

ITストラテジスト 解答例

【午後 I】

問1 (配点 50 点)

設問1(14点:(1)6点, (2)4点×2)

- (1) 事業拡大を様々な市場で将来に渡り継続しながら A 経済圏を確立させる。
- (2) ① 子会社の J 銀行が UI とサービスで顧客を集め, 独自の地位を築いている。
② 利便性の高い A-Pay で既に多くの利用者を集めている。

設問2(8点:4点×2)

- ア : 無料で決済サービスの利用
イ : 入金 of 早期化

設問3(18点:(1)4点×2, (2)5点×2)

- (1) ① 顧客生涯価値が高いことが期待できるから
② 生活防衛や資産形成に潜在的な関心があるから
- (2) (ア) 顧客の志向に沿った生活防衛や資産形成を提案するため
(イ) 保存したデータを活用し, 契約手続の煩雑さを解消するため

設問4(10点:(1)5点, (2)5点)

- (1) A アプリ内では A ポイントを共通通貨として, 多様な決済に利用させるため
- (2) A 社グループの全ての金融サービス機能を, A アプリを通じて提供すること

問2 (配点 50 点)

設問1(14点:(1)7点, (2)7点)

- (1) 双方向コミュニケーションによる社会価値共創の実現
- (2) 日本の社会課題の解決に貢献しながら利益も獲得する。

設問2(18点:(1)6点×2, (2)6点)

- (1) ① 子育てや働き方などの若い世代の声を表明する場の提供
② 伝統工芸品の魅力を伝え, 新しい顧客やイノベーションを見出す。
- (2) 同様の社会課題を抱える他の自治体や地方新聞社から問合せが来ているから

設問3(18点:(1)6点×2, (2)6点)

- (1) (V 展示場の観点) 旅行や歴史, 伝統工芸品をテーマにした書籍や雑誌を出版している。
(V 案内所の観点) 政財界の各団体や企業, 文化人を多く知っており, 密接にコミュニケーションを行っている。
- (2) 母国語で地域活躍人材と交流する旅行プラン

問3（配点50点）

設問1（5点）

接客情報を用いた利用客に寄り添った接客サービス

設問2（16点：（1）4点、（2）4点×2、（3）4点）

- （1）従業員の補充は思うように進まず、今後の見通しも立っていない状況
- （2）① 接客に使える時間が増やせる。
② 若手仲居を育成する時間がとれる。
- （3）仕事をしながら家族と長期間宿泊したいが、費用は抑えたいニーズ

設問3（19点：（1）5点、（2）5点、（3）5点、（4）4点）

- （1）ベテラン仲居の暗黙知を形式知化し、若手仲居が学習、実践できるから
- （2）同伴者のライフイベントの情報をマーケティングに活用するため
- （3）時間が余る清掃係を支援に回すため
- （4）要配慮個人情報が含まれ得るから

設問4（10点：（1）5点、（2）5点）

- （1）伝統と格式を感じさせる雰囲気を作らないため
- （2）インカムを用いて接客情報や業務連絡を登録する機能

以上