

令和5年度 後期 ビジネス・キャリア検定試験

経営情報システム分野

2級 経営情報システム（情報化活用）

試験問題

(19 ページ)

1. 試験時間 110 分

2. 注意事項

- (1) 試験問題は、係員の指示があるまで開かないでください。
- (2) 表紙に記載されている試験区分名が、受験票に記載されている試験区分名と同じか確認してください。申請している試験区分と異なる試験区分を受験した場合は採点できず、不合格となりますので、ご注意ください。なお、試験開始後に申し出られても、試験時間の延長はできません。
- (3) 試験問題は、40題あります。
- (4) 試験問題の配点及び合格基準は、次のとおりです。
(配 点) 問題1～問題40 各2.5点 合計100点
(合格基準) 試験全体として概ね60%以上の正答。
- (5) 関係法令、会計基準、J I S等の各種規格等に基づく出題については、問題文中に断りがある場合を除き、令和5年11月1日時点で施行されている内容に基づくものとします。
- (6) マークシート（解答用紙）には、①試験区分名、②氏名、③座席番号、④受験番号、⑤生年月日を正確に記入してください。なお、受験番号の最後の桁は、アルファベットですので、数字と間違えないように注意してください。
- (7) マークシートにマークする際には、HB又はBの黒鉛筆又はシャープペンシルのいずれかで、はっきりとマークしてください。それ以外は使用しないでください。なお、訂正する場合は、採点の際にマークシートの誤読の原因となることがありますので、きれいに消してください。
- (8) マークシートには、所定の事項以外は絶対に書き込まないでください。なお、計算等が必要な場合は、問題用紙の余白又は裏面を使用してください。
- (9) マークシートにはア～オまでマークする欄があります。問題番号及び問題文に従って正解と思われるものを1つだけ選んで間違えないようにマークしてください。
- (10) 試験問題の内容に関する質問には、一切お答えできません。
- (11) 試験中にトイレへ行きたくなった場合は、黙って手を挙げて係員の指示に従ってください。
- (12) 試験終了時刻前に解答が済み、退出する場合は、黙って手を挙げて係員の指示に従ってください。ただし、試験開始後30分間及び終了前10分間は、退出できません。なお、退出する場合は、周りの受験者に配慮して、静かに退出してください。
- (13) 試験終了の合図があつたら速やかに筆記用具を置き、係員の指示に従ってください。
- (14) 試験終了後、マークシートを必ず提出してください。ただし、試験問題は、持ち帰ることができます。なお、マークシートが提出されていない場合は、失格となります。
- (15) 替え玉受験、試験中に受験者間で情報を授受する行為、指定されたものの以外のものを机の上に置く行為、カンニング行為、他の受験者の迷惑となる行為、係員の指示に従わない場合などは、不正行為とみなされます。不正行為とみなされた場合は、直ちに退場となり、当該期に受験する試験区分のすべてが失格となります。
- (16) 試験問題の転載、複製などを固く禁じます。
- (17) 試験終了後の正解表の公表、合格発表等のスケジュールは、受験票に記載しておりますので、ご確認ください。

問題 1 運用工程の役割や特徴に関する記述として最も適切なものは、次のうちどれか。

- ア. 運用工程での利用者満足度が低い場合、運用管理や保守管理の活動だけでなく他の工程が原因の場合もある。
- イ. 運用工程では、安定的に I T 資源を稼働させることが最も重要であり、業務アプリケーションなど情報システムの構成要素の変更は少ない方がよい。
- ウ. 運用工程の活動は、帳票やデータなどの成果物を作成する活動であり、運用工程のサービス品質は、それら成果物の品質で評価する。
- エ. 運用工程では、ビジネス要求に対して柔軟かつ俊敏に対応するために、開発チームの指示に従い作業を進めることが重要である。
- オ. 運用や保守の作業は、利用者一人ひとりの満足度の向上を最優先の課題として活動を行う。

問題 2 情報システムの運用に係る費用の負担に関する考え方として、「本社の費用として一括計上する方式」と「利用部門に費用を配賦する方式」がある。それぞれの方式に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

- ア. 「本社の費用として一括計上する方式」では、利用部門に費用を負担している意識を持たせることができないという欠点がある。
- イ. 「本社の費用として一括計上する方式」であっても、適切なコスト管理のためには利用部門や利用業務ごとの利用状況を把握する必要がある。
- ウ. 「利用部門に費用を配賦する方式」では、使用する I T 資源と配賦額に注目して各部門で改善策を立案、実施できるが、企業全体の配賦基準に基づき配賦するため全体最適を実現できる。
- エ. 「利用部門に費用を配賦する方式」で I T 資源の使用量に応じ費用を負担させる場合、使用量を把握するためのツールの導入、データ収集や費用配賦を行うための事務処理の増加等によって、管理コストは増える。
- オ. 「利用部門に費用を配賦する方式」で I T 資源の使用量に応じ費用を負担させる場合、使用量の変動によって予定と実績との課金額に差異が発生することがある。差異が発生した場合には、その原因を分析し、課金の公平性を維持するための改善策を検討する。

