

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 マーケティングの手法や戦略は，時代の変化とともに進化しており，現代はマーケティング5.0の時代と言われている。まず，マーケティング5.0の概要を説明せよ。次に，その特徴について，マーケティングの変遷とともに記述せよ。

Ⅱ-1-2 投資プロジェクトの経済性評価手法である正味現在価値法について説明し，実際のプロジェクトに適用した場合の留意点について述べよ。

Ⅱ-1-3 飲食店での受注から料理提供までのプロセスを改善するに当たり，その効果を評価する指標の1つとして「平均所要時間」に着目し，これを短縮できたかどうかを標本調査により示したい。そのための統計的手法を1つ挙げ，その概要，採用した理由，及び適用上の留意点を述べよ。

Ⅱ-1-4 組織におけるエンゲージメントは「ワーク・エンゲージメント」と「従業員エンゲージメント」に大別でき，前者は「活力」・「没頭」・「熱意」で構成される。後者の「従業員エンゲージメント」を構成する要素を3つ挙げ，それぞれの要素を向上させるための方策を述べよ。

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 ブランドの認知度向上や販売促進のために，インフルエンサーマーケティングを活用することになった。あなたがこの業務担当責任者となった場合，下記の内容について記述せよ。

- （１）インフルエンサーマーケティングの計画において，調査，検討すべき事項とその内容について説明せよ。
- （２）業務を進める手順を，留意すべき点，工夫を要する点を含めて説明せよ。
- （３）効率的，効果的な業務遂行のための関係者との調整方法について述べよ。

Ⅱ－２－２ 社内システムに関する従業員へのサポートの効率化に向け，社内ヘルプデスクにAI（Artificial Intelligence）型のチャットボットを導入する場合を想定し，経営工学分野の技術者として，下記の内容について記述せよ。

- （１）AI型チャットボットの導入に当たり，調査・検討すべき事項とその内容について説明せよ。
- （２）AI型チャットボットの導入手順について，留意すべき点，工夫すべき点を含めて述べよ。
- （３）AI型チャットボットの導入業務を効率的・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 フリマアプリなどのような，インターネット上で売り手と買い手を結び付けるプラットフォーム（以下，PF）が広がりを見せている。PFにおいては，少なくとも，①PFを提供し運営する事業者（以下，PF事業者），②PF上でサービスを提供する者（以下，サービス提供者），③PF上でサービスを享受する者（以下，サービス享受者）の3者が関わる。また，他の事業者が運営する競合PFも存在しうる。この状況を踏まえて，①のPF事業者において当該事業を手がける部門に所属する経営工学の技術者として，以下の問いに答えよ。ただし，情報セキュリティに関する技術的課題は解答の対象外とする。

- (1) PF事業者が自社の競争優位を獲得するうえでの課題を3つ抽出し，その課題の内容を示せ。
- (2) 前問（1）で抽出した課題のうち最も重要と考えられる課題を1つ挙げ，その課題に対する複数の解決策を，専門用語を交えて示せ。
- (3) 前問（2）で示したすべての解決策を実行しても新たに生じうるリスクとそれへの対策について，専門技術を踏まえた考えを示せ。

Ⅲ-2 あなたは，設計・調達・工事を含むプロジェクトのプロジェクト・マネージャーである。当該プロジェクトは比較的熟知した技術分野での遂行であるが，競争入札方式による業者選定が行われるため，要求される品質を守りつつ，できる限り低コストになるような見積提案を検討しなければならない。他方，最近のインフレによる資材価格上昇や人手不足，そして輸入資材に関する地域紛争の影響などにも留意する必要がある。このようなプロジェクトのコスト・マネジメント計画に際して，以下の問いに答えよ。

- (1) コスト・マネジメント業務の遂行計画立案において，プロジェクト・マネージャーとしての立場で多面的な観点から検討すべき課題を3つ抽出し，それぞれの観点を明記したうえで，その課題の内容を示せ。
- (2) 前問（1）で抽出した課題のうち，あなたが最も重要と考える課題を1つ選択し，その課題に対する複数の解決策を示せ。
- (3) 前問（2）で示したすべての解決策を実行しても新たに生じうるリスクとそれへの対応について，コスト・マネジメントに関する技術を踏まえた考えを示せ。