

問 1 正解 完璧 直前チェック

システム監査技法であるITF (Integrated Test Facility) 法の説明はどれか。

- ア 監査機能をもったモジュールを監査対象プログラムに組み込んで実環境下で実行し、抽出条件に合った例外データ、異常データなどを収集し、監査対象プログラムの処理の正確性を検証する方法である。
- イ 監査対象ファイルにシステム監査人用の口座を設け、実稼働中にテストデータを入力し、その結果をあらかじめ用意した正しい結果と照合して、監査対象プログラムの処理の正確性を検証する方法である。
- ウ システム監査人が準備した監査用プログラムと監査対象プログラムに同一のデータを入力し、両者の実行結果を比較することによって、監査対象プログラムの処理の正確性を検証する方法である。
- エ プログラムの検証したい部分を通過したときの状態を出力し、それらのデータを基に監査対象プログラムの処理の正確性を検証する方法である。

問 2 正解 完璧 直前チェック

インシデントの究明やシステム監査にも利用できる、証拠を収集し保全する技法はどれか。

- ア コンティンジェンシープラン イ サンプルング
ウ デジタルフォレンジックス エ ベンチマーキング

問 3 正解 完璧 直前チェック

システム監査において、ペネトレーションテストが最も適合するチェックポイントはどれか。

- ア オフィスへの入退に、不正防止及び機密保護の物理的な対策が講じられているか。
イ データ入力漏れなく、重複なく正確に行われているか。
ウ ネットワークの負荷状況の推移が記録、分析されているか。
エ ネットワークへのアクセスコントロールが有効に機能しているか。

問 1 イ

解説 ITF (Integrated Test Facility) 法は、統合テスト法・ミニカンパニー法と呼ばれるテスト技法である。実稼働中にテストデータを用いて、システム機能の完全性・正確性を検証する方法である。

- ア：(組込) 監査モジュール法の説明である。
ウ：並行シミュレーション法の説明である。
エ：トレーシング法の説明である。

問 2 ウ

解説 デジタルフォレンジックス：パソコンやサーバなどのコンピュータ機器が裁判等で証拠となり得るときにデータを保全し賠償などに備えることや、内容を分析し、鑑定するための手段や技術である。

コンティンジェンシープラン：緊急時対応計画、非常事態対応計画のこと。不測の事態を想定し、事業継続を行うための対応計画である。事業継続計画では、企業内の全システムを復旧させることを考えるのではなく、重要度、対応コストを考慮し有効性の高い対策を計画する。

サンプリングリスク：サンプル抽出時に起因するリスクで、抽出したサンプルが評価結果に誤った結果をもたらすリスクである。

ベンチマーキング：基準となる指標などと比較して監査結果を抽出し、改善していく方法である。システム監査基準等を用いる場合がある。

問 3 エ

解説 ペネトレーションテストは、実際にネットワークを介してサイトを攻撃し、不正侵入できるかどうかを検査するテストである。アクセスコントロールが適切な場合は、予定されるアクセスのみが可能という結果になる。

問 4 正解 完璧 直前チェック

テストデータ法をシステム監査手続として使用する上での留意点はどれか。

- ア 監査モジュールを適時に組み込み、本番データの正当性を検証すること
- イ テスト対象プログラムのロジックが本番で稼働しているものと同一であることを確認すること
- ウ テストデータには本番データをそのまま用いること
- エ テストデータの作成に当たっては統計的サンプリング手法を用いること

問 5 正解 完璧 直前チェック

システム監査報告書に記載された改善勧告への取組みに対する監査人のフォローアップとして、適切なものはどれか。

- ア 改善勧告に対する改善の実施を、被監査部門の長に指示する。
- イ 改善勧告に対する被監査部門の改善実施状況を確認する。
- ウ 改善勧告に対する被監査部門の改善実施プロジェクトの管理を行う。
- エ 改善勧告の内容を被監査部門に示し、改善実施計画を策定する。

問 6 正解 完璧 直前チェック

システムの開発、運用及び保守を担当者が1人だけで実施している企業におけるシステム監査に関する記述のうち、最も適切なものはどれか。

- ア 開発、運用及び保守の実施状況を熟知している当該担当者に対するヒアリング結果だけを監査証拠にする。
- イ システム改修時の利用部門による動作確認及び責任者による承認の実施状況を確認できる監査手続にする。
- ウ 適正な監査手続の実施が不可能であることを当然のこととして、監査意見を形成する。
- エ 内部統制による牽制^{けんせい}が十分であることを当然のこととして、監査計画を策定する。

