**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

# CASE 1

**CASE 2**

**CASE 3**

「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。

# 要件定義 基本設計 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

**お客さま**

# 口座開設を依頼

**窓口担当**

# 必要情報を入手

**支店**

**事務担当**

# 個人情報を照会

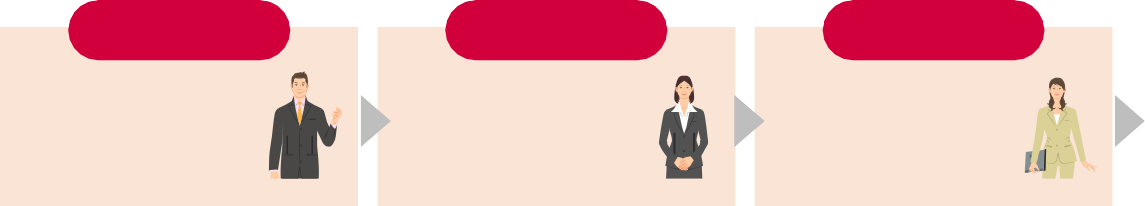
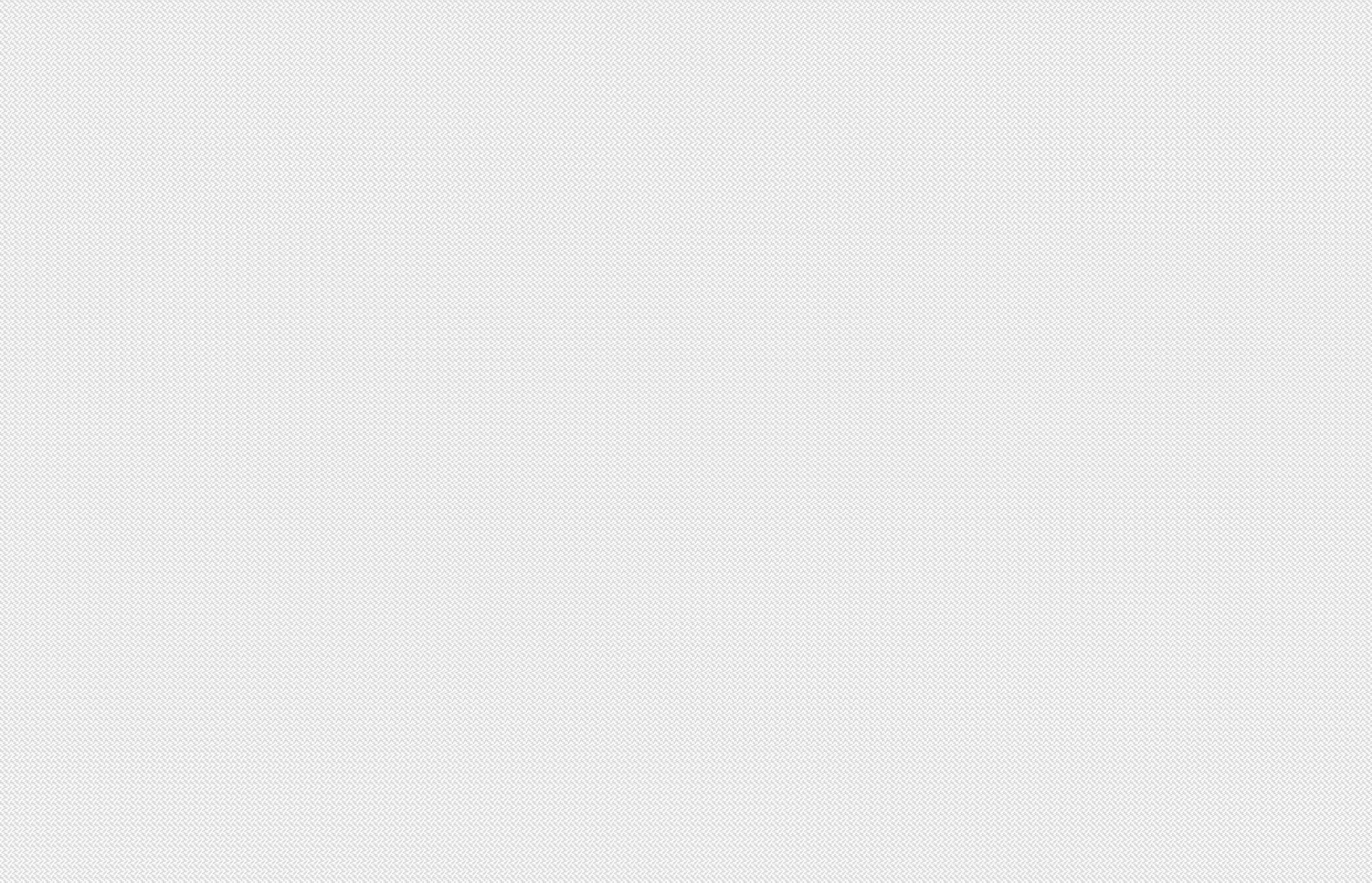
**上司**