問題3 情報システムのバッチ処理の監視方法に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

- ア．ログにバッチ処理の異常を示す記録がなければ、バッチ処理は正常に実行していると判断できる。
- イ．ログに記録されるアプリケーションの処理完了コードだけでは、バッチ処理の正常終了の判断はできない。
- ウ．バッチ処理を実施しているバッチ処理サーバーから p i n g への応答があれば、バッチ処理サーバーは正常に稼働していると判断できる。
- エ．サーバーの C P U 稼働率の最大値で、バッチ処理サーバーの異常を判断できる。
- オ．給与計算処理など重要なバッチ処理では、早期に障害の判断や原因分析ができるように、監視モニターに表示する障害ログに処理結果コードとともにデータのダンプを表示する。

問題4 クラウドサービスの P a a S を利用しアプリケーションの開発環境を用意するときに、P a a S の利用者側が行うべき運用管理項目として最も不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．開発用アプリケーションの構成管理
- イ．開発用アプリケーションのデプロイ
- ウ．開発用アプリケーションの利用者 I D の管理
- エ．開発に使用するアプリケーションを稼働させる O S へのセキュリティパッチの適用
- オ．開発に使用するアプリケーションが記録するデータのバックアップの管理

問題5 情報システムのデータバックアップに関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

- ア．目標復旧地点（R P O : Recovery Point Objective）は、情報システムの復旧に必要な時間を確保するための指標であり、バックアップデータのリストアに必要な時間を基に設計する。
- イ．サーバーのハードディスクを R A I D 1（ミラーリング）構成にして随時バックアップを行えば、テープ媒体などに定期的なバックアップを行う必要はない。
- ウ．定期的に W O R M（Write Once Read Many）機能を持つ外部記憶媒体にバックアップを行うことは、ランサムウェアによる被害を低減する対策として有効である。
- エ．磁気テープ記録媒体である L T O（Linear Tape-Open）へのバックアップは、磁気テープの特性からバックアップデータの長期間の保管には適していない。
- オ．バックアップデータは最新のものだけを保存し、古いバックアップデータは削除することが望ましい。

問題6 以下の記述について（ A ）～（ E ）に入る語句の組合せとして適切なものは、次のうちどれか。

- ・（ A ）とは、I Tサービスや情報システムが要求するI T資源の容量について、必要となる量を予測し適切な容量となるよう増減させることである。
- ・（ B ）とは、I Tサービスが円滑に提供できるように、I T資源の効率や効果を測定し、改善することである。
- ・I Tサービス処理能力の限界を超えないよう、I Tサービスや情報システムの要求を予測し、負荷を制御することは（ C ）に該当する。
- ・特定利用者の作業を別時間帯にしたり、混雑時の課金金額を変更したりするなど、負荷量の平準化を図ることは、（ D ）に該当する。
- ・予測作業量から能力の限界を予測し、能力増強やアプリケーション再構築計画を提案することは、（ E ）の役割である。

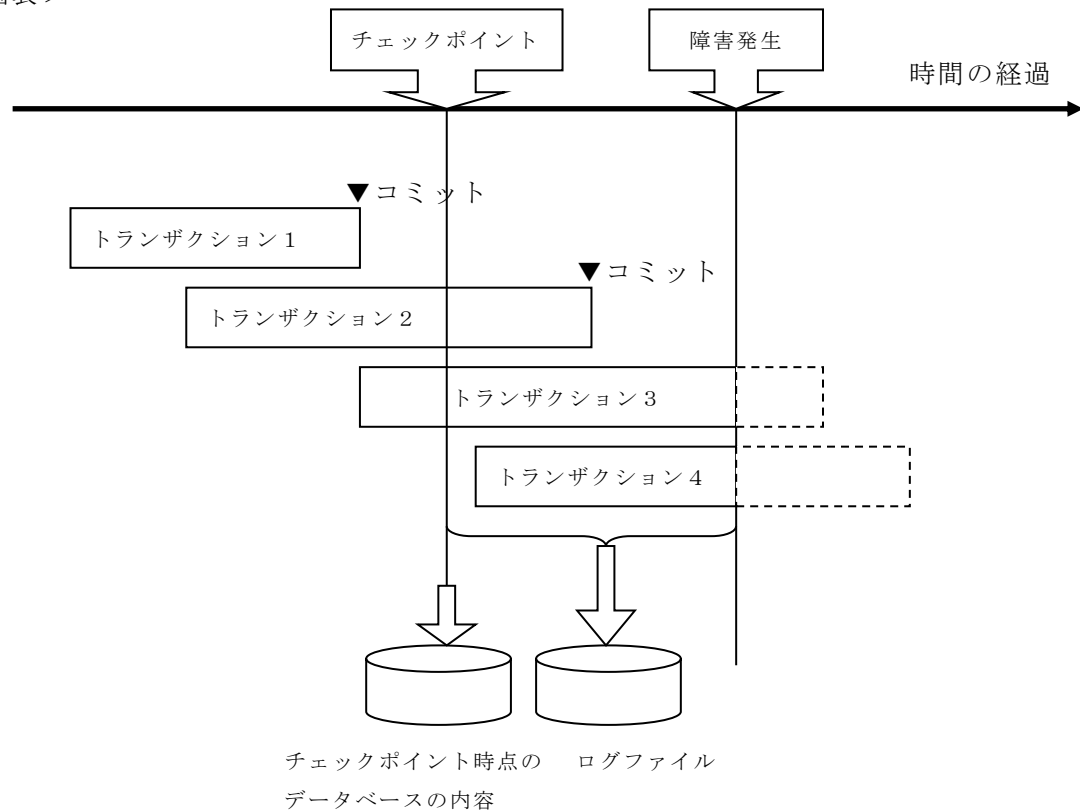
- | | | |
|---------------|------------|--------|
| ア． A：性能管理 | B：キャパシティ管理 | C：需要管理 |
| D：需要管理 | E：キャパシティ管理 | |
| イ． A：性能管理 | B：キャパシティ管理 | C：需要管理 |
| D：需要管理 | E：性能管理 | |
| ウ． A：キャパシティ管理 | B：性能管理 | C：需要管理 |
| D：需要管理 | E：キャパシティ管理 | |
| エ． A：需要管理 | B：キャパシティ管理 | C：性能管理 |
| D：性能管理 | E：需要管理 | |
| オ． A：キャパシティ管理 | B：需要管理 | C：性能管理 |
| D：性能管理 | E：キャパシティ管理 | |

