

問1 SaaS を利用した営業支援システムを導入するプロジェクトに関する次の記述を読んで、設問1～3に答えよ。

E社は、中堅の運輸会社である。E社は、カスタマイズした営業支援ソフトウェアパッケージ（以下、現行営業支援システムという）を、自社に設置したサーバにインストールしている。また、パッケージベンダの保守サービスも利用した上で、自社の情報システム部で運用・保守をしている。利用者は営業活動を行う営業部の担当者、営業活動の実績管理などを行う営業部の管理者及び広告・宣伝活動を検討する事業企画部の担当者である。利用者のデータはマスタとなる人事システムのデータから取得している。全ての利用者に対して同一の利用者権限を付与しており、取得データには役職コードを含めていない。利用者は全ての営業活動の関連データが閲覧可能であり、機密性が高いデータは登録されていない。過去15年間のデータを蓄積しているが、業務に用いているのは直近5年間のデータである。

E社は、営業活動を高度化するために新たな営業支援システム（以下、新営業支援システムという）を導入するプロジェクトを立ち上げた。プロジェクトマネージャ（PM）には、情報システム部のF課長が任命された。

このプロジェクトは、営業活動の機密性が高いデータも用いた実績分析や広告・宣伝活動におけるターゲット分析などの業務の高度化対応に加え、システムの運用・保守の作業負荷軽減や運用・保守の費用の最小化、システムのキャパシティ拡張の柔軟性確保を目的としている。短期間での稼働開始が必須であることから、SaaSの利用を検討することにした。

プロジェクトの目的を踏まえ、複数社のSaaSを調査して、次の特徴を考慮した結果、役員会で新営業支援システムにはSaaSを利用することに決定した。

- ・様々なサービスがメニューとして用意されているので、利用者のニーズに沿って業務を高度化するサービスを利用でき、かつ、稼働開始までの期間を短くできる。
- ・サービスと機能の利用範囲、利用時間、サービスレベル、利用者数、データ容量などにに基づき課金されるので、利用内容及び利用量に応じた費用負担となる。
- ・サービス提供者が、合意したサービスレベルで効率よくシステムの運用・保守を行うので、E社はシステムの運用・保守作業の負荷を軽減できる。ただし、用意されている機能を拡張するようなカスタマイズを行う場合は、カスタマイズ費用に加え

て、拡張機能に対する保守費用も必要となる。

- ・月次などの合意した期間で契約の見直しが可能であるので、キャパシティ拡張の柔軟性が高くなる。
- ・サービス提供者のデータセンタにデータが保管され、機密レベルなどに応じた情報セキュリティ対策が講じられる。

#### [システム化方針]

F 課長は、プロジェクトの目的達成に向け、SaaS の特徴を考慮して次のシステム化方針を定めた。

- ・複数社の SaaS を評価して、E 社にとって最善の SaaS を選定する。
- ・高度化する業務に対して必要十分なサービスと機能を見極めて導入し、適切なサービスレベルで合意することで、過度な費用負担にならないようにする。
- ・業務の高度化に必要となる、機密性が高いデータも登録する。そのために、部署コード及び役職コードを用いて利用者権限を適切に付与し、所属部署及び役職に応じたデータを閲覧できるようにする。
- ・機能を拡張するようなカスタマイズはせず、業務プロセスを見直して、用意されている機能だけを用いることで、新営業支援システムを短期間で稼働開始させると同時に、 を図る。営業部の担当者は、見直した業務プロセスで日常的にデータを入力するので、日常業務に影響を受けることになる。そこで、営業部の担当者の業務負荷が許容範囲に収まるように、導入時に設定する画面表示や入力項目制御などを工夫する。また、新営業支援システムの稼働開始前に、習熟のためのトレーニングを行う。
- ・要件定義で、見直した業務プロセスや新営業支援システムの画面イメージに関して、利用者と意識合わせを確実にを行い、要件定義以降の工程での手戻りのリスクを軽減することで、計画どおりに稼働開始させる。
- ・過去から現在までの利用者数、データ容量などの推移に基づき、過度にならない一定の余裕を見込んだ利用量で初回の契約を締結する。また、月次で利用者数、データ容量などの推移を把握し、 を確認する。

〔SaaS の選定〕

F 課長は、SaaS の特徴を考慮して、現行営業支援システムの登録データのうち、今後の業務に用いる最小限のデータだけを新営業支援システムに移行して、残りのデータは外部媒体に保存することにした。現行営業支援システムの登録データと新営業支援システムへの移行内容を表 1 に示す。