# 口座開設手続き承認

審査センター

**審査担当**

# 契約審査後書類郵送



2

**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。

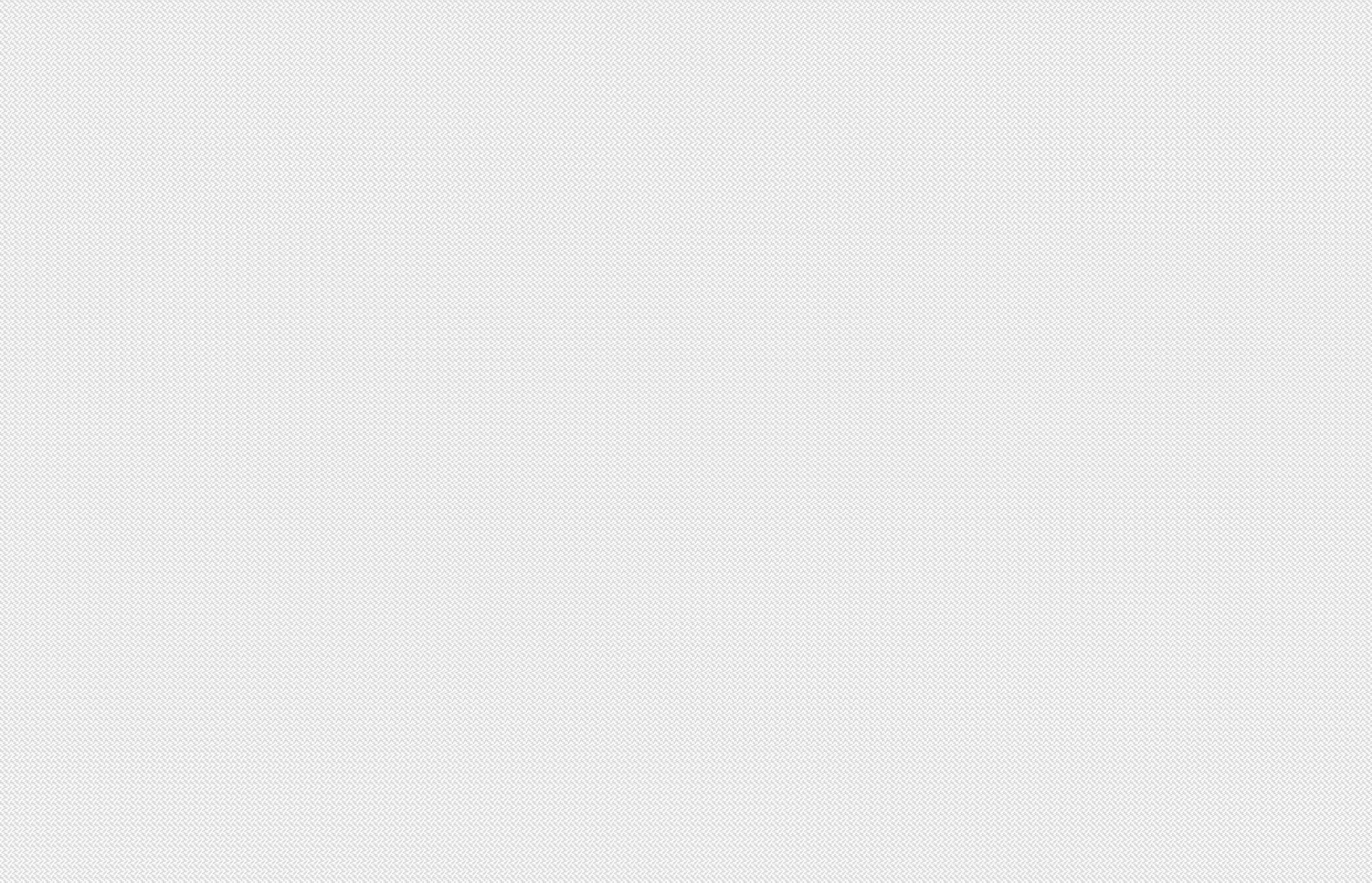
以下の業務手順書の情報を踏まえ、現状の業務フロー図を構築し、業務改善の方向性を検討しましょう。

