見　本

Q26. 運用ベンダーと、作業の役割分担や責任の所在を文書で定めていますか。 **(1つに○印)**

1. 一部のシステムで定めている	4. すべてのシステムで定めている
2. 2007 年度中に定める予定	5. 定める予定はない
3. 2010 年度までに定める予定	

Q27. Q20からQ26までの「ベンダー選定」について、海外拠点の状況をお聞かせ下さい。 **(1つに○印)**

1. 現地の状況が国内とは異なるので、各拠点の判断に任せている
2. 情報システム部門の人材を配置していないが、現地の利用部門に国内と同じ取り組みを要請している
3. 主要拠点に情報システム部門の人材を配置し、国内と同じレベルの取り組みができるような体制にしている
4. 海外に拠点がない

■情報システムの利用部門とのコミュニケーション

Q28. システム企画や要件定義などの実施手順を定めていますか。 **(1つに○印)**

1. 一部のシステムで定めている	4. すべてのシステムで定めている
2. 2007 年度中に定める予定	5. 定める予定はない
3. 2010 年度までに定める予定	

Q29. 情報システムの利用部門からの要求によるシステム化案件について、優先順位付けをする基準を明文化していますか。 **(1つに○印)**

1. 2007 年度中に明文化する予定	3. すでに明文化している
2. 2010 年度までに明文化する予定	4. 明文化する予定はない

Q30. 要件定義や設計フェーズでは、利用部門が作業に参加することをルール化していますか。 **(1つに○印)**

1. 一部の案件で参加することをルール化している	4. すべての案件で参加することをルール化している
2. 2007 年度中にルール化する予定	5. ルール化する予定はない
3. 2010 年度までにルール化する予定	

Q31. 利用部門がテストに携わることをルール化していますか。 **(1つに○印)**

1. テスト計画の策定やテストの実施、結果管理などすべてに利用部門が携わることをルール化している
2. 一部分について利用部門が携わることをルール化している
3. テストの実施だけは利用部門のみが携わっている
4. 利用部門は携わっていない

見　本

Q32. 利用部門におけるシステムへの不満・改善要求などを定期的に吸い上げる制度がありますか。　(1つに○印)

1. 2007年度中に制度を作る予定
2. 2010年度までに制度を作る予定
3. すでにある
4. 制度はないが吸い上げている
5. 制度を作る予定はない

Q32で「3. すでにある」と回答した方にのみうかがいます。

SQ1. 過去1年間(2006年4月から2007年3月)に寄せられた改善要求の件数と、そのうち実際にシステム化による対策を講じた件数をご記入下さい。

改善要求の件数							件
うち対策を講じた件数							件

SQ2. 新規開発や修整を施した後、使い勝手などについて利用部門から意見を吸い上げていますか。　(1つに○印)

1. 定期的に吸い上げる制度がある　2. 定期的ではないが、吸い上げている　3. 制度はあるが実施していない

Q33. 操作方法に関して利用部門の疑問に答えるヘルプデスク(アウトソーシングを含む)がありますか。　(1つに○印)

1. 2007年度中に設置する予定
2. 2010年度までに設置する予定
3. すでにある
4. 設置する予定はない

Q33で「3. すでにある」と回答した方にのみうかがいます。

SQ1. 活動範囲は以下のうちどれにあてはまりますか。　(1つに○印)

1. 電話やメールでの問い合わせ応対のみ
2. 電話やメールでの問い合わせ応対に加え、必要があれば担当者が本社などの主要拠点だけに出向く
3. 電話やメールでの問い合わせ応対に加え、必要があれば担当者が全国のどの拠点にも出向く

SQ2. 過去1年間(2006年4月から2007年3月)に持ちかけられた相談の件数と、そのうち解決した件数をご記入下さい。

1年間の相談件数							件
うち解決した件数							件

Q34. 情報システム部門は、システムの操作説明書を作成したり、利用部門に操作研修を提供したりしていますか。　(1つに○印)

1. ルールはないが、作成・提供している　2. ルールに基づき常に作成・提供している　3. 提供していない

Q35. 情報システム部門は、システム構築の目的や狙いなどについて、稼働時に利用部門に説明をしていますか。　(1つに○印)

1. ルールはないが、説明している　2. ルールに基づき常に説明している　3. 説明していない

Q36. Q28からQ35までの「情報システムの利用部門とのコミュニケーション」について、海外拠点の状況をお聞かせ下さい。　(1つに○印)

1. 現地の状況が国内とは異なるので、各拠点の判断に任せている
2. 情報システム部門の人材を配置していないが、現地の利用部門に国内と同じ取り組みを要請している
3. 主要拠点に情報システム部門の人材を配置し、国内と同じレベルの取り組みができるような体制にしている
4. 海外に拠点がない