問題7 S L A（Service Level Agreement）に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア． サービス提供事業者がS L A達成に必要な対応を早期に準備できるように、サービス利用者は契約後速やかにS L Aを作成し、サービス提供事業者に提示する必要がある。
- イ． S L Aの作成に当たっては、サービス品質の管理目標を定量的に設定することが重要である。
- ウ． S L Aは、必ずしもサービスに不備があった場合のペナルティを主眼としたものではない。
- エ． サービス提供事業者側とサービス利用側とのコミュニケーションを活性化し、対象となるI Tサービスの内容の認識を合わせる手段として、S L Aは有効である。
- オ． 基本的な考え方として、契約期間の途中であっても、情報システムの変更やS L Aの達成状況のモニタリング結果に応じて、S L Aの項目や目標値の変更を行うことが望ましい。

問題8 次の<図表>に示すデータベース管理システムによる障害復旧処理に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

<図表>



- ア. トランザクション1は、チェックポイント前にコミットを発行しているため、回復処理の対象とならない。
- イ. トランザクション2は、チェックポイント時に実行中であり、障害発生前にコミットが発行されているので、チェックポイントから更新後ログによってロールフォワード処理をする。
- ウ. トランザクション3は、チェックポイント時に実行中であり、障害発生時にはまだコミットが発行されていなかったもので、チェックポイントから更新前ログによってロールバック処理をする。
- エ. トランザクション4は、チェックポイント後に開始し障害発生時にはまだコミットが発行されていなかったもので、チェックポイントから更新後ログによってロールフォワード処理をする。
- オ. トランザクション1から4を完了するためには、障害回復処理後にトランザクション3とトランザクション4を再実行する。

問題9 情報システムのインシデントとして管理すべき事象として最も不適切なものは、次のうちどれか。

- ア. 冗長化によりサーバー停止に至らなかったディスクの故障
- イ. オペレーションの間違いの原因となった運用マニュアルの不備
- ウ. アプリケーションのデータチェック機能でエラーとなった入力データ
- エ. 設定内容の誤ったアクセス権の変更申請
- オ. 異常終了の原因となったアプリケーションプログラムの不良

問題10 下記の＜事例＞において、放棄呼を減らすための対策として不適切なものは、次のうちどれか。

＜事例＞

A社では、運用する情報システムが増加し、処理依頼や問合せ等の増加が予想されるため、コンピューターによる音声自動応答システム（IVR：Interactive Voice Response）を半年前に導入したが、その後も苦情が多く寄せられている。

サービスデスクへの苦情を調べたところ、電話が繋がらないという苦情はないが、次のような苦情が多いことがわかった。

- ・ IVRのガイダンスがわかりにくく、選択の途中で電話を切った。
- ・ オペレーターが回答に手間取り、時間を要した。
- ・ IVRで選択後に「混み合っている」との自動アナウンス後、オペレーターに繋がるまで長時間待たされて、電話を切った。

受電の状況を調べたところ、オペレーターに繋がる前に電話を切ってしまった放棄呼が多く、応答率が目標値より低いことが分かった。また、想定する受電1件当たりの対応時間が想定より長いため、受電後にオペレーターが対応するまでに時間がかかり、この間に切断された電話が多いことがわかった。サービスデスクでは、これらの放棄呼を減らすための対策を行うこととした。

- ア. オペレーターのシフトを受電の多い時間にオペレーターを増やす。
- イ. IVRのアナウンスを問い合わせの区分に応じたものに見直す。
- ウ. 受電用回線数を増やす。
- エ. FAQ（Frequently Asked Questions）を整備し、利用者へ公開する。
- オ. オペレーターを教育し、サービスデスク全体の対応能力を向上する。

