

午後Ⅰ試験

問1

問1では、新たなコンタクトセンタの構築を題材に、サービス設計、運用設計について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1(2)は、正答率が低かった。AIチャットボット及びボイスボットで対応可能な問合せ内容を、表1の内容を読んだだけで選択し、“購入した商品の使用”を解答に含めていた受験者が多かった。本文中に記載されている稼働当初の対象範囲をよく読み、サービス導入の方針をよく理解して、正答を導き出してほしい。

設問1(5)は、正答率は平均的であったが、単に表3のキーワード分析の機能概要に記載された内容だけを解答するものが散見された。商品事業部の社員が利用できることにした理由を問うているので、機能でできることだけでなく、何の目的に機能を利用させるのかを理解した上で解答してほしい。

設問2(3)は、正答率が低かった。“随時FAQの作成・更新”をできるようにすることでFAQを早く掲載できるようにしたことと、その“FAQを公開”することで簡単な問合せの急増を防ぐ効果を期待したことの両方に気付いてほしかったが、いずれか一方にしか気付いていないと思われる解答が多かった。新しいサービス機能の導入とともに、運用を見直したことによる狙いをしっかり理解してほしい。

問2

問2では、食品メーカーの品質管理システムを題材に、ファイル設計、システム機能設計、及び業務プロセスの変更点について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問3(1)は、顧客の業務がどのように変更されて効率化されるのかの理解を問う問題であったが、業務が不要となる理由に対する正答率がやや低かった。本文中の記述から、顧客の業務が新システムによってどのように変更されるのかを理解して、正答を導き出してほしい。

設問3(3)は、正答率がやや低かった。出荷前承認を自動化せずに、承認入力の手続きを行う設計とした理由を問う問題であったが、承認するための業務上の前提条件を、明確に解答していない受験者が多かった。顧客の業務は情報システム外の情報も用いて行うことが一般的であるので、システムアーキテクトは業務全体の状況を正確に理解してほしい。

問3

問3では、保険申込システムの再構築を題材に、新システムへの要望から情報システムに求められている機能の設計について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問2(3)は、正答率が低かった。責任者が書類の記載内容をチェックして、不備があった場合の不備対応時間の短縮を考慮して設計した新システムの機能を問う問題であったが、責任者がチェックしている書類を十分に理解していないと思われる解答が散見された。情報システムへの要望の背景・目的を正しく理解して機能を設計することが重要であることを理解してほしい。

設問3は、(1)、(2)ともに正答率が低かった。当月に申込手続業務が完了した申込の手続所要時間と、当月に契約管理システムに連携が完了した申込の申込書到着所要時間の算出方法を問う問題であったが、これらの業務に関連しない値を用いた解答が散見された。現行業務を正しく理解した上で、情報システムの機能を設計することが重要であることを理解してほしい。

#### 問4

問4では、IoT、AIを活用した橋梁点検・診断システムを題材に、現行システムの問題点を自律飛行するロボットの導入によって解決するための、システムアーキテクチャ及び機能仕様の決定について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1(3)は、正答率が平均的であったが、“コストの削減以外に”と問うているにもかかわらず、コストの削減を示す解答が散見された。センサロボットの導入によって、現行システムに比べてより少ないセンサノード数で運用が可能であることを理解して、正答を導き出してほしい。

設問2(2)は、正答率が低かった。問題点を“センサデータが標準化されていないこと”と捉えている解答が散見された。風向・風力のデータを基にカメラロボットを制御するためには、データのリアルタイム性が重要であることを理解してほしい。IoTシステムにおいて、データのリアルタイム性について必要性の有無を評価することは極めて重要であるので、是非理解を深めてほしい。