

事例研究課題

あなたは全国にパチンコ店を展開している株式会社マンモスの経営するマンモス新潟店の玉井主任です。

あなたは店長から指示されて、上野のパチンコ機械メーカーのショールームを中心に新台の調査をするための2泊3日の出張を終えて、昨日帰ってきたばかりです。

あなたは本日早番出勤で、10時には店長に出張報告をする約束になっています。事務所でカタログや資料を整理していると、少し暗い表情をしたアルバイトの佐々木君がやってきて、「玉井主任、ちょっと相談したいことがあるのですが。」と相談を持ちかけられた。

あなたは資料を整理する必要があったので

「わかった、それでは資料を整理したら、呼ぶからそれまで仕事をしていてください。」と答えた。(研修担当者から案内があったら、所定の机の上においてあるプロフィールを呼んで、案内に従って別室で相談を受けて下さい。)

佐々木君と面談した後、店長に出張の報告を済ませると、店長から次の通りのことをいわれた。

「最近ホールの雰囲気が悪いと常連のお客様からいわれている。原因は何か調べてほしい。それから出張中にアルバイトを採用したので新しい人員配置意表を見るように。」といわれ人員配置表をもらった。

マンモス新潟店人員配置表

正社員

役職	担当	氏名	当店在位歴	年齢	備考
店長		前田	2年	38	
主任	人事	玉井	3年	32	
主任	営業	金城	2年	30	
主任	景品	大木	半年	29	
副主任	人事	長島	2年半	26	
副主任	営業	野村	3年	24	
副主任	景品	三村	2年	29	
一般	カウンター	島袋	5年	23	
一般	カウンター	竹口	8年	42	

事例研究主任 1 - V 1

アルバイト

役職	担当	氏名	当店在位歴	年齢	備考
アルバイト	ホール	佐々木	2年	21	大学3年
アルバイト	ホール	石毛	1年5ヶ月	19	専門学校生
アルバイト	ホール	近藤	半年	20	フリーター
アルバイト	ホール	沖田	2日	19	大学1年
アルバイト	カウンター	吉永	3ヶ月	20	短大2年
アルバイト	カウンター	松原	3ヶ月	20	フリーター
アルバイト	カウンター	浅丘	3ヶ月	21	専門学校生

事務所の仕事が片づいたのでホールにでてみると、アルバイトの石毛君がトラブルランプがついているにもかかわらず、島端に立ったままで動く様子はなく、ストローにいた三村副主任がカバーをした。

注意しようとしたら何かにアルバイト沖田君の声が聞こえてきた。

「すいませーん！ジャバラがはずれました。玉が止まりませーん。」

三村副主任「なんでジャバラなんかはずしたの。」と怒った口調でいった。

沖田「玉が流れてこなかったんで、ジャバラを動かしていたらはずれたんです。」

三村副主任「馬鹿なことをして、手間ばかりかけやがって。」

沖田「すいませーん、玉がこんどん流れてきます。どうしたらいいですか。」

三村副主任「どうするもこうするも、ジャバラをはめればいいじゃないか。」

沖田「はめるって、どうやってはめるのですか。」

三村副主任「そんなことわからないのか。おまえは金をもらって仕事をしているのだから、もう少ししっかり仕事をしなければダメではないか。」

沖田「はい、すいませーん。」

三村副主任「補給シュートの下のところ、フックみたいにでている留め金があるだろ、そこにジャバラをねじ込めばいいんだよ。」

沖田「補給シュートてなんですか。」

三村副主任「もうつきあっていられないよ、俺が直すからホールを見ていな！」

沖田「すいませーん。お願いします。」

カウンターの方を見るとアルバイトの吉永さんが泣きながら、女子トイレの方に走っていった。そばにいたアルバイトの浅丘さんに、吉永さんを事務所に連れてくるように伝えたと、あなたは事務所に入った。

しばらくすると、目を赤くした吉永さんが入室してきたので、座らせるとともに飲み物を飲ませた。

あなた「どうしたの、ホールで泣くなんて」

吉永「すいませーん。」

事例研究主任 1 - V 1

あなた 「責めているんじゃないんだ。どうして涙が出たのか理由を教えて欲しいんだ。」
吉永 「一緒に入った松原さんはどんどん、仕事を教えてもらっているのに、私のトレーナーの竹口さんは、まだいいとって何も教えてくれないのです。松原さんはもう入庫処理もできるのに、私は検品しかできません。そんなに私は能力がないんですか。」

そう言うと、さらに涙が出てきて收拾がつかなくなったので、少し事務所で落ち着かすことにした。

吉永さんが落ち着いたので、再度話し合うことを約束して、カウンターに戻した。

三村副主任が休憩で事務所に入ってきたので尋ねた。

あなた 「石毛君はどうしたの、なんかやる気無さそうで。動きも悪いし。」
三村副主任 「ああ、それは玉井主任がいない間に年1回のアルバイトの昇給が決定して、石毛君があがらず、近藤君が昇給したので時給が同じになってしまったのです。石毛君にしてみれば、仕事に自信を持っていきからおもしろくないんでしょうが、近藤君はフリーターだし、生活もかかっているのじゃないでしょう。かわいそうだからフォローしているのです。大変ですよ。」

あなた 「そうか、でも石毛君は副主任並の力があるのになら。」

三村副主任 「ちょっとかわいそうですよね。これから、今度入ったアルバイトの沖田は使い物になりませんね。今日の朝、ガラスを拭くといったら、窓ガラスを拭いて時間をつぶしてしまったのですよ。おかげで開店10分前に全員で台ガラスを拭く羽目になってしまいました。みんなぶーぶー言っていましたよ。」

これは大変とあなたはため息をつくばかりであった。

あなたが解決すべき問題とはなんでしょうか。

根本的な原因はなんでしょう。事象の問題と組織上解決すべき問題を挙げ、解決策を示して下さい。

本事例の使用方法および模範解答はこちら [→お問い合わせ](#)