## *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 |

3

**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。

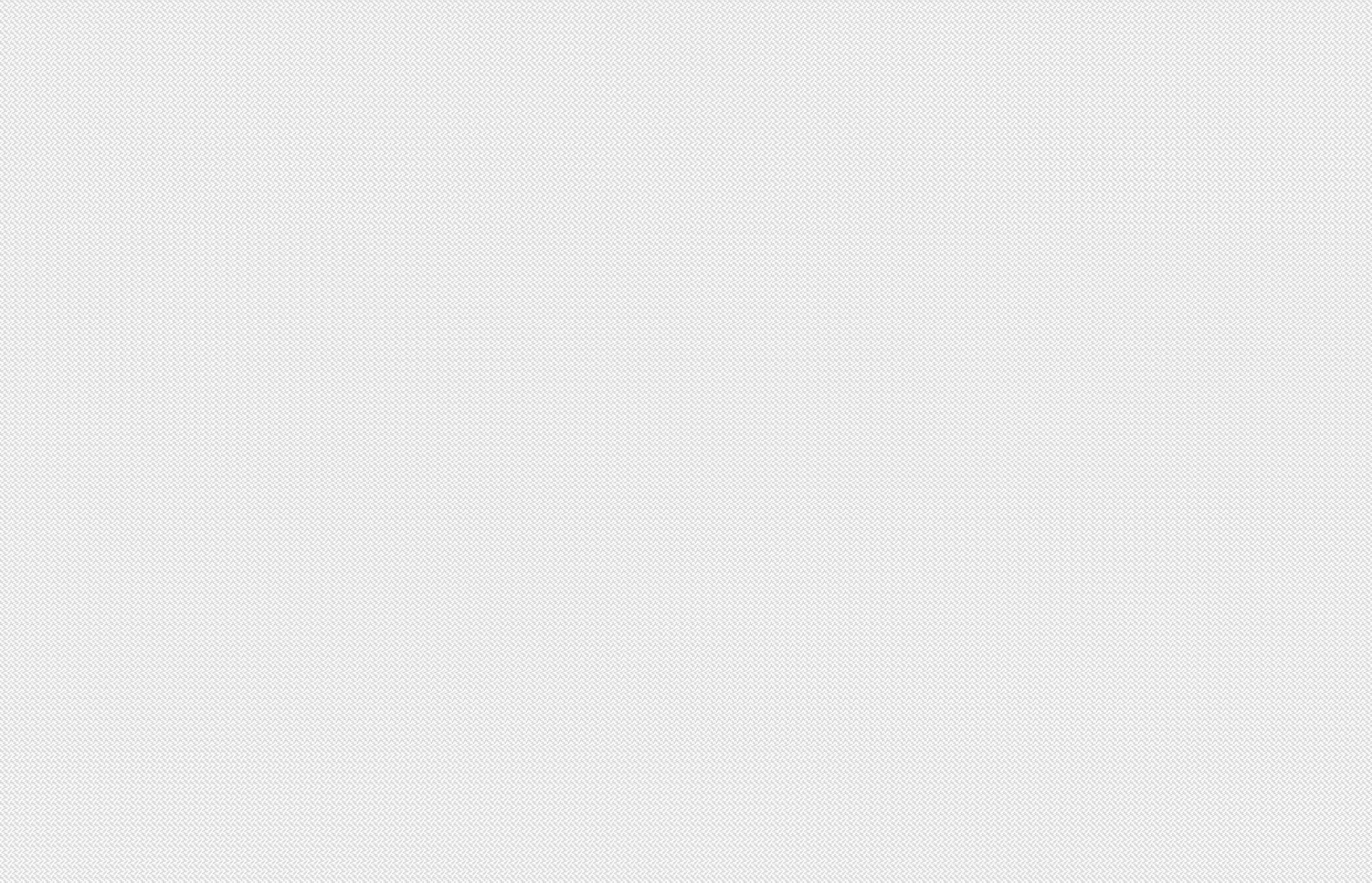
## *Task 1*

口座開設情報入力フォーム ページ2

現状案の課題の洗い出し

## *Task 2*

画面の改善案を検討



日

月

年

**※全角**

**口座開設情報を以下に入力ください。**

**生年月日**

**氏名**

**入力完了**

**電話番号**

**次の入力へ**

**現状案**

4

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。

同意する

**◯**

**※当てはまる数字を選択ください。**

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。**

**年齢**

**※半角数字、20ー80の中で入力ください。**

**※全角**

**住所**

**投資信託紹介バナー**

**（リンクへ飛ぶ）**

**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

【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。

**関係者の声**

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。

