

問 34 令和6年 [問 34]



ストラテジ系

長期的な顧客関係

顧客の特徴に応じたきめ細かい対応を行うことによって、顧客と長期的に良好な関係を築き、顧客満足度の向上や取引関係の継続につなげる仕組みを構築したい。その仕組みの構成要素の一つとして、営業活動で入手した顧客に関する属性情報や顧客との交渉履歴などを蓄積し、社内で共有できるシステムを導入することにした。この目的を達成できるシステムとして、最も適切なものはどれか。

- ア CAE システム
- イ MRP システム
- ウ SCM システム
- エ SFA システム

■■■ [正解] エ ■■■

☐ ☐ ア ×

CAE (Computer Aided Engineering) とは、コンピュータ上で技術計算やシミュレーションや解析を行うことです。

☐ ☐ イ ×

MRP (Material Requirements Planning) とは、生産計画や部品表に基づいて必要な資材を算出し、それを基準としてどのくらいの量の資材を発注するかや、発注時期はいつにするかを決定、計画することです。

☐ ☐ ウ ×

SCM (Supply Chain Management) とは、原材料の調達から製品の生産や最終的な配送までのプロセスを効率的に管理し、最適化する経営管理手法を指します。

☐ ☐ エ ○

正しい選択肢です。SFA (Sales Force Automation) とは、ICT を活用した営業支援システムのことです。