

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 プロジェクトライフサイクルの特性について説明し、リスク管理における留意点について説明せよ。

Ⅱ-1-2 マズローの欲求5段階説について説明し、組織管理への適用における留意点を述べよ。

Ⅱ-1-3 プロジェクトのスケジュール作成において、PERT (Program Evaluation and Review Technique) 及びCPM (Critical Path Method) とは、どのような手法かを説明し、これらの手法の有効性（利点）を述べよ。

Ⅱ-1-4 サービス・デリバリー・システムにおいて、フロント・オフィスとバック・オフィスの役割を具体的な事例を挙げて説明し、さらに、両オフィスの相互関係について事例を挙げて説明せよ。

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。（解答設問番号を明記し，答案用紙２枚以内にまとめよ。）

Ⅱ－２－１ 近年のプロジェクトマネジメントにおいて，ステークホルダマネジメントの重要性が高まっている。あなたが，プロジェクト責任者としてプロジェクトを推進するに当たり，以下の問いに答えよ。

- (1) プロジェクト計画策定に当たって，ステークホルダをどのように特定し，どのような情報を収集すべきかを述べよ。
- (2) ステークホルダマネジメント計画策定の手順を述べよ。
- (3) 業務を進めるに当たっての留意すべき事項を記述せよ。

Ⅱ－２－２ プロジェクト遂行の途中段階において，スケジュール遅れが生じている事が分かり，このままでは品質(Q)，予算(C)，納期(D)のプロジェクト目標の達成が困難なことが判明した。あなたはプロジェクト・マネジャーとして，この状況を改善すべく，納期を含む目標達成をするには，どの様な対応をすればよいか，以下の問いに答えよ。

- (1) 遅延の問題解決のために，調査・検討すべき事項（遅れの原因など）を挙げて，その内容を述べよ。
- (2) 遅延の問題解決に対応するには，どの様な方法があるかを述べよ。
- (3) (2) を実施する際に留意すべき事柄を述べよ。

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 近年，ICT（情報通信システム）の普及・発展に伴い，ICTを活用して業務プロセスを変革する，いわゆる業務改革プロジェクトを推進する動きが，多くの企業で進められるようになってきている。これらの背景を踏まえ，企業におけるICTを活用した業務改革プロジェクトの推進について，以下の問いに答えよ。

- (1) プロジェクト計画を立案する上での基本的考え方について述べよ。
- (2) プロジェクトを遂行する上で想定される課題について，あなたが重要であると考え解決のための提案を示せ。
- (3) あなたが考えた提案を進める上で，想定される問題点や，考慮すべき留意点について記述せよ。

Ⅲ-2 近年，再生可能エネルギーに関する固定価格買取制度（FIT：Feed-in Tariff）が導入され，この制度を利用した発電設備の建設・運用の普及が進んでいる。今，ある地域の事業者において，FITを利用した太陽光発電方式又は木質バイオマス発電方式のどちらかを選定し，発電設備を建設する為のプロジェクト計画がある。あなたは，このプロジェクト計画の事前評価を依頼された。そこで，以下の問いに答えよ。

- (1) 太陽光発電設備又は木質バイオマス発電設備を地域に建設する上で，それぞれの発電方式について検討すべき課題を挙げて問題点を説明せよ。
- (2) 重要と判断した課題に対する解決策を提案せよ。
- (3) 解決策の効果及び実施する上での不確定要素や留意点について述べよ。