、各開発チームでの進捗管理の徹底は重要であるが、個別業務システムの開発が順調であっても、各システム間のインタフェースミスは個別システムの阻害要因になる。また、システム全体としての管理が強化されていないという点でも問題である。
エは、必要な機能の欠如を防止するために、利用部門を積極的に参加させることは重要であるが、『密接に連携する』各業務システムを並行して開発する場合のリスク対策としての効果は期待できない。