問題11 ハードウェアに関する指標について、予防保守を行わないことで最も影響を受けないものは、次のうちどれか。

- ア. M T T R
- イ. 稼働率
- ウ. 使用可能期間
- エ. 目標復旧地点
- オ. M T B F

問題12 情報システムの変更管理活動のひとつに構成ベースライン（特定の時点において正式に確立され、その後の変更などの基準となる構成）の管理がある。ある時点の構成ベースラインが持つべき情報として最も不適切なものは、次のうちどれか。

- ア. インストールされているソフトウェアパッケージのバージョン
- イ. インストールされているソフトウェアパッケージの一世代前のバージョン
- ウ. O S に適用しているパッチ
- エ. ネットワークの接続形態
- オ. ベースラインの作成日と承認日

問題13 A社では、社内の各システムから必要な情報を集め、統一した様式で情報提供するための経営支援システム構築を検討している。その際の作業項目として最も適切なものは、次のうちどれか。

- ア. それぞれの社内システムが保有するデータやスプレッドシート等で管理されているデータを集約して情報基盤となるデータベースを構築する。
- イ. 元となる詳細データを参照可能とするため、現行の社内各システムの利用権限を全社員に与える。
- ウ. 収集するデータは、情報の粒度、データ収集のタイミングや期間等、比較した場合に矛盾が生じないよう既存の各システムを改修する。
- エ. 担当者用、マネージャー用、経営者用と職層別に情報提供できるよう、個々にデータを蓄積する。
- オ. 提供するデータについて、経営者向けは明細レベルが参照できるようにして、担当者向けは大括りでの参照となるよう、提供レベルを設定する。

問題14 個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）では「個人情報取扱事業者があらかじめ本人の同意を得ないで個人データを第三者に提供すること」を禁止しているが、例外となるケース（例外規定）が複数定められている。その例外規定に該当しないものは、次のうちどれか。

- ア． A 社が同業 B 社との合併に伴い、B 社の保有する顧客情報を A 社に提供させて、統合顧客データベースを構築した。
- イ． 監督官庁より勤労状況の全国統計調査への協力依頼があったため、従業員の個人データを人事部門から提供した。
- ウ． C 社の従業員に対して、税務署から任意の調査があり、C 社人事部門から税務署に対して該当する従業員の個人データを提供した。
- エ． 健康保険組合が実施した健康診断の結果について、学術研究目的で大学の研究機関へデータを提供した。
- オ． 国内旅行中に事故に遭った者について、契約していた保険会社から、現地の添乗員へ被保険者の血液型や緊急連絡先の情報を提供した。

問題15 スマートフォン等のカメラ機能で撮影したデータに撮影条件に関する情報を保管できるデータ形式の規格名称として適切なものは、次のうちどれか。

- ア． A V I （Audio Video Interleave）
- イ． R A W （Raw Data）
- ウ． P N G （Portable Network Graphics）
- エ． T I F F （Tag Image File Format）
- オ． E x i f （Exchangeable Image File Format）

問題16 マークアップ言語は「制御記号を用いて視覚表現や文章構造などを記述するための言語で、プログラミング言語ではないもの」と定義することができる。この定義において、マークアップ言語に該当しないものは、次のうちどれか。

- ア． P H P
- イ． R T F
- ウ． C S S
- エ． S G M L
- オ． H T M L 5

問題17 W e bサーバーの動作や仕組みに関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

- ア. U R LとしてW e bサーバーの I Pアドレス（例：10.1.9.2）を入力してしまうと、H T M Lは表示されなくなる。
- イ. W e bサイトとなるサーバーは公開されるべきであるため、全ての利用者に対して全ファイルを読み込み可に設定する。
- ウ. W e bサーバーは、外部に公開するため、ファイアウォールの機能をオフにして利用する。
- エ. index.htmlやindex.phpなどのW e bサイトの入口になるページの所有者と管理グループ以外の権限は、読み込み可、書き込み不可に設定する。
- オ. S S Lによる暗号化通信が行われている場合、U R Lは「http://」が先頭に表示される。

問題18 検索サービスに関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア. ハイブリッド型検索サービスは、ロボット型を基本に、人の評価を入れるディレクトリ型を採用する検索サービスである。
- イ. ディレクトリ型検索サービスは、システムではなく人が選別したサイトをカテゴリー分けして参照可能としている。
- ウ. ロボット巡回型検索サービスでは、リアルタイム性の高いソーシャルメディアは、一般のW e bサイトと異なり検索対象とならない。
- エ. 一般の検索サービスでは、定期的にW e bを巡回して収集した情報を検索対象とするが、リアルタイム検索では、速いものは数秒前に更新された情報も検索対象となる。
- オ. 代表的な検索エンジンが検索順位を決めるまでのステップは、「クローリング」、「インデックス」、「ランキング」の3段階である。

問題19 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」において、受信者側の同意なく特定電子メールを送信できるとしているものは、次のうちどれか。