表 1 現行営業支援システムの登録データと新営業支援システムへの移行内容

番号	登録データ	移行内容
1	顧客データ	直近 5 年間に取引又は引き合いがあった顧客のデータを移行する
2	案件データ	移行対象となる顧客に関する直近 5 年間の案件のデータを移行する
3	営業活動データ	移行対象となる案件に関する直近 5 年間の営業活動のデータを移行する
4	広告・宣伝活動データ	直近 5 年間の広告・宣伝活動のデータを移行する
5	利用者データ	現行営業支援システムからは移行せず、人事システムから必要なデータを取得する

F 課長は、システム化方針、表 1 に示す現行営業支援システムの登録データと新営業支援システムへの移行内容、及び表 2 に示す SaaS 選定の観点から、複数社の SaaS を評価した。その上で、Z 社の SaaS を利用することを役員会に報告し、承認を得た。

表 2 SaaS 選定の観点

番号	項目	SaaS 選定の観点
1	サービス仕様	①想定する業務に必要なサービス・機能が充実しているか ②サービスがメニューとして豊富に用意されているか
2	サービスレベル	①性能、サービス時間、サービスの稼働率、障害発生頻度、目標復旧時間が現状よりも良好な水準か ②複数のサービスレベルが用意されているか
3	セキュリティ対策	①物理的対策、データバックアップ方法、機器障害対策、ソフトウェア脆弱性対策、不正アクセス対策、データ機密性対策などが E 社の情報セキュリティポリシーに合致しているか
4	サービス利用終了時対応	①利用期間中に保管されたデータが返却されるか ②SaaS 利用に関する全てのデータは、利用者に返却後、確実に消去されるか
5	経営基盤	①財務情報からサービス提供者の経営が安定していると判断できるか ②同業他社を含めて、利用している企業が多数存在するか

〔要件定義〕

F 課長は、情報システム部の担当者、営業部の管理者及び担当者並びに事業企画部の担当者から成るワーキンググループを組織し、要件定義を行った。ワーキンググループのメンバは、Z 社の SaaS のメニューから利用するサービスを選定し、サービスに用意されている機能を前提として新営業支援システムの要件を整理した。その上で、システム化方針を踏まえ、整理した要件の採否を次の観点から判断した。

・業務の高度化に寄与するものであり、業務遂行に対して過度になっていないこと

・

ここで、機能要件の整理・採否の判断に際しては、Z 社から提供を受けた操作画面のサンプルを用いて、営業部の担当者が入力などを行った。このように、ワーキンググループのメンバが動作状況を確認することで、見直した業務プロセスや新営業支援システムの画面イメージの意識合わせを確実に行った。また、ワーキンググループのメンバが具体的な動きを確認することで、 の確認も行った。

非機能要件の整理・採否の判断に際しては、SaaS 選定時に整理した業務処理量及び障害時の最低限の業務継続の範囲を前提として、サービス時間及び目標復旧時間などを定義して、これらに合致するサービスレベルで合意した。

設問 1 〔システム化方針〕について、(1)、(2)に答えよ。

(1) 新営業支援システムの導入において、用意されている機能だけを用いる狙いは何か。 に入れる狙いを 20 字以内で述べよ。

(2) 月次で利用者数、データ容量などの推移を把握して何を確認するのか。

に入れる確認内容を 20 字以内で述べよ。

設問 2 〔SaaS の選定〕について、(1)～(3)に答えよ。

(1) 今後の業務に用いる最小限のデータだけを新営業支援システムに移行する理由を 30 字以内で述べよ。

(2) 利用者データを現行営業支援システムからは移行せず、人事システムから必要なデータを取得する理由を 35 字以内で述べよ。

(3) サービス利用終了時に保管されたデータの返却を受けることによって、どのようなリスクを回避しようとしたのか。25 字以内で述べよ。ここで、利用者へのデータ返却後の消去に関するリスクは除くものとする。

設問3 「要件定義」について、(1)～(3)に答えよ。

- (1) 機能要件に関し、ワーキンググループのメンバーで意識合わせを確実に行うことによって、どのようなリスクを軽減できるか。25字以内で述べよ。
- (2)  に入れる、要件の採否を判断した際の観点を30字以内で述べよ。
- (3) サービスレベルの合意の際に、サービス時間及び目標復旧時間などの定義において、なぜ業務処理量及び障害時の最低限の業務継続の範囲を前提としたのか。その理由を25字以内で述べよ。