

平成21年度技術士第二次試験問題〔経営工学部門〕

選択科目【15-2】サービスマネジメント

1時30分～5時

I 次の2問題 (I-1, I-2) について解答せよ。

I-1 プロジェクトポートフォリオとして、Strategic Design Group (SDG) モデルが有名である。下図に示すように、縦軸に技術的成功度、横軸に収益性を取り、4つの象限を以下のように定義している。

[第1象限: Pearl] ローリスク・ハイリターンで、出来れば全てのプロジェクトがこの領域でありたい。しかし、差別化要素が無い場合には、競合他社との競争から直ぐにローリターンとなる可能性がある。

[第2象限: Bread & Butter] ローリスク・ローリターンであり、安定経営には、このようなプロジェクトの遂行が不可欠である。

[第3象限: White Elephant] ハイリスク・ローリターンで、技術指向に陥りやすい状態であり、出来るだけ避ける必要がある。

[第4象限: Oyster] ハイリスク・ハイリターンである。このようなプロジェクトを遂行出来るか否かが、企業の将来性を左右する。

| | | | |
|--------|---|-----------------------------------|---------------------------|
| 技術的成功度 | 高 | Bread&Butter ローリスク ローリターン | Pearl ローリスク ハイリターン |
| | 低 | White Elephant ハイリスク ローリターン | Oyster ハイリスク ハイリターン |
| | | 低 | 高 |

収益性

次の3設問に答えよ。(設問ごとに答案用紙を替えて設問番号を明記し、それぞれ1枚以内にまとめよ。)

I-1-1 顧客企業が、グリーン調達を前提とした新商品の開発を目指している。コンサルティングサービサーとして、顧客の商品開発プロジェクトに関わる場合、上記4つのどのポジションをスタートポイントとしたビジネスプランを立てるか、ビジネスプラン(WBS, 概略スケジュールを含む)と共に説明せよ。

I-1-2 Oysterと評定される商品開発プロジェクトにおいて、プロジェクト遂行時に特に留意すべき点を3つ挙げ、その理由を述べよ。

I-1-3 あなたが配属された建設プロジェクトの評定は、Bread & Butterである。このプロジェクトに専門部エンジニアとして所属する場合の利点と欠点を説明せよ。

I-2 経済のグローバル化、新興国の台頭など、ビジネス環境が激しく変化し、製品の生産・提供以外に、顧客価値の創出に関わるサービスの提供や顧客への個別対応などが求められ、幅広い分野でサービスマネジメントの役割が重要度を増大させている。

サービスマネジメントについて、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 サービス生産において、顧客もサービス提供の重要な役割の一部であるが、顧客参加の機能について述べよ。

I-2-2 製造業において、モノの付加価値を高める一手段として、サービス化による新たなビジネス展開が求められる。提供するサービスの品質には不確実性を伴うことから、何らかの対策が必要になる。サービスの品質及び品質安定化の方策について述べよ。

I-2-3 サービスの生産性と品質は必ずしも両立しない関係にある。サービスを提供するビジネスには、フロントステージにおける業務とバックヤードにおける業務が必要である。フロントステージにおける業務プロセスの効率化とバックヤードにおけるサービス・オペレーション効率化が顧客サービスに及ぼす影響について述べよ。

I-2-4 顧客ニーズの多様化に対して、製造業のサービス化による新たなビジネス展開が求められる。コモディティ商品からカスタマイズ商品への変化に対して生産形態が変化し、収益性にかかわる投資額の増加、製品の標準化など、規模の効果は期待し得なくなる。サービスを伴う業務展開を成功させるために必要な事項について述べよ。