

気づきケーススタディワーク

Work Information

本セッションではシステム開発におけるいくつかのシーンを切り取り、業務を擬似体感していただきます。
ケースへの取り組みを通じて、**SEの仕事内容や求められる力について理解**を深めましょう。

CASE

SEの幅広い仕事内容の中で、右記の「要件定義」「基本設計」「障害対応」の3つのケースに取り組んでいただきます。

CASE 1

要件定義

CASE 2

基本設計

CASE 3

障害対応

STORY

TCSOLに入社して5年が経過したある日。TC証券のシステム企画部の担当者より、連絡が入った。

TC証券担当者

「近年、貯蓄から投資へという動きが加速しており、新しく証券口座を開設される個人のお客さまが増加しています。証券口座の開設は銀行口座と同様に当社の支店の窓口にお客さまにお越しいただき、そこで手続きすることが大半となっています。そんな中、他の金融機関同様に、人口減少による労働力不足が当社でも問題になっており、**支店業務の効率化が大きな経営課題**です。そこで今回、支店での口座開設業務を効率化するプロジェクトが発足されました。現在扱っているシステムはだいぶ古く、課題も多いと聞いています。現状を正しく把握した上で、最適なシステムを是非ご提案ください。」

証券口座開設の基本的な流れ



MISSION

正しく現状を把握し、要件定義へ向けて業務改善の方向性を検討しよう！

TASK

要件定義を行う上で、まず**現状の業務を把握**することとなりました。
以下の**業務手順書**の情報を踏まえ、**現状の業務フロー図を構築**し、**業務改善の方向性を検討**しましょう。

Task 1 現状の業務フロー図を構築**Task 2** 業務改善の方向性を検討

業務内容

記号	業務内容
A	お客さまが口座開設申込書（以下、申込書）に必要情報を記入し、窓口担当が受け取る
B	窓口担当が申込書情報に記入漏れなどの不備がないかを確認後、事務担当へ渡す
C	事務担当が個人情報照会システムに申込書の内容を入力し、口座が既に開設されていないかを確認する
D	事務担当の確認後、申込書を上司に渡す
E	上司が個人情報照会システムに申込書の内容を入力し、口座が既に開設されていないかを確認し、捺印する
F	上司が事務担当に申込書を渡し、控えを切り離し、窓口担当に渡す
G	事務担当は申込書をスキャンし、PDF化したデータをメールで審査担当に送信する
H	事務担当は申込書の原本を支店の保管ファイルに入れる
I	窓口担当は申込書の控えをお客さまに渡す
J	審査担当は申込データを確認し、審査する
K	審査担当は審査完了後、お客さまに口座書類を郵送する

MISSION

お客さまが活用される口座開設端末画面の改善案を検討しよう！

TASK

現状把握を踏まえ、ペーパーレス化を軸とした新しいシステムを構築することとなり、現在お客さまに口座開設情報を入力いただく端末の基本設計を行っています。現状の画面イメージに対する課題を洗い出し、改善案を検討しましょう。

Task 1 現状案の課題の洗い出し**Task 2** 画面の改善案を検討

現状案

口座開設情報入力フォーム ページ1

口座開設情報を以下に入力ください。

次の入力へ

電話番号

年齢

※半角数字、20-80の中に入力ください。

住所

※全角

投資信託紹介バナー
(リンクへ飛ぶ)

口座開設情報入力フォーム ページ2



口座開設情報を以下に入力ください。

入力完了

氏名

※全角

生年月日

年

月

日

※当てはまる数字を選択ください。

。 同意する

投資にはリスクがございます。そのため、[投資に関するリスク](#)をお読みいただき、同意いただける場合はチェックください。

MISSION

リリース後、システム障害が発生！ 障害の原因を突き止めよ！

TASK

口座開設の新しいシステムがリリースし、1週間が経過したある日、「お客さまより個人情報を確認するデータベースに一時的にアクセスできないことがある」と連絡が入りました。障害の原因を突き止め、対策を検討しましょう。

Task 1 障害に繋がったと考えられる原因を整理**Task 2** 原因を特定し、対策を検討

関係者の声



Aさん

先日大きな地震が発生したので、その際サーバのハードウェアが壊れてしまったのではないのでしょうか。ログを見る限り、サーバへキャパ以上のアクセス数はなかったようですし。



Cさん

新システムをリリースする際、ネットワーク設定は何度も確認したので、間違っているはずはありません。通信会社側の問題で当社のインターネットへの接続自体ができなくなっていることとかはないのでしょうか。



Eさん

データベースにアクセスするのは、営業時間内のみと徹底しているので、誰かが時間外にアクセスしたことは考えられません。アクセスする際に必要なパスワードを間違っしまい、アクセスできていないだけでは。



Gさん

サーバへのサイバー攻撃があったかを確認してもらいましたが、その痕跡はなかったようなので安心しています。新しいシステムに移行したばかりなので、IPアドレスなどの設定が間違っているのではないですか。

【用語集】 ハードウェア・・・システムの物理的な構成要素となる機械や装置のこと。
ルーター・・・パソコンやスマホなどの複数の機器をインターネットに接続するための装置。
IPアドレス・・・インターネット上に接続された機器が持つナンバー。

最近、サイバー攻撃のニュースが多いので、当社のサーバも攻撃されてしまったのでしょうか。そういえば、この前老朽化したルーターを変えるよう指示したのですが、もう変えてくれたのかな。



Bさん

新システムリリース後、かなり忙しかったので、サーバへのアクセス数が許容値を超えてしまったことが原因だったのではないのでしょうか。インターネットの接続状況は他の端末ではずっと問題ありませんでした。



Dさん

社内にあるルーターがかなり老朽化したことでネットワーク障害が発生したのではないのでしょうか。この前の地震の際、ハードウェアを確認しましたが、特に異常は見られませんでしたし。



Fさん

データベースにアクセスする際のパスワード管理は徹底しているので、間違えることはないと思います。営業時間外にアクセスはできない仕様に関わらず、その営業時間外にアクセスしたのではないのでしょうか。



Hさん