

# トラブルの 良し悪し

## 社員研修マンガ教材

A監督



B監督



A  
監督



# ミスを しない

こちらは、大手建設会社に勤務する2人の現場監督、A監督とB監督です。

A監督もB監督も、複数の現場を担当し、それぞれの現場で、多くの社員や協力スタッフを抱えて、現場を管理していました。毎日、色々なことが起きるなかで、必死にがんばって、プロジェクトを進めていました。

A監督は、平穏無事であることを重視し、現場で何事も起こらないことを最優先にしていました。

そのため、建設現場では、常に、ミスをしないこと、トラブルを起こさないことを重視し、現場を厳しくチェックしていました。

そして、部下にも、このように伝えていました。

『みなさん、工事現場は、とにかく、ミスをしないこと、トラブルを起こさないことが大切です。ですから、とにかく、トラブルにならないように、慎重に、慎重に、がんばってください。迷ったら、慎重に、とにかく慎重にがんばってください』

# 減少

その結果、A監督の現場では、A監督が就任してからは、ほかの現場と比べて、ミスやトラブルが起きることが減少していきました。ただし、現場がピリピリすることが多くなりました。

退職者も増えました。



他方、こちらは、B監督です。

B監督は、明るく優しい性格で、おっちょこちょいな面もありますが、その人柄もあって、部下からも慕われていました。

# 満足度

B監督は、工事の依頼主、施主さんに喜んでもらえること、満足してもらえることを重視していました。そのため、少し難易度の高い工事の注文・依頼であっても、お客さんの満足度を高めたいと思い、リスクをとって、承諾してしまうところがありました。

ある日のことです。こちらは、Cさんです。  
Cさんは、B監督の部下です。

Cさんが慌てて、やってきました。



『B監督、すみません、先日、施主さんから追加依頼のあった追加工事、壁の耐久力がもたなくて崩れてしまいました。幸い、誰にもケガはなかったのですが、ちょうど施主さんが現場に来ており、わが社の技術力を心配して、このまま工事を進めて大丈夫かと、心配されています』



# ミス・ トラブル 納期 ギリギリ 突発的 対応

『な、なにー！！そんなことがあったのか。とにかく、誰にもケガがなくてよかった。よし、急いで、お詫びに行くとともに、急ぎ、原因を分析することと、再発防止策を早急に仕上げて、施主さんの信頼回復に努めよう』