- ア. 携帯して使用する通信端末機器（携帯電話、スマートフォンなど）同士で電話番号により送受信するメッセージ
- イ. 非営利団体や営業を営まない個人が送信する電子メール
- ウ. 海外から送信され、日本に着信する広告宣伝メール
- エ. 他人の営業のために送信される電子メール
- オ. 個人のメールアドレスをインターネット上に公開している者に対する電子メール

問題20 ソーシャルメディアに関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．インターネット上で不特定多数の人がコミュニケーションをとることを意味する。
- イ．情報が拡散的に広がっていく特徴がある。
- ウ．分散型SNSは、迅速な情報検索と同時に、サーバーへのアクセス速度や可用性が必要な場合の運用に適している。
- エ．動画共有やメッセージングアプリもソーシャルメディアである。
- オ．偽の情報が投稿され、情報操作の被害に遭う可能性がある。

問題21 企業間連携のEDI（Electronic Data Interchange）に関する記述として適切なものは、次のうちどれか

- ア．銀行、流通などの業界ごとにデータ交換の手順が定められており、EDIツールは全ての手順に対応していなければならない。
- イ．「INSネットデジタル通信モード」利用のEDIツールにて主に使用されていたJCA手順等の通信手順は、Web-EDIに切り替えてもそのまま利用可能である。
- ウ．EDIツールの選定では、サービス時間と監視体制、冗長性の確保、データスループットなど運用面の確認が必要となる。
- エ．EDIは、一連のモノの流れを適切にマネジメントすることで、サプライチェーン全体の最適化を目指すものである。
- オ．EDIでは、多くの売り手と買い手が取引所として開設されたWebサイトを訪問し取引を行う。

問題22 表計算ソフトの活用事例に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．表計算ソフトで作成したグラフを文書作成ソフトに貼り付けて資料とした。資料の再利用を考慮して、グラフ作成元の数値変更により資料内のグラフを連動させる設定とした。
- イ．入力データの精度向上のため、別シートのセルにコード表を登録、その項目を「正」として該当するコード以外を入力を抑制する入力規則を設定した。
- ウ．共有サーバー上にデータシートを置き、複数ユーザーによる同時検索を可能としたが、表計算ソフトは複数使用者の同時更新が制御できないため、更新は特定の担当者のみ可能な設定とした。
- エ．他のプログラムから内部的に表計算ソフトを起動し、データを表計算ソフトの帳票イメージのシートに貼り付けて、表計算ソフトでの後加工を可能とした。
- オ．クライアントサーバー系アプリケーションシステムで作成されたデータベースのデータをCSV形式で取り出し、データシートにインポートした。

問題23 ネットワークを介したコミュニケーションの手法として最も不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．プロジェクトの進行を共有するために、Web上のタスク管理ツールを使う。
- イ．全国の支店との打ち合わせのために、Web会議システムを利用する。
- ウ．ドキュメントの共同制作を円滑に進めるために、バージョン管理システムを利用する。
- エ．多数の顧客へのPR手段として、SNSによるメッセージ提供サービスを活用する。
- オ．迅速な情報共有を進めるために、ビデオ会議の録画ファイルの視聴を中心としたナレッジマネジメントシステムを構築する。

問題24 人事部門のデータベースに関する以下の＜事例＞に基づき、（ A ）～（ C ）に入る語句の組合せとして適切なものは、次のうちどれか。

＜事例＞

情報部門では、人事部門からの提供依頼に対応するため、「社員テーブル」と「社内歴テーブル」を結合し、「最新社内歴ビュー」、「入社時社内歴ビュー」、「全件社内歴ビュー」の3つのビューを作成している。各ビューは、従業員番号、氏名、入社日、生年月日、異動年月日（から）、異動年月日（まで）、所属部署名、役職を項目として持っている。

「最新社内歴ビュー」は結合条件として（ A ）を、検索条件として（ B ）を指定している。最新の社内歴が検索可能で、社員1人に1件のみ存在する。

「入社時社内歴ビュー」は結合条件として（ A ）を、検索条件として（ C ）を指定している。入社時の社内歴が検索可能で、社員1人に1件のみ存在する。

「全件社内歴ビュー」は、結合条件を（ A ）としている。全社内歴が検索可能で、社員1人に複数件存在する。

本データベースは、リレーショナルデータベースとして構成されている。
社員テーブルと社内歴テーブルの項目とデータ例は、以下のとおりである。

・社員テーブル（項目とデータ例）

従業員番号	氏名	入社日	生年月日
99001	春日 太郎	1980-04-01	1960-07-25
99002	後楽 一郎	1997-04-01	1973-10-01
99003	水道橋 花子	2017-04-01	1994-12-10

・社内歴テーブル（項目とデータ例）

従業員番号	異動年月日（から）	異動年月日（まで）	所属部署名	役職
99001	1980-04-01	1985-03-31	管理部会計課	社員
途中省略				
99001	2005-04-01	2010-03-31	主計部	次長
99001	2010-04-01	9999-12-31	経理部	部長補佐 ★
99002	1997-04-01	1999-03-31	営業部営業一課	社員
途中省略				
99002	2010-04-01	2014-03-31	営業部営業二課	主任
99002	2014-04-01	2017-03-31	営業部営業三課	課長補佐
99002	2017-04-01	9999-12-31	営業部営業四課	課長 ★
99003	2017-04-01	9999-12-31	人事部人事課	社員初級 ★