問4 イ

解説 テストデータ法は、実際にテストデータを作成し、監査対象のプログラムに投入した際に、期待した結果が出力されるかを確認する方法である。監査対象プログラムの処理正確性を検証する。そのため、テスト対象のプログラムが本番で稼働しているものと同一であることを確認することが必要である。

問5 イ

解説 監査人は、改善勧告を行った後、その改善が行われているか改善指導（フォローアップ）を実行して改善の実施状況を確認する必要がある。

- ア、エ：改善の実施指示は、被監査部門の長ではなく経営者もしくは組織体の長に行う。実際の改善指示は、組織体の長が被監査部門に対して行うのが一般的である。
- ウ：改善実施プロジェクトは被監査部門が行う。監査人は実際の改善は行わない。

問6 イ

解説 システムの開発、運用、保守を1人だけで実施しているケースは、小規模プロジェクトにおいてはあり得る状況である。この場合は、利用部門側での確認や責任者の承認を監査で確認していく必要がある。

- ア：当該担当者1人のみのヒアリング結果では、監査証拠としては不足している。利用部門側で確認した結果などを踏まえて監査の有効性を確保する必要がある。
- ウ：1人で運用している場合でも監査を実施することは可能である。
- エ：1人で運用しているため、内部統制での牽制が十分ではない可能性が高い。

問 7 正解 完璧 直前チェック

システム監査の手順に関する記述のうち、適切なものはどれか。

- ア 監査作業は、予備調査、本調査、評価・結論、指摘事項に対する改善の順に行う。
- イ 評価・結論の作業は、監査担当者による評価、被監査部門による評価、監査責任者による評価を順に経て、最終結論を下す。
- ウ 本調査の作業は、予備調査結果の確認、監査証拠の入手、証拠能力の評価の順に行う。
- エ 予備調査の作業は、同業他社の状況調査、被監査部門の過去の監査結果の評価、サンプリングによる実地調査の順に行う。

問 8 正解 完璧 直前チェック

システム監査における監査証拠はどれか。

- ア 監査業務の全過程において、監査人が収集及び作成した資料である。
- イ 監査対象システムの入力から出力に至る過程を追跡できる一連の仕組みと記録である。
- ウ 監査人が監査証拠を入手するために実施する監査技術の組合せである。
- エ 監査人が監査手続を実施して収集した資料を監査人の判断に基づいて評価した結果である。

問 9 正解 完璧 直前チェック

個人情報取扱事業者に対する監査において、個人情報の第三者提供の観点から指摘事項に該当するものはどれか。

- ア 社員が意識不明に陥り、家族とも連絡がつかないときに、救急隊員に社員本人の個人情報、本人の同意を得ずに渡した。
- イ 税務署の要請によって、従業員の給与振込先口座の情報を、本人の同意を得ずに提出した。
- ウ フランチャイズの本部から加盟店に、顧客の個人情報を、本人の同意を得ずに渡した。
- エ 法令で定められた共同利用に関する事項をWebサイトに明示した上で、プレゼントキャンペーンの応募者データを、本人の同意を得ずにグループ会社と共同利用した。

問7 ウ

解説

- ア：システム監査手順は、監査計画、予備調査・本調査、評価・結論の順に実施する。
- イ：評価・結論の作業は、監査担当者、監査責任者による評価を得て、最終結論を下す。ただし、最終結論に至る前には被監査部門と監査結果についての講習会を行い、意見交換を行うが、これは事実誤認や誤解、システム監査人の独断を排するためのものである。
- ウ：本調査の作業手順は、現状確認、監査証拠入手、証拠能力評価の順に行う。
- エ：サンプリングによる実地調査は、本調査である。

問8 イ

解説

- 監査証拠とは、情報システムの処理内容や処理過程を追跡し、時系列に記録したものである。例えば、OSやアプリケーションのログは監査証拠として有効なデータとなる。
- ア、エ：監査証拠を説明したものである。
- ウ：監査手続きを説明したものである。

問9 ウ

解説

- 個人情報保護法では、個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供してはならないと定められている。第三提供とされる事例は、親子兄弟会社、グループ会社の間で個人データを交換する場合、フランチャイズの本部と加盟店で個人データを交換する場合などがある。
- ア：個人情報保護法第十六条3に、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、適用しないと記載されている。
- イ：個人情報保護法第十六条3に、「国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき」は、適用しないと記載されている。
- エ：法令で定められた共同利用に関する事項をあらかじめ明示してある場合は、グループ会社で共同利用できる。

