

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1設問を選び解答せよ。（緑色の答案用紙に解答設問番号を明記し，答案用紙1枚にまとめよ。）

Ⅱ-1-1 活動基準原価計算（Activity Based Costing）における計算法の概要を説明し，活動基準原価計算の活用が有効と考えられる製品やサービスの例を挙げて，実用上の課題を述べよ。

Ⅱ-1-2 サービス・マーケティングでは，プロダクト・マーケティングで言われているマーケティング・ミックスの4Pに加えて，3つのPを考慮してサービスを設計・構築・施工する必要があると言われている。これら7つのPを示し，プロダクト・マーケティングとサービス・マーケティングの差である3つのPに関して，サービスの実例を挙げて説明せよ。

Ⅱ-1-3 ナレッジ・マネジメントに関するフレームワークであるSECIモデルについて説明し，組織においてこれを導入する効果を述べよ。

Ⅱ-1-4 プロジェクトライフサイクルにおける予測型（ウォーターフォール型とも呼ばれる）と適応型（アジャイル型など）について説明し，それぞれの特徴について述べよ。

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。（青色の答案用紙に解答設問番号を明記し，答案用紙２枚を用いてまとめよ。）

Ⅱ－２－１ 人手不足の深刻化や電子決済手段の発展など，店舗運営に関わる環境が大きく変化している。全国で物品販売店舗を運営している企業Aでは，店舗運営の効率向上に向けて，代金決済の手続きをお客様自身によるセルフサービスのタイプに変更する方針を決定し，具体的に実現する仕組みについて検討を始めた。あなたが，企業Aにおけるセルフサービスの具体的な仕組みを決める上での担当責任者に選ばれた場合を想定して，以下の問いに答えよ。

- (1) 調査，検討すべき事項とその内容について説明せよ。
- (2) 業務を進める手順とその際に留意すべき点，工夫する点を含めて述べよ。
- (3) 業務を効率的，効果的に進めるために関係者との調整方策について述べよ。

Ⅱ－２－２ あなたはある企業に所属し，プロジェクトマネジャーとしてシステム開発を顧客企業から請け負っている。システム開発に当たっては下請けとして数社を起用しているが，新型ウイルス蔓延にともない，顧客，あなたの所属する企業及び下請け各社も全て，政府から在宅勤務が要請されることになった。

現時点でのプロジェクトの進捗は顧客との要件定義をほぼ終えたところである。政府の要請を受け入れ在宅勤務を中心にプロジェクトを遂行しながら，かつ顧客の納期を厳守してプロジェクトを完了するに当たり，下記の内容について記述せよ。

- (1) 調査，検討すべき事項とその内容について説明せよ。
- (2) 業務を進める手順とその際に留意すべき点，工夫を要する点を含めて述べよ。
- (3) 業務を効率的，効果的に進めるための関係者との調整方策について述べよ。

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。（赤色の答案用紙に解答問題番号を明記し，答案用紙3枚を用いてまとめよ。）

Ⅲ-1 近年，我が国を代表する複数の企業において，不適合品を顧客に納入する事態が生じている。当該企業の信用失墜はもちろんのこと，国内企業への信頼が揺らぎ，顧客及び社会の安心・安全に様々な影響を与えている。これらのことを踏まえ，多くの企業において，品質マネジメントシステム（QMS）の再構築は喫緊の課題と言える。

品質マネジメントシステム再構築計画の策定について，経営工学の技術者の視点から下記の問いに答えよ。

- (1) 企業の品質マネジメントシステムの再構築を策定するに当たり，技術者としての立場で多面的な観点から課題を抽出し，その内容を観点とともに示せ。
- (2) 抽出した課題のうち最も重要と考える課題を1つ挙げ，その課題に対する複数の解決策を示せ。
- (3) 解決策に共通して新たに生じうるリスクとそれへの対策について，経営工学の専門技術を踏まえた考えを示せ。

Ⅲ-2 近年，大規模自然災害や大火災，テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合への備えとして事業継続計画（Business Continuity Plan, BCP）を整備する企業が増えている。

そこで，あなたが，ある企業の経営企画部門に係る技術者として事業継続計画を策定する場合を想定し，実際に緊急事態が発生した際の対応も視野に入れて以下の問いに答えよ。

- (1) 事業継続計画を策定するに当たり，技術者としての立場で多面的な観点から課題を抽出し，その内容を観点とともに示せ。
- (2) 抽出した課題のうち最も重要と考える課題を1つ挙げ，その課題に対する複数の解決策を示せ。
- (3) 緊急事態の発生時に事業継続計画に基づき対応を図る際のリスクとその対策について，専門知識・視点を踏まえた考えを示せ。