

「情報把握力テスト」 ケース 1

下の1~5のうち 内の情報によって、「その通り」と100%断定できる項目を選び、一番左側の「個人欄」に○印をつけてください。

■情報

新入社員の佐藤君は、決算日をひかえ伝票整理に忙しかった。そんな折、得意先の丸山商会からクレームの電話が入った。どうも新製品Xを依頼したにもかかわらず、旧タイプのYが納品されたらしい。佐藤君は、営業担当者が席にいなかったのので、代わりに交換の手配をすることを伝え電話を切った。佐藤君は、自分の仕事も時間におわれていたため、要件を簡単なメモにして、自分の同僚の鈴木君に配送センターへの手配を頼んだ。

数日後、再び、丸山商会から「 来ないがどうなっているんだ！」という電話が社長あてに入った。

個人 チーム 正解

--	--	--

1. 佐藤君のメモが間違っていた。

--	--	--

2. 鈴木君が配送センターに手配した。

--	--	--

3. 佐藤君は、新入社員なのでクレーム処理に不慣れだった。

--	--	--

4. 鈴木君は、佐藤君の同僚である。

--	--	--

5. 丸山商会担当の営業マンは、クレームの電話が入った時、社内にはいなかった。

ビジネス・マナー50の理解度チェック

以下の50問の質問に対して、自分として“もっとも望ましいと思う答え”を1つ選び、「個人」欄にアルファベットで記入してください。

①職場のマナー

NO	質問	答	個人	チーム	正解
1	あなたの会社の始業時間は9時です。 あなたは…	a. 新人のうちは30～40分前くらいには出社する。 b. 9時には自分の仕事に取りかかるような時間に出社する。 c. 9時までにタイムカードが押せばよい。			
2	何かの都合で少し出社が遅れそうな時 あなたは…	a. とにかく少しでも早く出社して、詳しく事情を説明するようにする。 b. すみやかに会社に電話をして、事情を伝えておく。 c. 少しくらいであれば、大きな問題にはならないので普通に出社する。			
3	廊下でまだ話したこともない他部門の人と会いました。 あなたは…	a. 相手がこちらに気づいた場合は挨拶する。 b. 親しくなるまでは、むしろ挨拶しない方がよい。 c. 自分から積極的に挨拶する。			
4	勤務中友人から私用の電話がかかってきました。 あなたは…	a. できるだけ要領よく、短時間で話を済ませる。 b. 勤務中だから、自宅の方にかけてもらうようにしてすぐに切る。 c. 仕事に余裕があれば、普通に話しても構わない。			

【その他省略】

事例研究「佐藤君の初仕事」

本社での新入社員基礎研修を終えた佐藤君は、都内の営業所に配属された。彼の担当は、分譲マンションを中心とした個人向け物件の販売である。

配属当初は、営業実務をはじめ建築法や税金に関することなど幅広い専門的な教育を受けたり、先輩営業担当者やアフターサービス係に同行して勉強したりするといった毎日だった。佐藤君は想像していた以上に学ばなければならないことが多く、また営業という仕事の難しさに漠然とした不安を感じていた。それと同時に、早く実際に仕事をしてみたいという期待も芽生えはじめていたのだ。一ヶ月程たったある日、佐藤君は直属の上司である小野課長に呼ばれた。

小野　：　「どうだ、もうだいぶ仕事には慣れてきたかい？」

佐藤　：　「ええ…なんとなくわかったような気もするんですけど、まだ難しいことが多くて…例えば、お客さんにアプローチするところから契約して物件を引き渡すという一連の仕事の流れがよくつかめないんです。」

正直な気持ちではあったが、少し控え目に答えた。

小野　：　「こんな短期間で全てがわかるはずはないよ。基本的なことがしっかりと身についたらあとは一つひとつ経験しながら覚えていくしかないんだ。ところで、そろそろ君ひとりで働いてもらおうと思うんだ。これも経験のひとつだから思いきってやってくれ。」

佐藤君は、一瞬身の引き締まる思いがした。課長の指示はあるエリア内の見込み客調査をしろというものだった。賃貸マンションやアパートを一軒一軒訪問し、家族状況や勤務先、マンション購入の予定等を聞き出し、顧客リストを作るのである。当面の目標として1日30件の訪問を指示された。

小野課長としては、実際にお客様と会ってお客様が何を考えているのかを肌で感じてほしかった。そのためにも自分の力でお客様を見つけ、なんとかコンタクトを取っていかなければならないのである。悪戦苦闘するのは目に見ていたが、試行錯誤する中で、自分なりに営業というものを考え、学んでもらうことが最大の目的であった。

一方で佐藤君は、どんな形であれ自分の”初仕事”であることには変わりなく、企業人としての第一歩を踏み出したような胸の高鳴りを感じていた。ところが、実際に活動をはじめてみると、言

【新入社員研修討論資料抜粋】

葉が出てこなかったり、ドアさえ開けてくれなかったりすることも少なくなかった。それでも1日30件という目標をクリアするために無我夢中で歩き回り、クタクタになりながら夜遅くまで頑張った。ただ、ほとんどの場合、お客様の状況を聞き出すまでには至らず、訪問件数をかせぐだけというのが実態だった。

【以下省略】

事例研究「佐藤君の初仕事」個人研究

【課題】

佐藤君は、気持ちもスッキリしないまま大変なことになってしまいました。佐藤君の態度や考え方でどのような点が問題だと思いますか。この事例を通じて考えられることを3つあげ、その理由をまとめてください。

佐藤君の問題点	どうすれば良いでしょう
1.	
2.	
3.	
メモ欄	

チャレンジシート

作成 年 月 日 氏名 _____

A : 研修で気づいたこと／学んだこと

--

B : 自分への期待

日ごろから自分自身について感じていること（言われること）	今後生かしていきたい持ち味	今後気をつけていきたい課題

C : 私のチャレンジ目標

スローガン	具体策
達成基準	目標値