

I. P9~11 までの「ビジネスで利用されているシステム」の問題です。教科書を読み、()に入る適切な語句を裏面の解答用紙に記入しなさい。

1 POSシステム(Point Of Sales : (①) システム)

(②) システムは、店舗での販売情報を即座に記録し、仕入れや販売の計画に活用できるように処理するシステムである。

2 CRM (Customer Relationship Management : (③)) システム

(④) システムは、顧客の情報を一元管理し、顧客へのサービス向上や販売促進に活用するシステムである。企業に対する顧客の満足度を高めることにより、顧客との長期的な関係をきずき、売上の向上をめざす。

3 SFA(Sales Force Automation: (⑤)) システム

(⑥) システムは、企業の営業部門を効率化するシステムである。顧客との商談内容の報告や事務手続きを、携帯電話などのモバイル通信を利用して行えるようにして、営業担当者の業務の自動化や効率化をはかったり、データベースに登録された顧客データや商談のすすみぐあいなどを営業担当者が共有して営業活動に活用したりするなど、営業活動の支援を目的にしている。

4 SCM(Supply Chain Management : (⑦)) システム

原料から製品が消費者の手に届くまでの一連のビジネス活動のつながりを(⑧) (供給連鎖)とよぶ。(⑨) システムは、このサプライチェーンでむすばれた企業間で、製品の需要予測にもとづく製造情報などを共有して、品切れや、余剰在庫をおこさない効率的な需要と供給の関係を構築しようとするシステムである。

5 ERP(Enterprise Resource Planning: (⑩))

(⑪) は、企業経営に必要な財務、生産、販売、人事などの情報を統合的に管理することによって、効率的な経営活動を行おうとする経営手法である。この実現のために、財務や販売、在庫管理など、企業に必要なほとんどの機能をデータベースによって一元管理できるように統合したシステムを構築する。近年は、(⑫) とよばれる(⑬) が開発され、これを採用する企業が増えている。

6 パッケージソフトウェアの利用

(⑭) システムは、企業活動の中心となる業務を処理し、一度導入したあとは、長期にわたってそのまま使われ続けることが多い。このため、従来は、その企業の業務形態に応じたシステムを、費用や時間をかけて開発することが一般的であった。近年では、各種の基幹業務を処理するソフトウェアが、パッケージソフトウェアとして提供されておりこれらを利用して情報システムを構築する企業が増えている。

裏面へ続く ↓

II. 教科書P12の「個人の業務とICT」の問題です。教科書を読み、()に入る適切な語句を裏面の解答用紙に記入しなさい。

1 エンドユーザの役割

ビジネスでは情報活用の重要性が高まり、さまざまな情報システムが活用されている。このように利用者自身が積極的に業務にICTを活用することを(15)とよぶ。

2 エンドユーザコンピューティングの推進

この科目を学ぶ目的は、たんに個人の業務にICTを活用するだけでなく、職場全体のエンドユーザコンピューティングを推進する人材となるための知識と態度を身に付けることにある。そのためには、次のような活動を行うことのできる知識と態度が必要である。

(1) (①) をみずからの業務に活用する。

ワープロソフトウェアや表計算ソフトウェア、プレゼンテーションソフトウェアなどのオフィスツールを活用できる知識。

(2) (②) を活用した情報の収集, 発信, 管理をする。

- ・ 情報通信ネットワークの活用に関する知識。

- ・ 情報を安全に活用するために必要な法規や情報セキュリティの知識

(3) (③) を理解し、業務の改善にICTを活用する。

(4) (④) を推進するシステムの構築を支援する。

(5) オフィスの (⑤) を日常的に管理する。

I	①		②	
	③		④	
	⑤		⑥	
	⑦		⑧	
	⑨		⑩	
	⑪		⑫	
	⑬		⑭	
	⑮			
II	①		②	
	③		④	
	⑤			