問 10 正解 完璧 直前チェック

人事給与システムのシステム監査において、勤怠データの入力漏れを発見するコントロールの評価項目として、適切なものはどれか。

- ア 人事マスタに未登録の社員の勤怠データは、通常の入力操作では入力できないこと
- イ データ入力を行う担当者に、正規の手続によってアクセス権限が付与されていること
- ウ 入力された勤怠時間に対する限界値チェック機能が、システムに組み込まれていること
- エ 入力された内容がプルーフリストとして出力され、人事部の管理者が入力原票と照合を行っていること

問 11 正解 完璧 直前チェック

システム監査の個別計画書の記載内容を説明したものはどれか。

- ア 個別計画書に記述される監査時期、監査日程には、本調査だけでなく、予備調査や監査結果の報告会、フォローアップも含める。
- イ 個別計画書に記述される監査手続とは、監査項目に対応した監査の基本方針のことである。
- ウ 個別計画書には監査対象ごとに重点監査テーマを記載し、システム監査の方針とする。
- エ 個別計画書は監査の具体的な実行計画なので、計画策定後はたとえ組織体の長の意向であっても変更すべきではない。

問 12 正解 完璧 直前チェック

JIS Q 20000-1の“サービスマネジメントシステムの監視及びレビュー”の要求事項のうち、適切なものはどれか。

- ア 監査員は、自らの仕事を監査してはならない。
- イ 監査の基準は、文書化された手順の中に定義してはならない。
- ウ 特定された不適合、懸念事項は、該当する利害関係者であっても開示してはならない。
- エ レビューの間隔は、あらかじめ定めてはならない。

問 10 エ

- 解説** プルーフリストは、入力データを加工せずにそのまま出力したものである。プルーフリストと入力原票の照合を行うことで入力漏れの確認が可能である。
- ア：通常の入力処理ができないことと、入力漏れを発見できないことは関連しない。
 - イ：アクセス権があっても、データの入力漏れが発生する可能性がある。
 - ウ：限界値チェック機能があっても、入力自体が行われない場合はチェックできない。

問 11 ア

- 解説**
- ア：システム監査の個別計画書は、個々の監査業務における監査目標設定、実施、結果報告、フォローアップなど、一連の作業過程を対象とした計画書である。監査対象・テーマ、目的、範囲、手続、実施時期・スケジュール、実施体制（責任者）・作業分担、被監査部門体制・役割、他監査連携、結果報告時期・方法、経費見積を記載する。
 - イ：監査手続とは、監査人が監査範囲に対応した予備調査および本調査を実施する上での具体的方法である。
 - ウ：基本計画書では、当年度の監査目的、対象などを記載する。個別計画書では、基本計画書に記載した時期に合わせて監査実施体制や、監査手続などを記載する。
 - エ：個別計画書は、不測の事態による監査作業の遅れなども考慮して、組織体の長の意向により監査テーマ・スケジュールなどを変更する場合もあり得る。

問 12 ア

- 解説** JIS Q 20000-1の“サービスマネジメントシステムの監視及びレビュー”の目的は、サービスマネジメントの目的及び計画の達成を、監視、測定及びレビューするためである。
- なお、監査員は、自らの仕事を監査してはいけないと記載されている。

問 13 正解 完璧 直前チェック

ITサービスマネジメントにおける、インシデント及びサービス要求管理の主な活動はどれか。

- ア インシデントの影響を最小限にするための既知の誤り記録の作成
- イ インシデントの解決とサービスの復旧
- ウ インシデントの傾向分析と予防処置
- エ インシデントの未知の根本原因の特定

問 14 正解 完璧 直前チェック

プログラムの著作物について、著作権法上、適法である行為はどれか。

- ア 海賊版を複製したプログラムと事前に知りながら入手し、業務で使用した。
- イ 業務処理用に購入したプログラムを複製し、社内教育用として各部門に配布した。
- ウ 職務著作のプログラムを、作成した担当者が独断で複製し、他社に貸与した。
- エ 処理速度を向上させるために、購入したプログラムを改変した。

