

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 あなたは、サービスを提供するプロジェクトの責任者を任されている。顧客から、プロジェクトの納期を、当初の計画より大幅に短く（納期短縮）するように要求されたとする。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3枚以内にまとめよ。）

- (1) 納期短縮要求の受け入れ可否について検討すべき点と、要求の受諾を判断するにあたっての判断基準を示せ。
- (2) 納期短縮要求を受け入れることを決めた場合、納期の短縮を実現する方法について列挙し、説明せよ。
- (3) 納期短縮要求を受け入れることを決めた場合、特定のプロジェクト要員に過重な労働を課させないため取るべき方法を記せ。
- (4) 納期短縮にあたって、プロジェクト要員を増員すれば可能な仕事の内容と、そうでない仕事について、どのようなものがあるか説明せよ。
- (5) プロジェクト要員を増加する方法を取った場合、プロジェクトを順調に進めるために実施しなければならないことを記せ。
- (6) 納期短縮が難しいと判断された場合、顧客の満足を最大限に保つための代替案としては、どのようなものがあるか説明せよ。

I-2 製造業のサービス化をはじめ、サービスに関わる種々の展開が行われているが、サービスマネジメントに関連する、次の4設問のうち3設問を選んで解答せよ。(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。)

I-2-1 製造業のサービス化を展開するにあたり、サービス事業化を実現させるための条件及び必要なコアコンピタンス(他社が真似のできない中核能力)について述べよ。

I-2-2 プロジェクトの遂行過程では、絶えず問題が発生し、これらに適切に対処することは、プロジェクトの成果に大きく影響するといえる。問題の重要性、緊急性に着目して、問題の発見から解決までのプロセスに従って、必要事項について述べよ。

I-2-3 新たに開発した製品が予定通りの収益を上げていない状況にある。この課題を解決するためにコンサルテーション・サービスを求められたとする。調査結果は、開発、生産、販売の各部門は、業績を上げることに注力しているにも拘わらず、収益に結びついていない状況にある。調査の過程で把握された状況を次に示す。

開発側の言い分：営業がきちんと販売していない。

販売側の言い分：顧客ニーズに合った製品を開発していない。

生産側の言い分：営業の販売予想を信用せず、独自の生産計画で生産を行っている。

次の設問に答えよ。

(1) 生産現場は、どのような状況になっていると想定されるか。

(2) このような状況について、真の原因はどのようなことか。

(3) フロントサービスの販売側とバックヤードの生産側に焦点を合わせて、この問題の解決策について述べよ。

I-2-4 生産システムのEPC(エンジニアリング・調達・建設)に関わるサービス業務において、発注側の要求事項を満たし、満足な成果を得るためには、受注側の業務のみでは限界がある。サービスの特性に注目して、発注側及び受注側、双方の役割を明示し、受注側がどのようなリーダーシップを発揮しながら業務を遂行する必要があるかについて述べよ。