

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

I-1 顧客にサービスを提供するプロジェクトがあり、あなたは、そのサービスを提供する受注企業のプロジェクトマネージャーを任されている。ただし、顧客は自らが受ける当該サービスについて、予備知識をあまり持っていないものとする。

下記の全ての問いについて解答せよ。（問題番号を明記し、答案用紙合計3枚以内にまとめよ。）

- (1) 最終的な顧客満足を得るために、プロジェクト開始前に、必ず行うべきことについて説明せよ。また、受注側のリスクを減らすために、プロジェクト開始前におこななければならないことについて、それをしない場合のリスクとともに説明せよ。
- (2) 顧客が提供を受けるサービスの詳細なイメージを持っていない場合、プロジェクトを進める場合にはリスクが伴う。どのようなリスクがあり、そのリスクを最小限にする方法について説明せよ。
- (3) 顧客はプロジェクト遂行の途中で、当該サービス内容の変更を要求してきた。その変更要求を受け入れる前に、あなたは何をすべきか説明せよ。
- (4) 顧客満足のために変更要求を受け入れる場合、変更が適切になされることを保証するためには何をすればよいか説明せよ。
- (5) 顧客にプロジェクトが順調に進んでいることを理解してもらい、安心してもらうためにはどのような方法があるか説明せよ。
- (6) このプロジェクトがプロジェクトマネージャーにとって未経験の分野のプロジェクトであった場合に、プロジェクトマネージャーが行わなければならないことは何か説明せよ。

I-2 経済の成熟化に伴って、製造業及びその他の産業において、サービス化に関わる種々の展開が行われている。ある製造企業から、収益傾向の分析結果に基づいて、サービス化に関わる現状の課題解決について、コンサルテーションを求められたとする。

現状の課題に関する企業トップの説明内容は、以下の通りである：

「企業トップは、社内の企画、製造、販売など関連部門の長を一堂に集め、企画課長をリーダーとする、“サービス化可能性検討プロジェクトチーム”を発足させた。プロジェクトの目的は、現状の問題点を明らかにし、解決方策を検討し、6か月以内に報告書を提出することである。

プロジェクトチームは、発足後、関係部門と継続的に会議を持ち、ヒアリングを行い、意見の違いを明らかにし、関係部門の相互に矛盾する意見の調整を行い、その結果を報告書としてまとめ、企業トップに期限内に提出し、プロジェクトを終結させた。その後、関係部門では、業務が多忙になり、企業業績が好転し、現状の改善を行わずに数か月が経過した。再び、企業を取り巻く環境が厳しさを増してきたので、先に提出された報告書の結果がどの程度実行されているかを知るために、経営トップとして、関係部門の長を一堂に集め、その後の状況を聴いた。その結果、いずれの部門でも報告書の内容に関わる行動を実施に移すことがないまま現在に至っていることを確認した。」

この報告を受けて、コンサルティングサービス業務を実施するに当たり、関連する次の2設問に解答せよ。(設問ごとに答案用紙を替えて、解答設問番号を明記し、それぞれ指定の枚数以内にまとめよ。)

I-2-1 何が原因でこのような事態を招いたと考えられるか、複数の論点を明示し、これらを2枚以内にまとめよ。

I-2-2 現状を改善するためには、どのようにすべきか、経営トップからの説明内容を分析し、複数の異なる論点を明らかにし、問題点の指摘と改善の方法及びプロセスについて、1枚以内にまとめよ。