

問3 モバイル営業支援システムの監査に関する次の記述を読んで、設問 1～4 に答えよ。

C 社は、中規模の生命保険会社であり、約 3,000 名の営業職員が主に各種個人保険の対面販売を行っている。顧客サービス部が、営業拠点である営業支店とその配下の営業所を統轄している。

〔モバイル営業支援システムの導入〕

C 社では、顧客との渉外プロセスの効率向上を図るために、6 か月前にモバイル営業支援システムの稼働を開始した。モバイル営業支援システムの導入によって営業方法が大きく変わるので、導入前は社内で賛否両論があったが、最終的には顧客サービス部がシステムオーナーとなって、情報システム部が開発を担当した。開発に当たっては、リッチクライアント技術を採用した。モバイル端末にあらかじめプログラムとデータを保存することによって、サーバに接続できない場合でも、モバイル端末単独でデータの参照及び処理を行えるようにした。

〔モバイル端末上のデータの種類〕

モバイル端末に保存されているデータには、共通データと個別データがある。

共通データは、全営業職員が使用する新規顧客開拓用のデータであり、プレゼンテーションツール及び本社で分析した営業統計情報を含んでいる。

個別データは、営業職員が既契約者に対する営業活動で使用するデータである。個別データは、顧客サービス部が登録している営業職員番号、所属営業拠点番号及び既契約証券番号の対応テーブル（以下、対応テーブルという）を使用して、サーバの抽出プログラムで自動生成される。また、個別データのファイル名には、対応テーブルに基づいて営業職員ごとに定められた、営業職員番号と所属営業拠点番号の組合せを用いている。

〔モバイル端末上のプログラム及びデータの更新〕

営業職員は、モバイル端末をサーバに接続した際に、プログラム及びデータを最新状態に保つための同期処理を行う必要がある。このときの同期処理によって、モバイル端末上のプログラム及びデータは次のように更新される。

- (1) モバイル端末で使用しているプログラムのバージョンをチェックし、古い場合には、新バージョンのプログラムを、サーバからモバイル端末へ配信し、更新する。
このときの各モバイル端末へのプログラム配信記録は、サーバに保存される。
- (2) モバイル端末で使用している共通データのバージョンをチェックし、古い場合には、新バージョンの共通データをサーバからモバイル端末へ配信し、更新する。プログラム配信の場合と同様に、各モバイル端末への共通データ配信記録は、サーバに保存される。
- (3) 個別データは、営業職員ごとに定められた固有のファイル名で配信され、モバイル端末上の既存データが上書きされる。この場合の配信記録は、サーバに保存されない。ただし、抽出プログラムによる個別データの抽出記録は、サーバに保存される。個別データの配信の際には、人事管理システムのデータベースを参照して、ファイル名と、データベース上の営業職員番号と所属営業拠点番号の組合せを照合する。その結果、一致しなかった場合には、当該ファイルは配信されない。

〔モバイル端末上のデータの処理及び結果の保存〕

モバイル端末をサーバに接続していない場合には、更新されたデータ及びデータ処理記録はいったんモバイル端末に保存され、同期処理のときにモバイル端末からサーバに送信される。一方、モバイル端末をサーバに接続している場合には、モバイル端末上のプログラムによって、自動的にサーバに送信される。送信される更新データ及びデータ処理記録には、個別のトランザクション番号及びタイムスタンプが更新時に付加される。更新データ及びデータ処理記録は、通信中断時の再送信に備え、送信後も削除しない。

〔モバイル端末の使用に関するユーザ教育の実施〕

顧客サービス部では、モバイル営業支援システムの稼働開始に当たって、ユーザ教育を実施することにした。初めに、全営業支店の営業職員を対象に、モバイル端末の使用に関するユーザ教育を実施した。次に、各営業支店では、営業職員の中から教育担当者を選任して、各営業支店が管轄する全営業所の営業職員を対象に、教育担当者によるユーザ教育を実施した。全営業所においてシステムの稼働前にユーザ教育を終えたが、実施方法については、各営業支店に一任したので、営業支店間で差異が見ら

れた。

〔モバイル営業支援システムの導入による効果の測定〕

顧客サービス部では、モバイル営業支援システムが稼働して 6 か月を過ぎた時点で、システム導入による効果を測定した。その結果、営業成績が伸びた営業職員がいる一方で、低下した営業職員の数が増加していることが分かった。

〔監査の実施〕

内部監査部では、年度監査計画に基づいて、モバイル営業支援システムの運用・使用状況について監査することになった。2 名のシステム監査人が、顧客サービス部と情報システム部を対象に監査を行った。

(1) 顧客サービス部の担当者に対するインタビューによれば、“直近 1 か月間の予想契約高と実保険料収入との間に差異が見られた”ということであった。システム監査人がその事実を調べた結果、次の二つのことが明らかになった。

① モバイル端末上で稼働する保険料計算プログラムの改修が 1 週間前に行われ、改修終了の 2 日後に、顧客サービス部の担当者が保険料収入データの誤りを発見した。原因は、改修に伴う保険料計算プログラムのバグであった。バグは、当日中に情報システム部が修正し、顧客サービス部が誤処理されたデータを修正し、作業記録を残した。システム監査人は、誤処理されたデータの修正を作業記録で確かめたが、データ修正の網羅性に疑問があったので、更に調査する必要があると考えた。

② 情報システム部及び顧客サービス部への問合せ記録を査閲した結果、数名の営業職員が、“同期処理のときにサーバとの接続が切れたので、再度、同期処理を行った”ということが分かった。また、接続が切れたタイミングによって、サーバに同じデータが 2 回追加されたケースと、1 回だけ追加されたケースがあった。システム監査人は、不具合の発生原因を調査することにし、必要なコントロールを確保するためのプログラム上の機能について調べた。

(2) C 社では、営業職員の拠点間での異動の際にも契約者の担当は変わらずに引き継がれるが、ある営業職員について、担当している契約者の個別データが配信されないという障害が発生していた。この障害の原因となり得るプログラム改修はなかつ

たので、システム監査人は、営業職員の異動に伴って顧客サービス部が行った作業に原因があると考えた。

- (3) システムの導入効果の測定結果を査閲したところ、モバイル端末の使用率が営業所によって大きく異なっており、契約高とは比例関係にあることも明らかになった。システム監査人は、使用率の差異の原因調査に当たって、モバイル営業支援システムの有効活用の視点から、モバイル端末の使用状況について更に確かめる必要があると考えた。

設問 1 〔監査の実施〕の(1)-①について、顧客サービス部の作業記録を査閲することのほかに、すべての誤処理データの修正が完了したことを確かめるための監査手続を、必要な監査証跡を含めて 50 字以内で述べよ。

設問 2 〔監査の実施〕の(1)-②について、システム監査人が不具合の発生原因を特定するために調べた内容を、50 字以内で述べよ。

設問 3 〔監査の実施〕の(2)について、システム監査人が考えた原因を、40 字以内で述べよ。

設問 4 〔監査の実施〕の(3)について、システム監査人が確かめるべき事項を二つ挙げ、それぞれ 35 字以内で述べよ。