

問5 営業支援システムに関する次の記述を読んで、設問1、2に答えよ。

生命保険会社のE社は、保険の新規契約の手続業務、既契約の保全手続業務（顧客の住所の変更、及び契約の解約）をサポートする営業社員のためのシステム（以下、営業支援システムという）を開発することになった。

営業支援システムは、新規契約の申込受付、既契約の保全手続受付、及び帳票出力の機能から成る。営業支援システムの各機能の要件を次に、E-R図を図1に、機能階層図を図2に示す。

〔新規契約の申込受付機能の要件〕

顧客が新規に生命保険契約を締結するときは、生命保険契約の申込書に所定の内容を記入する。この申込書に記入された内容から、当該契約を担当するE社の営業社員が、必要な情報を営業支援システムに登録する。

(1) 契約情報登録

契約情報を登録する。登録時に、契約ごとに一意な契約番号を付与する。

(2) 契約担当情報登録

当該契約の契約担当情報を登録する。契約はE社に在籍する営業社員が担当し、主担当と副担当の2人になることもある。

(3) 顧客情報登録・更新

営業支援システムは、顧客1人の情報は1レコードで管理する。しかし、複数の契約と関係する顧客については、1人の顧客を複数の異なる顧客情報で管理してしまう場合がある。その例を、表1に示す。

表1 1人の顧客を複数の異なる顧客情報で管理してしまう例

契約	顧客氏名	生年月日	性別	住所
2010年に締結した契約	情報 太郎	1975/11/23	男	XX県YY市ZZ区2-28-8
2014年に締結した契約	情報 太郎	1975/11/23	男	AA県BB市CC区4-1

注記 2013年に転居をしたあと、住所変更の手続を忘れたまま（下線部）、転居後の住所で新たな契約を締結したので、複数の異なる顧客情報で管理されている。

営業支援システムでは、顧客情報を一元管理するために、新規契約の申込受付時、顧客の住所の変更受付時に、“顧客氏名”、“生年月日”、“性別”、“住所”を比較項

目（以下、名寄せ項目という）として、全ての名寄せ項目が同一である顧客情報が既に登録されているかどうかを調べることにしている。

新規契約の申込受付時の要件は次のとおりである。

- ① 当該契約の契約者、被保険者及び受取人の3名を顧客として、顧客情報を登録する。既に全ての名寄せ項目が同一である顧客情報が登録されている人物については、新たに登録しない。
- ② 顧客情報の登録時には、顧客ごとに一意な顧客IDを付与する。
- ③ 顧客情報の一つに、その顧客が契約者として関わる契約の件数を管理する保有契約の件数がある。契約者の顧客情報の登録時には1件と登録し、更新時には1をプラスする。
- ④ 契約者、被保険者及び受取人の3名の顧客情報ごとに、契約情報との関係を示す、関係顧客情報を登録する。

〔既契約の保全手続受付機能の要件〕

顧客から、既契約に対する保全手続の依頼を受け付けたとき、当該契約を担当するE社の営業社員が、保全手続に必要な情報を営業支援システムに登録する。

(1) 保全手続情報登録

保全手続に必要な情報の登録時に、保全手続ごとに一意な保全受付番号を付与する。保全手続情報は、契約単位に管理する。また、一つの契約に対する保全手続は、1日1回まで受け付ける。

(2) 契約情報更新

契約の解約を受け付けたときは、契約情報の一つである契約状況を“解約”に更新する。

(3) 顧客情報更新

- ① 登録された保全手続情報から、顧客情報を更新する。
- ② 顧客の住所の変更を受け付けたときは、変更後の顧客情報の全ての名寄せ項目と一致する顧客情報が既に登録されているかどうかを調べる。見つかった場合は、見つかった顧客情報を削除する。さらに、削除した顧客情報に関する関係顧客情報を全て削除し、変更後の顧客情報によって新たに関係顧客情報を登録する。また、削除・登録した関係顧客情報に、契約者としての関係が含まれる場合は、