このように、B監督の現場では、ちょっとしたミスやトラブルが起きることが多くありました。

そして、そのたびに、B監督は、トラブル対応で、大慌てで走り回り、また、部下もそれに合わせて走り回るということが多くありました。

そのため、B監督の現場は、いつも納期がギリギリになり、余裕がないということが多くありました。

また、トラブルが起きるたびに、突発的な対応に追われることが多くなり、メンバーの稼働力に余裕がない、ということが多くありました。

# 残業

## 浮き沈み

## どちら？

また、突発的な対応のため、メンバーの残業が増えてしまうということも多かったです。

他方で、お客さんからの評価、満足度については、リスクを取ってでも満足度を高めたいという姿勢が、効を奏して、うまくいったときは、高い評価を得られました。

しかし、トラブルが発生して、うまく対応できず、お客さんからの評価が逆に下がってしまうということもありました。このように、浮き沈みが激しい状態でした。

そのほか、さまざまな種類のトラブルが起きるたびに、みなで力を合わせて乗り越えるという経験が多くなり、トラブルに強い、トラブル対応力の強いメンバーが育ちました。

---

もしあなたが、この会社の監督だったら、この会社の社長だったら、この会社の社員だったら、どちらの監督が良いと思いますか？その理由は何でしょうか？

### <ディスカッションテーマ・質問項目の例>

・ご意見、ご感想は？

・もしあなたがたったら、A監督とB監督、どちらの監督になりたいですか？その理由は何ですか？

・あなたが、この会社の社長だったら、A監督とB監督、どちらの監督が良いと思いますか？その理由は何ですか？

・あなたが、この会社の社員だったら、A監督とB監督、どちらの監督が良いと思いますか？その理由は何ですか？

・あなたにも同じような経験をしたことはありますか？

・あなたの職場で改善しようと思ったことはありますか？

・あなたの職場で誰と誰が連携・協力すると良いと思いますか？

### <研修活用場面・ねらい>

業務の中で、なるべくミスを少なくすることは、コストや無駄の削減や信用の維持という観点から、重要であることに疑いはありません。

他方で、変化の激しい時代であるため、ライバルとの競争に勝つためには、差別化をしたり、リスクをとって挑戦したりすることも重要であり、両者のバランスが難しいです。

そこで、受講者の方に、まずは一般論、他者事例として、こういった状況があり得ることを認識したり、ご自身の職場ではどうすべきかなどを検討したりしていただくために、

このケーススタディ教材を活用することが考えられます。

さらに、受講者の方には、ご自身だったらどちらの監督になりたいか、もし、自分がこの会社の経営者だったり、社員だったりしたら、どちらの監督が良いと思うか、などを考えていただき、意見交換していただくことによって、

①色々な人の立場になって考えるトレーニングになる

②自身の立場を超えて職場での改善のアイデアが思い浮かぶ可能性がある

③それらを意見交換することで人それぞれ色々な考え方があることが理解できる

④意見交換によりコミュニケーションが増える

⑤職場でお互い様・助け合いの気持ちが増える、

⑥各自がそれぞれコミュニケーションの取り方を工夫しようというモチベーションが増える

という研修のねらいがあります。

### <ポイント>

ケーススタディ型の研修は、講師が知識を教える、指導する情報提供型の研修ではありませんので、受講者の方が「考える」時間が大切です。「考える」時間が受講者の**意識や行動の変化・成長**、ひいては**業績向上**を促します。逆に、指導や押し付けをしてしまうと思考停止になってしまうため、受講者の意

識・行動の変化や成長につながらない可能性があり、注意が必要です。

受講者が自ら考えて、自ら意識や行動を変化させて成長していただくために、受講者が「考える」時間、シンキングタイムを取っていただければと思います。

その際は、「紙に書く」ことで思考をまとめやすくなり、また思考を表現するトレーニングにもなりますので、ワークシート（プリント・レジュメ）を配布することをオススメします。また、記載された内容を確認することで研修の「効果測定」も可能になります。

そのうえで、紙に書いた内容を二人一組やグループで発表し合うことで、他者の意見・アイデアによってヒントや刺激を得ることができたり、自分と違う意見に触れることで人それぞれ色々な意見・考え方があることを再認識していただいて、他者への思いやりや配慮を促進し、コミュニケーション・チームワークの強化につなげることをオススメします。

また、講師の側で全く想定していない回答が出ることはよくあることであり、それも貴重な情報といえます。その職場固有の事情によるものなのか、受講者個人の事情によるものなのか、さまざまな事情があると思われ、それらを確認・検討する材料になるからです。

## <よくあるご意見・ご感想>

・どちらも重要であると思うので、判断が難しい

・致命的なミスはしてはならないと思うが、トラブルに強くなることも大切だと思った

・リスクをとって挑戦しないと、これからの時代では生き残れないのではないかと考えた

・いろいろなケースごとに、みんなで話し合いたいテーマだと思った

## <着眼点の提供>

なお、講師の側から知識の指導をすることは想定しておりませんが、ヒント・着眼点を提供して、さらに受講者の方に考えていただくことはあります。

今回のケースでいえば、ヒント・着眼点としては、以下の項目が挙げられます。

①実際の会社の具体的な業務で、ミスを減らすことを優先することと、挑戦・チャレンジをしてみようと思うことをリストアップしてみる

②上記①について、ミスを減らすことを優先した場合と、挑戦・チャレンジを優先した場合とで、それぞれ、メリットとデメリットを考えてみる