**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。

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

**C**さん

**E**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**こととかはないでしょうか。

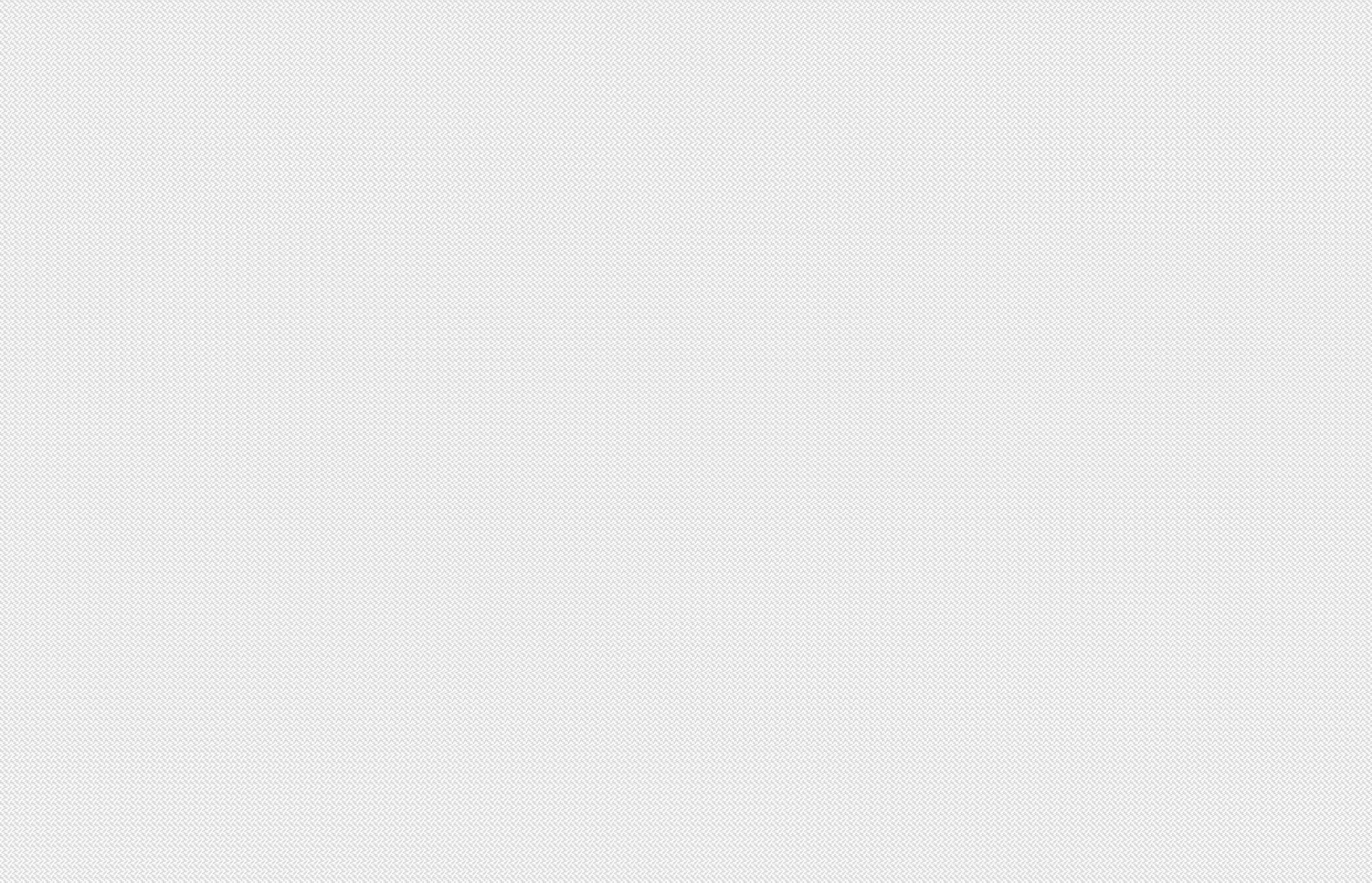
データベースにアクセスするのは、営業時間内のみと徹底しているので、 誰かが**時間外にアクセスしたことは考えられません**。アクセスする際に 必要な**パスワードを間違ってしまい、アクセスできていない**だけでは。

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。

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を発生**したのではないでしょうか。この前の地震の際、**ハードウェアを確認 してみましたが、特に異常は見られません**でしたし。

**D**さん

**F**さん



**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。

**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、間違う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

にも関わらず、その**営業時間外にアクセスしたのではないでしょうか**。

**H**さん

5