注：・両テーブルともに、退職者のデータは存在せず、在籍社員のデータのみ格納されている。

・最新社内歴データは、異動年月日（まで）に‘9999-12-31’が編集されている。

（★印）

・在籍社員には必ず1件以上の社内歴テーブルが存在する。

・社内歴テーブルの所属部署名は、部名及び課名が管理されている。

ア． A：従業員番号 B：社内歴テーブル. 異動年月日(まで) = ‘9999-12-31’

C：社内歴テーブル. 異動年月日(から) = 社員テーブル. 入社日

イ． A：従業員番号 B：社内歴テーブル. 異動年月日(から) = ‘2010-04-01’

C：社内歴テーブル. 異動年月日(から) = 社員テーブル. 入社日

ウ． A：従業員番号 B：社内歴テーブル. 異動年月日(まで) = ‘9999-12-31’

C：社内歴テーブル. 異動年月日(まで) = 社員テーブル. 入社日

エ． A：氏名 B：社内歴テーブル. 異動年月日(から) = ‘2010-04-01’

C：社内歴テーブル. 異動年月日(から) = 社員テーブル. 入社日

オ． A：氏名 B：社内歴テーブル. 異動年月日(まで) = ‘9999-12-31’

C：社内歴テーブル. 異動年月日(まで) = 社員テーブル. 入社日

問題25 データの分析や活用に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

ア． t 検定は、表計算ソフトウェアでも関数として利用できる。

イ． 売上動向の変化に対応させるために、指数平滑法が用いられる。

ウ． テキストマイニングは、処理が複雑なためPCでは実行できない。

エ． ABC分析を実施した結果からは、取扱商品の季節変動は推測できない。

オ． 製造ロット単位の平均値を比べただけでは、品質のばらつきはわからない。

問題26 経営環境分析に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．環境分析は、自社が保有する経営資源、競合他社、市場全体の状況など内部及び外部環境の明確化を目的として、内・外の経営環境を把握するために行われる。
- イ．内部環境分析は、自社がコントロール可能な環境を分析することで、経営資源や組織能力、市場での立ち位置といった自社に関する情報を分析するために行われる。
- ウ．環境分析の手順は、まず内部環境分析で経営資源や組織能力など自社の強みを整理し、それを踏まえて外部環境分析で自社の相対的な位置づけを確認する手順で行われるのが一般的である。
- エ．外部環境分析の代表的なフレームワークのひとつに、P E S T分析がある。P E S T分析は「Politics、Economy、Society、Technology」について網羅的に分析し、市場全体に与える将来的な影響を把握するためのフレームワークである。
- オ．外部環境と内部環境の両方について整理・分析するフレームワークのひとつに3 C分析がある。

問題27 バランスト・スコアカードが具備する機能に関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．掲げた数値目標とアクションプランを月次や四半期の具体的な数値目標とアクションプランに落とし込み、その結果をチェックしてそれぞれの目標の実現をマネジメントできる機能を備えている。
- イ．ビジョンと戦略を各種の管理プロセスと従業員の日々の業務に落とし込むためには、ビジョンと戦略におけるコミュニケーションを促進し、組織全体に戦略を理解させる必要があり、そのためのコミュニケーション機能を備えている。
- ウ．企業経営におけるナビゲーターの役割を果たし、戦略思考のナビゲーション経営を実現する機能を備えている。
- エ．ビジョンと戦略を実現するために、複数の視点を設けて企業経営の成果とプロセスをモニタリングする機能を備えている。
- オ．個人又はグループごとに設定した目標を達成するため、具体的にどれほどの時間を使い、どのような成果を出したのかを従業員自らが可視化・把握する機能を備えている。

問題28 バランスト・スコアカードの構築を以下のステップに分けた場合、それぞれのステップにおけるポイントに関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- 第1ステップ：ビジョンと戦略の設定
- 第2ステップ：重要成功要因分析による視点の洗い出し
- 第3ステップ：戦略目標の設定と重要成功要因の洗い出し
- 第4ステップ：重要業績評価指標の設定
- 第5ステップ：ターゲットの設定とアクション・プランの作成
- 第6ステップ：バランスト・スコアカードの運用

- ア. 第1ステップのビジョンと戦略の設定においては、自社を取り巻く社会・経済環境を明確にする。
- イ. 第2ステップの重要成功要因分析では、業界、企業、部門などのレベル、環境要因などを考慮する。
- ウ. 第3ステップの戦略目標は、ビジョンや戦略と矛盾せず、各視点と整合するように設定する。
- エ. 第4ステップの重要業績評価指標には、財務的指標だけでなく、非財務的指標も念頭に入れて選定する。
- オ. 第5ステップで設定するターゲットは、現状からみて間違いなく達成が見込めるレベルのものとする。

