

平成 17 年度 秋期 上級システムアドミニストレータ 午後 解答例

この解答例は、独立行政法人 情報処理推進機構 情報処理技術者試験センターが公表しているものです。著作権は、同センターにありますので、その点ご注意ください。

問 1

設問 1

基本データ項目

- ・セール期間内外の売上額
- ・品目別売上高

比率

- ・セール中の売上額比率
- ・品目別売上額比率

設問 2

(1) 特別サービスの利用状況を施策内容別に売上増との関連で分析するなど、特別サービスの施策別に、利用と売上増との関連性を分析することを、適切に記述していること

(2)

- ・日常品の当店利用理由
- ・当店の高額品の品質評価
- ・当店の高額品の価格満足度

設問 3

管理機能

- ・顧客別の採算管理機能
- ・顧客別の利用実績管理機能

分析 ポイント優遇による会社全体又は顧客別の売上や利益など、業績への影響分析を、適切に記述していること

設問 4

(1)・品目、素材や利用実績に応じて、お薦めの追加メニューを表示する機能

- ・ポイント優遇状況や利用可能な特別サービスを表示する機能
- ・獲得ポイントの状況と割引利用が可能な追加メニューを表示する機能

(2) 顧客の要望、クレーム、取扱注意事項などを表示・確認できる機能

\* ----- \*

問 2

設問 1

- ・製品の詳細な機能に関する情報検索機能
- ・最近の注目される技術に関する情報検索機能
- ・各代理店社員への新製品の発表などの情報通知機能
- ・技術知識を獲得するための e-ラーニング機能
- ・技術知識に関する FAQ 提供機能

設問 2

- ・情報を共有し、A 社の要員が顧客対応を支援する。
- ・問合せや要望をサービス向上や製品改良につなげる。

設問 3

地域の潜在顧客数から、その地域の販売可能数量を分析するといった、地域のマーケット情報を分析する内容を、適切に記述していること

設問 4

- (1) 個々の営業支援策が最終受注に結びついたかどうかを確認するなど、営業支援策に見合う成果が得られたかどうかを評価することを、適切に記述していること
- (2) 代理店別に営業支援策の費用対効果分析に必要な、各営業支援策の実施に要した作業時間や経費を収集することを、適切に記述していること

\* ----- \*

問 3

設問 1 点検報告書と障害報告書の書式や点検項目とその記述方法を標準化する。

設問 2

- (1) 分類した機器ごとの障害の状況と原因や対策の関係
- (2) 現場から継続して、障害の状況に対応した原因や対策を検索する機能

設問 3

- (1) 分析 障害ごとの発生頻度と影響の分析  
対策 定期点検時の点検項目の設定
- (2) 保守技術者の機器ごとの経験  
不足する技術に詳しい技術者を探し出す機能
- (3) 定期点検内容の指示書や定期点検マニュアルなどを活用して、定期点検で点検すべき項目を確認し、点検できるようにするプロセス管理の機能を、適切に記述していること

\* ----- \*

問 4

設問 1

- ・販促日程と販促商品、販売数量、販売価格を三者間で決めるための手順
- ・販促商品の価格と販売数量決定のための、相互の連絡承認手順

設問 2

- ・学校行事や祭事の日程とその内容
- ・競合店の販売商品、販売価格情報
- ・店舗立地ごとの顧客プロフィール

設問 3

- ・特定の商品と一緒に購入された商品を検索する機能
- ・地区の販促計画ごとの販促商品と価格の一覧表作成機能
- ・販促実績と収集データを用いた、商品と価格の決定支援機能

設問 4

販売情報を有効に用いた分析について、次のような観点から適切に記述していること

- ・ 地区の学校行事や祭事の内容に合った販促が実施できているかどうかの分析
- ・ 地区に合った効果的な併売を行えているかどうかの分析
- ・ 地区の住民特性や消費動向を踏まえた販促が実施できているかどうかの分析
- ・ 地域特性が似ている地区の販促が自地区に活かせるかどうかの分析

注：この解答例に関するメールでのご質問には、応じかねます。あしからずご了承ください。