問 15 正解 完璧 直前チェック

電子帳簿保存法の要件に反しない事実関係はどれか。

- ア 自社内に会計システムをもたない会社が、委託先会計事務所の電子計算機を用いて、取引の最初の記録から一貫して国税関係の帳簿を作成している。
- イ 支店などの新設がない場合において、仕訳帳を会計期間の中途から電磁的に記録している。
- ウ 電子帳簿保存を行うシステム関係書類(システム概要書、システム仕様書、操作説明書)の備え付けはしていない。
- エ 電子帳簿保存を行うシステムで仕訳情報の登録、削除の内容は検索できるが、訂正の内容は検索ができない。

問 13 イ

解説 インシデント及びサービス要求管理は、ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library Version 3) の、「サービスストラテジ」、「サービスデザイン」、「サービスオペレーション」、「サービストランジション」、「継続的サービス改善」の五つの分野の書籍に記載されている。インシデント及びサービス要求管理の主な活動は、ITサービスが中断した際の迅速な対応と復旧や、サービス要求への対応である。

ア、ウ、エ：問題管理プロセスの説明である。

問 14 エ

解説 著作権法第二十条2に、「特定の電子計算機においては利用し得ないプログラムの著作物を当該電子計算機において利用し得るようにするため、又はプログラムの著作物を電子計算機においてより効果的に利用し得るようにするために必要な改変」については、著作権法を適用しないと記載されている。

- ア：海賊版は、違法コピー品であるため知り得る状況で業務利用することは違法である。
- イ：プログラムの複製は、許可が必要である。一般的には、業務用で購入したソフトウェアを教育用にコピーすることは、プログラム著作権保持者が許可しない限り違法である。
- ウ：職務著作のプログラムは、会社の所有物となるため、担当者個人の独断で複製することは違法となる。

問 15 ア

解説 電子帳簿保存法では、

- ① 国税関係帳簿書類の保存義務者は、国税関係帳簿の全部又は一部について、自己が最初の記録段階から一貫して電子計算機を使用して作成する場合であって、納税地等の所轄税務署長等の承認を受けたときは、記録の真实性及び可視性等の確保に必要な所定の要件の下で、その電磁的記録の備付け及び保存をもってその帳簿の備付け及び保存に代えることができる。
 - ② 国税関係帳簿書類の保存義務者は、国税関係書類の全部又は一部について、自己が一貫して電子計算機を使用して作成する場合であって、税務署長等の承認を受けたときは、所定の要件の下で、その電磁的記録の保存をもってその書類の保存に代えることができる。
- ア：最初の記録段階から一貫して国税関係の帳簿をシステムで作成しているため、要件に反しないといえる。
- イ：最初の記録段階から一貫していない。
- ウ：帳簿にかかる電磁的記録の保存等にあわせて、システム関係書類(システム概要書、システム仕様書、操作説明書、事務処理マニュアルなど)の備え付けを行う必要がある。
- エ：帳簿にかかる電磁的記録について検索機能を確保しておく必要がある。

問 16 正解 完璧 直前チェック

合格となるべきロットが、抜取検査で誤って不合格となる確率のことを何というか。

- ア 合格品質水準 イ 消費者危険 ウ 生産者危険 エ 有意水準

問 17 正解 完璧 直前チェック

関係データベースのビューを利用する目的はどれか。

- ア DISTINCT指定、GROUP BY句及びHAVING句をもつ演算処理を独立させて、プログラムに単純化したデータ更新手段を提供する。
 イ 行や列を特定の条件で絞り込んだビューだけをアクセスさせることによって、基となる表のデータの一部を隠蔽して保護する手段を提供する。
 ウ データベースの物理的記憶構造の変更に影響されないように、アプリケーションプログラムに対して物理的データ独立性を提供する。
 エ 複数の表を結合したビューにインデックスを付与することによって、複数の表にまたがった高度な検索手段を提供する。

問 18 正解 完璧 直前チェック

Webページ内でinfo@example.co.jpが電子メールアドレスであることを表し、このアドレスへの電子メールの送信に利用されるURIはどれか。

- ア imap:info@example.co.jp
 イ mailto:info@example.co.jp
 ウ pop:info@example.co.jp
 エ smtp:info@example.co.jp

問 19 正解 完璧 直前チェック

共通鍵暗号方式において、100人の送受信者のそれぞれが、相互に暗号化通信を行うときに必要な共通鍵の総数は幾つか。

- ア 200 イ 4,950 ウ 9,900 エ 10,000

問 16 ウ

解説

合格品質水準：抜取検査で積極的に合格とする最低品質値（上限不良率）を表す。

消費者危険：不合格としたい不良率のロットの抜取り検査で合格とする誤りのこと。

生産者危険：本来合格とすべき不良率のロットを抜取検査で不合格とする誤りのこと。

有意水準：統計上ある事象が起こる確率が偶然とは考えにくいと判断する基準となる確立。例えばアンケートの回答が、有意水準5%となった場合、同じアンケートを20回とったとき、19回同じ答えになる確率である。

