

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 プロジェクトの定義について説明し、定常業務と比較した場合のプロジェクトの特性について述べよ。

Ⅱ-1-2 フリー戦略のひとつである「フリーミアム」について説明し、具体的な事例について述べよ。

Ⅱ-1-3 プロジェクトのスケジューリングにおいて、ローリング・ウェーブ計画法について説明し、この計画法に沿ってプロジェクトを進める場合の留意点を述べよ。

Ⅱ-1-4 サービス・マネジメント・システムは、高品質のサービスを生産し提供するために、5つの構成要素とその相互関連を考えた枠組みが基本となる。そこで、5つの構成要素である①マーケット・セグメンテーション、②サービス・コンセプト、③サービス・デリバリー・システム、④イメージ（又はブランド）、⑤組織理念と文化について、各々の意味を説明せよ。

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 プロジェクトを遂行する上で，プロジェクトに影響を及ぼすリスクをマネジメントすることの重要性が高まってきている。そこで，以下の問いに答えよ。

(1) プロジェクトのリスク・マネジメントの手順について具体的に説明せよ。

(2) プロジェクトにおいて，どのようにリスクを特定し対応策を検討するか具体的に説明せよ。

(3) プロジェクトの遂行時に，リスクを監視しコントロールするための具体的な工夫について説明せよ。

Ⅱ－２－２ ある製品を生産する工場建設を受注したプロジェクトにおいて，ステークホルダー・マネジメントに関する以下の問いに答えよ。なお，このプロジェクトはマトリクス組織により業務を遂行する。

(1) このプロジェクトに関与が想定されるステークホルダーを４種類挙げて特定せよ。

(2) (1) の各ステークホルダーに対し，このプロジェクトが果たす役割を記述せよ。

(3) このプロジェクトのステークホルダー・マネジメントにおいて，想定される問題点を挙げてその対応策を記述せよ。

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、ISO21500に代表されるグローバルなプロジェクトマネジメント標準が普及する中で、プロジェクトを単一のプロジェクトとしてとらえるのではなく、より大きなプログラム、又はポートフォリオの一環として、組織のミッションと関連させてとらえる傾向が強くなってきている。そこで、このような背景をもとに、あなたが、ある企業の「新事業立ち上げプログラム」の一部を構成する、あるプロジェクトの責任者なった場合を想定し、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、プログラムとの関係において検討すべき事項について述べよ。
- (2) このプロジェクトを遂行する際の、想定される問題点を記述せよ。
- (3) あなたが示した問題点について、具体的な解決策を記述せよ。

Ⅲ-2 地球温暖化対策として、温室効果ガス、特に二酸化炭素の排出削減・抑制及び吸収源対策が緊急な課題となっている。例えば、温室効果ガス排出削減・抑制では、産業部門（工場等）、輸送部門（自動車や物流等）、業務その他部門（商業・サービス・事業所等）、住宅・家庭部門、エネルギー転換部門（発電所等）などの部門別の取組、及び森林などの吸収源への取組など、様々な対策実施が考えられる。そこで、このような温室効果ガス削減・抑制の課題解決を図るために、あなたが考える対策プロジェクトについて、以下の問いに答えよ。

- (1) あなたが考える温室効果ガス削減・抑制対策プロジェクトを2つ取り挙げて、その各プロジェクトにおいて検討が必要と想定される対応策を具体的に記述せよ。
- (2) (1) で挙げたプロジェクトについて、計画・実施する上で想定される問題点を挙げて、その解決策を記述せよ。