当該顧客情報の保有契約の件数を更新する。

- ③ 契約の解約を受け付けたときは、契約者の顧客情報の保有契約の件数を更新（1をマイナス）する。また、関係顧客情報は変更しない。

〔帳票出力機能の要件〕

契約者に送付するための保全手続確認書を出力する。ここで、新規契約に関する帳票出力については省略する。

(1) 帳票印刷

登録されている保全手続情報から、保全手続確認書を作成して印刷する。印刷時に、帳票ごとに一意な帳票出力番号を付与する。

(2) 保全手続情報更新

帳票出力が完了した保全手続情報の工程ステータスを帳票出力済みに更新する。

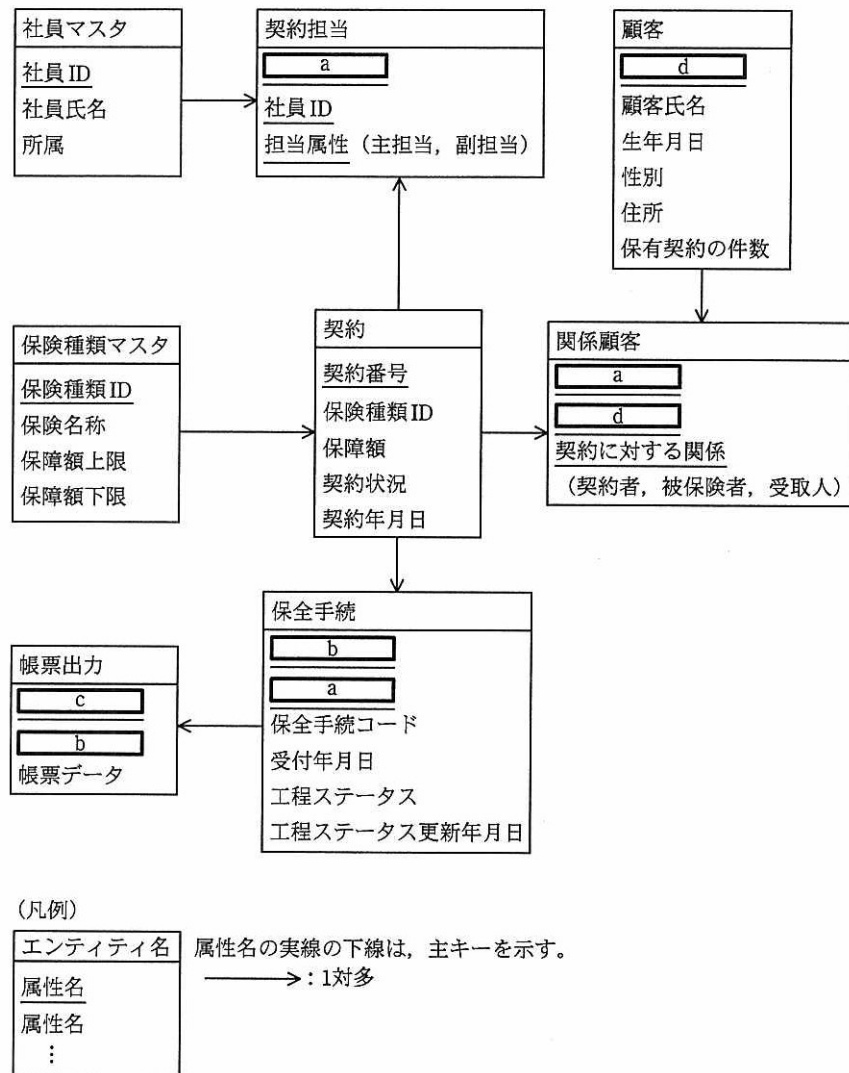


図 1 営業支援システムの E-R 図

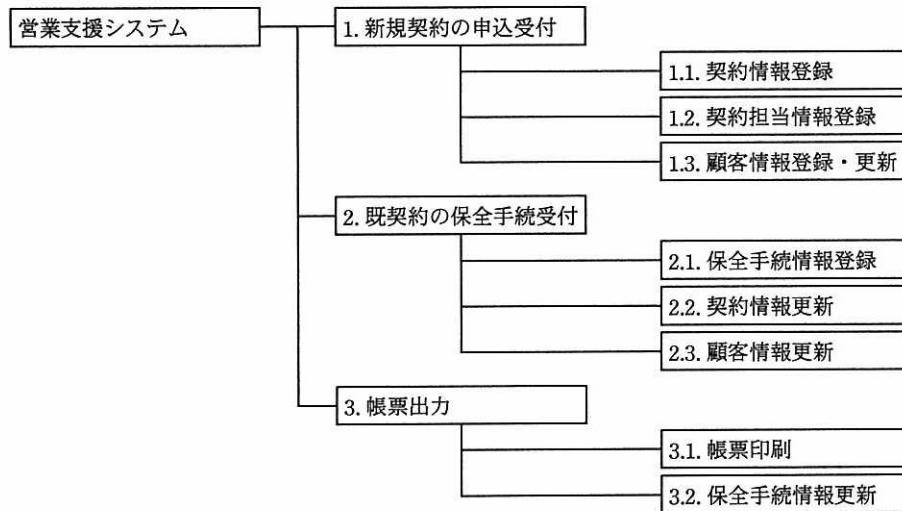


図2 営業支援システムの機能階層図

設問1 図1中の に入れる適切な属性名を，解答群の中から選べ。

a～dに関する解答群

- | | | | |
|----------|----------|----------|----------|
| ア 関係顧客番号 | イ 契約担当番号 | ウ 契約番号 | エ 顧客ID |
| オ 社員ID | カ 帳票出力番号 | キ 保険種類ID | ク 保全受付番号 |

設問2 営業支援システムの E-R 図のエンティティと機能の関係を表 2 に示す。表 2 中の に入れる正しい答えを、解答群の中から選べ。

表 2 営業支援システムの E-R 図のエンティティと機能の関係

	契約情報 登録	契約担当 情報登録	顧客情報 登録・更新	保全手続 情報登録	契約情報 更新	顧客情報 更新	帳票印刷	保全手続 情報更新
社員マスタ	—	R	—	—	—	—	R	—
契約担当	—	C	—	—	—	—	R	—
契約	C	R	R	R	R, U	—	R	—
顧客	—	—	e	—	—	R, U, D	R	—
関係顧客	—	—	C	—	—	f	R	—
保全手続	—	—	—	C, R	R	R	R	U
帳票出力	—	—	—	—	—	—	C	—
保険種類マスタ	R	—	—	—	—	—	R	—

注記 C は登録 (Create), R は参照 (Read), U は参照して更新 (Update), D は削除 (Delete) を示す。複数の操作が該当する欄には、コンマ (,) で区切って記入している。ただし、機能を実行する際にエンティティに対して何も操作しない場合は、— (ハイフン) を記入している。

e, f に関する解答群

- | | | | |
|--------|-----------|-----------|-----------|
| ア C | イ R | ウ U | エ D |
| オ C, D | カ C, R, U | キ C, R, D | ク C, U, D |
| ケ — | | | |