問 17 イ

解説 ビュー（仮想の表）は、関係データベースの操作言語であるSQLによって、一つ以上の表（ビュー）から任意のデータを選択し表すものである。

ビューを生成することで、複数の表に点在するデータを一つの表に仮想的にまとめることにより、処理や操作が容易になる。また、利用者の権限に応じてアクセスできるデータをビューによって管理することができるため、セキュリティが向上する。

問 18 イ

解説 HTML内にmailtoを組み込むと、メールソフトを呼び出し、メールを送信することが可能となる。

問 19 イ

解説 共通鍵暗号方式で n 人の送受信者が相互に暗号を使って秘密の通信を行うとき、 n 人中のある人がほかの $n-1$ 人と通信するためには、 $n-1$ 個の鍵が必要である。 n 人全体では $n(n-1)$ 個の鍵を必要とする。ただし、送信者と受信者で使う鍵は共通なので、全体では $n(n-1)/2$ 個になる。

したがって、設問の100人の場合は、 $100(100-1)/2 = 4,950$ の鍵が必要である。

問 20 正解 完璧 直前チェック

“システム管理基準”に該当する記述はどれか。

- ア ITILというITサービスの品質向上のためのガイドラインを基に作成した、ITサービスマネジメントに関するフレームワークである。
- イ 一般基準、実施基準及び報告基準から構成されており、一般基準ではシステム監査人の独立性や職業倫理について規定している。
- ウ システム監査業務の品質を確保し、有効かつ効率的に監査を実施することを目的とした監査人の行為規範である。
- エ 情報システム戦略に基づき、効果的な情報システム投資のための、また、リスクを低減するためのコントロールを適切に整備・運用するための実践規範である。

問 21 正解 完璧 直前チェック

PCIデータセキュリティ基準(PCI DSS Version 3.0)のセキュリティ要件から見て、適切なものはどれか。

- ア 管理者のアクセスログは取得するが、プライバシーを考慮して、一般利用者のアクセスログは取得しない。
- イ 従業員によるネットワーク外部からのリモートアクセスを許可する場合、管理者以外の従業員は利用者IDとそのIDのパスワードだけの認証でよい。
- ウ 伝送中及び保存中のパスワードは、暗号化して解読不能にする。
- エ 利用されない利用者IDの削除及び無効化は、1年に1回まとめて行う。

問20 工

解説 システム管理基準は、経済産業省が公表するシステム管理に関する実践規範である。

- ア：ITIL(IT Infrastructure Library)に関する説明。ITILは、システム管理・運用規則に関するガイドラインである。ITサービスは、従来の運用管理、保守管理のことで、そのサービスマネジメントはサービスサポートとサービスデリバリの二つに分類されている。
- イ、ウ：システム監査基準に関する説明である。

問21 ウ

解説 PCI(Payment Card Industry)データセキュリティ基準は、クレジットカードのカード会員のデータセキュリティを強化し、均一なデータセキュリティ評価基準を推進するために策定されたものである。詳細要件は12個の定義からなる。

要件1	カード会員データを保護するために、ファイアウォールをインストールして構成を維持する
要件2	システムパスワードおよび他のセキュリティパラメータにベンダ提供のデフォルト値を使用しない
要件3	保存されるカード会員データを保護する
要件4	オープンな公共ネットワーク経由でカード会員データを伝送する場合、暗号化する
要件5	すべてのシステムをマルウェアから保護し、ウイルス対策ソフトウェアまたはプログラムを定期的に更新する
要件6	安全性の高いシステムとアプリケーションを開発し、保守する
要件7	カード会員データへのアクセスを、業務上必要な範囲内に制限する
要件8	システムコンポーネントへのアクセスを確認・許可する
要件9	カード会員データへの物理アクセスを制限する
要件10	ネットワークリソースおよびカード会員データへのすべてのアクセスを追跡および監視する
要件11	セキュリティシステムおよびプロセスを定期的にテストする
要件12	すべての担当者の情報セキュリティに対応するポリシーを維持する

- ア：一般利用者のアクセスログも記録する必要がある。一般利用者になりすましてアクセスされた場合は、ログを確認する必要がある。
- イ：リモートアクセスの認証は2因子認証を組み込む必要がある。2因子認証は異なる認証方式を二つ利用しアクセスを許可する方式である。
- エ：利用されない利用者IDの削除及び無効化は、速やかに行う。