問題29 I T投資マネジメントに関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア. 情報化投資の効果を最大にするためのマネジメントのあり方に着目する。
- イ. 情報化投資の評価については、複数の投資評価法を用いることが必要である。
- ウ. 個別の採算性計算ではなく個々の施策が全体として企業の戦略にいかに関与したかで評価を行う。
- エ. 情報システムに対する評価により、全社戦略目標の達成度を評価する。
- オ. 情報化投資の実行後の事後評価を通じて継続的な改善を実施する。

問題30 基幹システムの運用を外部に委託する場合に受け取る月次運用報告について、主要な報告項目とその第一義的な目的の記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．障害情報は、障害の内容や影響、原因、対策などが報告される。さらに未解決の障害は、引き続き原因究明の状況が報告される。これらは再発防止を目的とする。
- イ．人的な作業の内容や時間数の報告は、作業実態を委託先と共有することで、運用業務の無駄の排除や改善を目的とする。
- ウ．ヘルプデスクの問い合わせ件数や対応状況の報告は、ヘルプデスク要員の作業実態を共有して、委託コストの最適化を目的とする。
- エ．SLAで定めた評価項目の報告は、目標とするサービスレベルの実現状況が報告され、PDCAを回してより適正なサービスの追求を目的とする。
- オ．リソース利用状況の報告は、リソースの適正な容量を堅持し、データ量のトレンド把握や、業務特性による使用リソースの変動を予測して、障害やサービスレベルの低下を防ぐことを目的とする。

問題31 モニタリングの対象となるプロセスに関する記述として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．経営戦略策定フェーズでは、企業内外の環境分析結果がモニタリング対象となる。
- イ．情報化戦略策定フェーズでは、情報化戦略と経営戦略との整合性がモニタリング対象となる。
- ウ．情報化資源調達フェーズでは、調達先候補選定の適切性がモニタリング対象となる。
- エ．ITソリューション導入フェーズでは、IT導入実行計画の進捗度合い（コスト・品質・スケジュール）がモニタリング対象となる。
- オ．ITサービス活用フェーズでは、重要業績指標とITサービスレベルの整合性がモニタリング対象となる。

問題32 リスクマネジメントにおけるリスクへの対応に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

- ア．リスクが高い業務を行わないことは、リスク受容である。
- イ．リスク要因のぜい弱性を含むシステムを更新することは、リスク移転である。
- ウ．リスクが発生した際の影響を抑えるように手を打つことは、リスク低減である。
- エ．リスクの高い業務を専門業者に委託することは、リスク回避である。
- オ．リスク対策を取らないことは、リスク回避である。

問題33 情報セキュリティに関連する規格であるJIS Q 27001に関する記述として適切なものは、次のうちどれか。

- ア．クラウドサービスのための情報セキュリティ管理策の実践の規範である。
- イ．I S M S 認証審査の基準となる。
- ウ．マネジメントシステムの運用について規定されており、セキュリティ管理策を規定したJIS Q 27000と併用する。
- エ．プライバシーマークの付与認定を受ける際に、個人情報に対する安全管理措置を適用するために参照することが求められている。
- オ．I Tにおけるサービスマネジメントシステムの要求事項である。

問題34 内部統制における情報と伝達に関する記述として最も不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．必要な情報が、識別、把握及び処理され、組織内外と関係者相互に正しく伝えられるようにすることが求められる。
- イ．伝達する情報としては、I Tを利用して使われる情報だけではなく、社内におけるトップからの通達や担当者からの報告、外部へ発信する情報、株主や顧客からの意見やクレームなども含まれる。
- ウ．真実で公正な情報を特定（識別）して伝達（処理）できる仕組みを維持することが重要である。
- エ．株主や機関投資家、顧客などのステークホルダーに対して適正な財務報告等を発信し、また情報も収集できる仕組みが必要である。
- オ．内部統制における内部通報制度とは、外部を利用して内部の法令遵守を促進させるために、従業員などから内部の窓口を通さず外部の弁護士などに必要な内部情報を伝達する仕組みを指す。

問題35 情報システムのユーザーマニュアルに関する記述として最も適切なものは、次のうちどれか。

- ア．ユーザーマニュアルは、紙に印刷して利用部門に配布することが望ましい。
- イ．ユーザーマニュアルは、情報システムの管理と利用などを一冊にまとめることが望ましい。
- ウ．ユーザーマニュアルを変更する場合は、利用者にも変更履歴が分かるようにすることが望ましい。
- エ．ユーザーマニュアルは、執筆に際して情報システムの内部構造に関する知識が必要となることから、プログラム開発を担当した者が執筆することが望ましい。
- オ．ユーザーマニュアルは、情報システムの機能階層に沿ってシステム機能を記述することが望ましい。

問題36 従業者（社員・職員、役員、協力会社の従事者、臨時雇用者含む）に対する情報セキュリティの教育・訓練、啓発、意識向上の効果的な活動として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア．教育・訓練の計画立案の前に、どのような業務・役割に応じて、どのような知識・技能が必要かを明確にする。
- イ．知識・技能が必要な者に、不足している知識・技能を満たすための教育・訓練を計画して、実施する。
- ウ．情報セキュリティ推進体制と管理者からの指示や通知の方法、従業者による報告義務と報告ルートを、全ての従業者に周知する。
- エ．方針、計画、規定・手順、各種手続や記録についての詳細を理解させるための研修を、全ての従業者に対して行う。
- オ．全ての従業者に対して、方針の重要性、従業者各人の役割を理解させ、セキュリティ意識を高め、各人の主体的な行動を促すための各種活動を継続的に行う。

