

一人で 悩まない

社員研修マンガ教材

食品
卸売



A子さん

こちらは、とある、食品卸売会社に勤務する新入社員のA子さんです。

A子さんは、明るく元気で、まじめな性格でしたが、少し、おっちょこちょいな面がありました。

『やったー！！やっと、あこがれの会社に入社できたから、もう、今日から思いっきり、がんばろっと』

フレッシュな新人の明るさに、まわりの先輩方は、A子さんに好感を持っていました。

しかし、A子さんの元気はカラ回りしてしまっていました。

こちらは、上司のB部長です。

『A子さん、また納品伝票、まちがってるって、お客さんから連絡きちゃったよ！』

『えっ！あ、はい、すみません。今すぐ、訂正します』

こちらは、先輩のCさんです。

『A子さん、今、お客さんから電話があって、お客さんがA子さんとの待ち合わせ場所に、いつまで待ってもAさんが来ないから、もう帰っちゃったって連絡きたよ！』



B部長



Cさん



『ええー！！あ、すいません、今日、お客さんとの待ち合わせあったの、忘れてました。すいません』

このように、A子さんは、回りの先輩から可愛がられていたものの、失敗やミスが多い点は回りのみんなが心配していました。

『はあーあ、アタシ、また今日も失敗しちゃった。自分の失敗だけならまだいいけど、先輩にも迷惑かけちゃって、ホント申し訳ない気持ちでいっぱい。はあ、もう涙止まらないよ』

このように、A子さんはとても落ち込んでしまっていました。A子さんは、早く役に立てるようになりたい、早く失敗を挽回したいと、一人で、とても焦っていました。



クレマー



Dさん

そんなある日のことです。

こちら、超クレマーで有名なお客さんのDさんです。

Dさんから電話がかかってきました。

『あー、A子さん、1年前に納品してもらった伝票、文字が一文字まちがっていたから、訂正して、今すぐ持ってきて』



『え！一年前の伝票ですか、ちょっと探すのに時間がかかりますし、今日は、先約があって出られないんですが』



『なにい！あんたねえ。伝票の文字一文字間違うなんて失礼でしょ。一年前だろうが二年前だろうが、すぐに持ってきなさいよ。それとも上司に代わってもらおうか！』

『は、はい、すみません、すぐに訂正して持っていきます』

翌日

それから、また翌日のことです。

また、Dさんからクレームの電話がかかってきました。

『A子さん、あなたに納品してもらった食品、お客さんからクレームがきちゃったんですよ。』

まあクレームは一件でしたけど、念のため、このときの納品、全部返品するから持って帰ってくださいよ。ちゃんと、全額返金してね』



『え！ちょっとすみません、お聞きしたいんですけど、どのようなクレームがあったのでしょうか？』



『なにい！！あんた口ごたえすんの？こっちは客だよ。なんだったらもうあなたのところから買わなくてもいいんだよ。さっさと引き取りに来たらいいじゃないの』



『そ、そういわれましても、返品をお受けする場合は、理由をしっかりと確認しないといけないルールでして』



『なにい！あんたねえ、長年取引してるうちが返品って言ってるんだよ。わかってんの？じゃあいいよ。上司に代わってよ』



『い、いえ、すみません、お得意先様のD様ですから、承知しております。
すぐに、お受け取りに上がりますので、お待ち下さい』

無茶な 要求

このように、A子さんは、なんとか自分だけの力で乗り切ろうとして、クレマーのDさんの無茶な要求に振り回されてしまいました。

ただでさえ、忙しいスケジュールのなか、無理な要求に振り回され、まともに仕事ができなくなってしまいました。



しかも、A子さんは、精神的なストレスで胃痛が激しくなっていました。

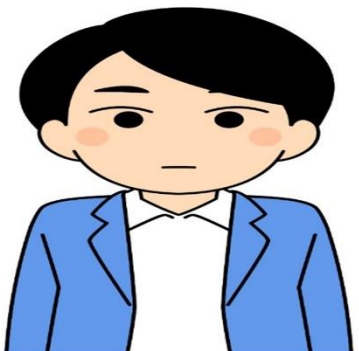
また、仕事のミスもさらに増えてしまいました。



B部長

こちらは、B部長です。

『A子さん、またお客さんから、伝票が届かないという連絡が入ってますよー』



Cさん

こちらは、先輩のCさんです。

『A子さん、またお客さんから、打合せの約束、すっぽかされたって、連絡来てますよー』



『ああー！！うわー、やっちゃったわー！！』

<ディスカッションテーマ・質問項目の例>

- ・ご意見、ご感想は？
- ・あなたが経営者ならどうしますか？
- ・あなたがA子さんならどうしますか？
- ・あなたがBさん・Cさんならどうしますか？
- ・あなたの職場で似たようなことはありますか？
- ・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>

昨今の生産性向上・残業削減・働き方改革の要請のなかで、一人一人の業務の負荷が増えたと言われています。また、がんばりたい、活躍したいと思うがあまり、人に相談できないという方もいて、それが裏目に出てしまうことも、よく聞かれるところです。

そこで、受講者の方に、まずは一般論、他社事例として、こういった状況があり得ることを認識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、あなたが経営者・A子さん・Bさん・Cさん、それぞれの立場だったらどうするか？等を考え

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、
- 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ます。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き、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>

- ・新人のときの気持ちを思い出した
- ・新人が困っていたらなるべく声をかけてあげようと思った

- ・自分の職場でも見られる光景である
- ・自分一人でやり遂げることも大事だが、報告・連絡・相談も大事であり、バランスが大切だと思った
- ・管理職によるフォローも大事だと思った
- ・クレーマーには、一人に対応せず、会社全体で対処すべきだと思った

<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ご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新入社員が相談しやすくなる仕組みについて考えてみる
- ②新入社員や部下を見守るときと、手助けするときの線引き・境界線を考える