問 22 正解 完璧 直前チェック

安全性と信頼性について、次の方針でプログラム設計を行う場合、その方針を表す用語はどれか。

〔方針〕

不特定多数の人が使用するプログラムには、自分だけが使用するプログラムに比べて、より多くのデータチェックの機能を組み込む。プログラムが処理できるデータの前提条件を文書に書いておくだけでなく、その前提条件を満たしていないデータが実際に入力されたときは、エラーメッセージを表示して再入力を促すようにプログラムを作る。

- ア フールプルーフ イ フェールセーフ
ウ フェールソフト エ フォールトトレラント

問 23 正解 完璧 直前チェック

JIS X 25010:2013で規定されるシステム及びソフトウェア製品の品質特性の定義のうち、“性能効率性”の定義はどれか。

- ア 意図した保守者によって、製品又はシステムが修正することができる有効性及び効率性の度合い
イ 明記された状態(条件)で使用する資源の量に関する性能の度合い
ウ 明示された時間帯で、明示された条件下に、システム、製品又は構成要素が明示された機能を実行する度合い
エ 明示された条件下で使用するとき、明示的ニーズ及び暗黙のニーズを満足させる機能を、製品又はシステムが提供する度合い

問22 ア

解説 利用者が操作ミスを行っても、問題が発生しないようにあらかじめ対策しておく考え方をフールプルーフと呼ぶ。入力データのチェック機能を組み込むことは、フールプルーフに相当する。

イ：故障の発生時に、障害を及ぼさない安全な状態になるように設計すること。踏み切りを例とすると、踏み切りで故障が発生した場合は、電車との衝突事故を回避するため、自動的に遮断機を下ろし大事故を未然に防ぐ方向に動作することである。

ウ：障害の発生時に故障箇所を切り離すなどして、最低限のシステム稼働を続けること。

エ：装置を二重化するなどして、障害が発生しても、システムに影響を与えないようにすること。

問23 イ

解説 性能効率性は、「明示された状態(条件)で使用する資源の量に関する性能の度合い」と定義されている。

ア：保守性に関する記述。

ウ：信頼性に関する記述。

エ：機能適合性に関する記述。

問 24 正解 完璧 直前チェック

ある顧客層の今後3年間を通しての、年間顧客維持率が40%、1人当たり年平均売上が200万円、売上高コスト比率が50%と想定される場合、今後3年間のLTV(顧客1人当たりの生涯価値)は何万円か。ここで、割引率は考慮しないものとする。

ア 62.4 イ 156 ウ 210 エ 312

問 25 正解 完璧 直前チェック

バランススコアカードを説明したものはどれか。

- ア 企業のビジョンと戦略を実現するために、財務、顧客、内部ビジネスプロセス、学習と成長という四つの視点から検討するマネジメント手法
- イ 経営環境を、強み、弱み、機会、脅威という四つのカテゴリに分類して分析し、企業にとっての事業機会を導き出すマネジメント手法
- ウ 製品を、導入期、成長期、成熟期、衰退期という四つの段階に分類し、企業にとっての最適な事業戦略を立案するマネジメント手法
- エ ビジネスを、問題児、花形、金のなる木、負け犬という四つのカテゴリに分類し、経営資源配分を決定するためのマネジメント手法

問24 イ

解説 顧客生涯価値とは、ある顧客1人と取引を始めてから取引を終えるまでのライフサイクルを通じて、その顧客が企業やブランドにもたらす損益を累計して算出したマーケティング成果指標である。

この問題では売上高コスト比率が50%と想定されているので、1人当たりの年平均価値は100万円である。ここで、年間顧客維持率が40%なので3年間のLTVは、

$$100 + 100 \times 0.4 + 100 \times 0.4 \times 0.4 = 100 + 40 + 16 = 156 \text{ [万円]}$$

である。

問25 ア

解説 バランススコアカードは、経営マネジメントの手法である。企業のビジョンと戦略を実現するために、財務、顧客、業務プロセス、人材教育の四つの視点から、バランスよく企業の成長力と競争力を向上させることを目的とする。

ア：SWOT (Strengths Weaknesses Opportunities Threats) 分析の説明である。

イ：プロダクトライフサイクル (Product Life Cycle) の説明である。

エ：PPM (Products Portfolio Management) の説明である。