問題37 以下の＜事例＞に基づき、危機管理検討プロジェクトにて、事業継続計画（BCP）の観点から、防災計画のために挙げた課題とそれに対する対策案をまとめた表のうち、対策案として不適切なものは、次のうちどれか。

＜事例＞

A社は、包装資材卸売業者である。東京都に本社と自前のデータセンターを持ち、関東、関西、東北、北海道に事業拠点と物流センターとを持つ非上場会社である。

資本金1億円、従業員250人（パート・アルバイト含む）、売上高200億円、創業以来借入金ゼロ、中小企業はもとより、大手企業との間でも、長期間に及ぶ取引上の信頼を築いている。

	課題	対策案
ア	BCPプロセスの明確化	・有事の際に情報を集約し的確な状況判断が行えるような体制を確立する。 ・想定シナリオに基づいて、訓練を実施する。情報システム部門では情報システムの被害状況の把握、報告、回復の順位の決定などを行う。
イ	被災を想定した初動対応、事業継続・復旧に必要な資源の確保	・被災時における従業員自身の安全確保、訪問者・来客への対応の方法を明確にして周知する。 ・安否確認の仕組みを決め定期的に試験する。 ・帰宅困難者対策のために必要な備蓄を行う。
ウ	情報システム設置場所の施設の安全性確保	・データセンターはPCI DSS※に準拠した施設とする。 ・各拠点には火災対策として大型の炭酸ガス消火設備、階上からの水漏れに対する防水天井を設置する。
エ	重要な業務の長時間停止を防止	・重要業務の洗い出しと復旧の優先順位付けを行い、復旧目標時間を設定する。 ・システムやデータの回復手順を明確にし、回復テストを実施して検証しておく。
オ	サプライチェーンにおける事業継続	・配送、入出荷委託等を行う物流会社と、緊急時対応の協定を締結する。 ・営業、物流、顧客、取引先等の相互間における情報共有方法や活動方針を制度化する。

※PCI DSS（Payment Card Industry Data Security Standard）

問題38 一般的な企業のユーザーが使用するPCログイン時のパスワード運用方法として最もぜい弱性が高いものは、次のうちどれか。

- ア. パスワードは英数記号を含めて10文字以上で、類推されにくい文字列とする。
- イ. 他のシステムやサービスで使用しているパスワードを使い回ししない。
- ウ. 業務システムで共有IDを使用する場合のパスワードは、3ヵ月ごとに変更する。
- エ. パスワードに加えて認証コードを用いた多要素認証を設定する。
- オ. パスワードの代わりに指紋認証でログインできるようにする。

問題39 以下の＜事例＞に基づき、情報セキュリティ上、A社の行為として不適切なものは、次のうちどれか。

＜事例＞

A社では、自社内のサーバールームに設置しているサーバーの運用業務の一部を外部に委託している。主な委託内容は、障害発生時の原因調査とその対応で、緊急対応が必要な場合は、委託先の技術者がリモートでサーバーにアクセスして作業を実施することがある。部品の交換や予防保守の作業の場合は、委託先の技術者がA社のサーバールームに入って作業を実施する。

- ア. あらかじめ外部委託先と秘密保持契約を取り交わしておく。
- イ. 作業するときのユーザーIDとしてアクセス範囲を限定したものを作業者ごとに貸与し、IDの共有を禁止する。
- ウ. 作業場所への入退室の記録を義務付ける。さらに、許可なく別の場所（区画）に入れないようにする。
- エ. 委託先技術者がサーバールームの入退室権限を付与されている場合、サーバールーム内での作業内容確認は、作業終了後にA社社員が報告書のレビューによって行う。
- オ. 外部委託先の技術者が作業に用いるPCは、あらかじめウイルス対策ソフトなどをインストールしたものを準備してA社から貸与することとし、その他のPC持込みを認めない。

問題40 情報セキュリティに関して、IPA（情報処理推進機構）が提供するセキュリティ対策のためのツール、情報、施策の活用方法として不適切なものは、次のうちどれか。

- ア. 「情報セキュリティ10大脅威」の最新の事例を参考に、従業員への啓蒙のための教育テキストを作成する。
- イ. 導入検討中のソフトウェアが自社のセキュリティポリシーを満たしているかを「My JVNバージョンチェッカ」で確認する。
- ウ. 自社で使用しているソフトウェアに関するぜい弱性が発見されていないか「JVN i P e d i a」で検索して確かめる。
- エ. 標的型サイバー攻撃を受けた際に「サイバーレスキュー隊（J-C R A T）」から対応の支援を受ける。
- オ. 「i c a t f o r J S O N」を会社のポータルサイトに設置し、セキュリティ情報を速やかに周知できるようにする。