

15-2 サービスマネジメント【選択科目Ⅱ】

Ⅱ 次の2問題（Ⅱ-1、Ⅱ-2）について解答せよ。（問題ごとに答案用紙を替えること。）

Ⅱ-1 次の4設問（Ⅱ-1-1～Ⅱ-1-4）のうち2設問を選び解答せよ。（設問ごとに答案用紙を替えて解答設問番号を明記し、それぞれ1枚以内にまとめよ。）

Ⅱ-1-1 サービス品質を決定する複数の要因（評価尺度）を提示し、その内容説明と具体例を例示せよ。

Ⅱ-1-2 プロジェクトにおけるリスクマネジメントの中核となるプロセスを概説せよ。さらに、リスクマネジメントを実践する際に、どのような基本認識を持つべきかを述べよ。

Ⅱ-1-3 サービスマネジメントにおけるサービスの基本的特徴として、無形性があるが、その他の基本的特徴を3つ挙げて、事例を含めて説明せよ。

Ⅱ-1-4 プロジェクトマネジメントにおいて、プロジェクトに関するステークホルダーを4つ挙げて、それぞれの利害関係と対応策を述べよ。

Ⅱ－２ 次の２設問（Ⅱ－２－１，Ⅱ－２－２）のうち１設問を選び解答せよ。（答案用紙を替えて解答設問番号を明記し，２枚以内にまとめよ。）

Ⅱ－２－１ プロジェクトチームの組織編成に関して，以下の問いに答えよ。

- （１）プロジェクトを実施するチーム（プロジェクトチーム）を作る際に，基本的に守るべき事項を述べよ。
- （２）プロジェクトマネージャーがチームを形成するプロセスにおいて，どのような事を考慮すべきかを概説せよ。

Ⅱ－２－２ マイケルポータが競争優位の戦略の中で提唱した価値連鎖の基本形を，複数のプロジェクト業務を遂行する会社に適用した場合に，主活動と支援活動は，どのような価値連鎖となるかについて，以下の問いに答えよ。なお，必要であれば，プロジェクトの分野として，情報処理システム開発やプラント建設などを各自設定して解答しても良い。

- （１）主活動は，プロジェクトライフサイクルによる各段階の業務遂行と考えた場合，競争優位となる価値連鎖とは何かを記述せよ。
- （２）支援活動は，どのような活動が必要となるかを記述せよ。
- （３）主活動と支援活動との価値連鎖の関係について記述せよ。

15-2 サービスマネジメント【選択科目Ⅲ】

Ⅲ 次の2問題（Ⅲ-1，Ⅲ-2）のうち1問題を選び解答せよ。（解答問題番号を明記し，答案用紙3枚以内にまとめよ。）

Ⅲ-1 プロジェクトの見積りから求めた予想コストが，計画した予算を超えることが分かった場合に，その対策について以下の問いに答えよ。

- (1) コストを圧縮する為の主要な見直し方法を4種類提示せよ。
- (2) 提示された上記4種類の概要を説明せよ。

Ⅲ-2 循環型社会形成の推進においては，廃棄物等の発生抑制，循環可能資源の再利用と再生利用，適正処分による環境負荷の低減が基本となり，持続可能な社会を目指す活動が行われてきている。一般廃棄物のごみ処理においては，地域自治体（市区町村）が主体となり，発生抑制（Reduce），再利用（Reuse），再資源化（Recycle）の3Rが推進されている。この3Rを推進するには，ごみ処理計画の策定段階及び実施段階において，環境負荷の低減に対して，住民・特定事業者・行政がお互いにサービスの提供側と受領側の関係を考慮した方策が必要となる。そこで，地域自治体が3Rを推進する為に，これまで検討・実施されてきた課題や改善策も考慮し，以下の問いに答えよ。

- (1) 食品系生ごみを含む一般廃棄物の分別収集に関し，住民・特定事業者・行政のそれぞれの立場からの問題点を挙げて，その改善策を述べよ。
- (2) 発生抑制（Reduce）は，製品や商品についての提供側（生産製造・流通）と消費使用側の役割や取組みを考えた方策が必要である。そこで，相互に相手の立場を考えて発生抑制を推進する上での改善策について具体例を挙げて述べよ。
- (3) ごみ焼却施設の建設・運用においては，地域住民との合意形成の為に環境影響評価を行い，熱利用（サーマルリサイクル）による地域還元を考慮する必要がある。そこで，環境影響についての検討事項と熱利用についての具体的な利用方法を述べよ。