

しかる技術  
友利チーフの場合

友利チーフは社歴 5 年チーフ歴 2 年の中堅チーフです。吉永君は研修が終わって配属されたばかりの大卒新入社員です。

友利チーフ：吉永君、もう休憩終わりじゃないの？休憩交代しないといけないから、早くホールへ戻った方が良いよ。

吉永：はい。

めんどくさそうに 椅子を立ち ホールへ戻ろうとする吉永。

友利チーフ：おい、吉永、読んだ本ぐらいかたせよ！新人研修で習っただろう？

下を向いて立ちつくす吉永

友利チーフ：もういいよ、早くホールへ戻りなさい。

しばらくして 休憩時に同期の下田君との会話

吉永：参っちゃうよな、友利チーフ、うるさくて。

下田：権力を振り回すしか能がないよな。

吉永：ああいうオジンは虫が好かん。できれば避けて行こうと思う。

下田：俺もそうするよ

立ち聞きしてしまった友利チーフ

翌日

友利チーフ：吉永君、さっきトイレ清掃したのは君だよな。

吉永：はい。

友利チーフ：男子トイレの清掃用具が出しっぱなしだったぞ。

吉永：ああ、忘れてしまいました。でも、30 分後にまた使うんだから 出しておいた方が効率的でしょ？

友利チーフ：ああ、わかった、もういい、戻って

不機嫌そうな吉永君

友利チーフ：最近の若者はどうして、ああなんでしょう。ちょっとしたことですぐいじけてしまうし、上司に悪感情を示すし、しらけた奴らをいくら叱っても無駄だし、効果

はないし、人事からも新卒は辞めさせるなど言われているし、そのうち気がつくでしようからしばらく放っておこうと思います。

友利チーフの姿勢は何が問題ですか？  
シンキングタイム

長島チーフの場合

3 等級社員の山田社員は長島チーフから入替の工程表を作成するように指示されていた。  
納期は昨日までであった。

長島チーフ：おい、山田、この間頼んだ入替工程表どうなった。あした入替だか、今日張り出さないと、みんなが行動できないぞ。

山田：備品の発注が忙しくて、まだできていません。

長島チーフ：え！（絶句、しばらく沈黙）

長島チーフ：ばっか野郎、何をやってんだ！店が潰れるぞ。入替はどうするんだ。てめいなんか 3 等級の資格なんか無い。辞めちまえ！忙しいから、何も言わず待ってやっていたんだ！

あーん どうしてくれるんだ。この野郎。上司の温情を逆手に取りやがって。畜生にも劣るやつだ。どうするんだ、どうするんだ、責任取れ、役立たず、この店で最低のミスだ。長いこと会社にいるがおまえみたいな 3 等級は見たことがない。  
どうするんだ。

（じっと黙って下を向いている山田）

あん、黙ってるんじゃないよ！上司がきているんだろ、答えるよ。

山田：（下を向いたまま小さなかぼそい声で ）

すいません。

長島チーフ：あやまりやいいって問題じゃない。あやまってすめば警察はいらないんだ！他のスタッフにどうやって説明するんだ。役立たず。こんな部下はいらねえよ。どうすんだ！

どうすんだ！どうすんだ！どうすんだ！責任取れるのか、どうやって責任取るんだ。

どうやって責任取るかと聞いているんだ！黙ってないで話してみろ！

山田：(下を向いたまま小さなかぼそい声で )

すいません。わかりません。

長島チーフ：自分の失敗の責任もどうやって取ったらいいのかわからないのか。てめいみたいな無責任野郎は見たことがないぜ！あとでなあ SM に話してやる！

工程表は他の 3 等級社員にやらせる。てめいはすっこんでろ！

長島チーフ：3 等級社員は給料が高いのです。その分任された仕事をやらしてもらわないと店は困るのです。ですから、かなり強い口調で叱責する必要があります。

長島チーフのこの対応は何が問題ですか？  
シンキングタイム

定岡チーフの場合

アルバイトの岡田君はいつもてきぱきと敏速な行動です。社員スタッフの掛布君はいつもおっとりして敏速ではありません。

定岡チーフ：掛布君、もう少し作業をはやくできないかね。君が閉店作業をやると、みんなが帰る時間が遅くなるんだ。

掛布：一生懸命やっているつもりなんです。

定岡チーフ：つもりじゃだめだ。アルバイトの岡田君だったら、カセット清掃は君よりずっと早いし正確だよ。

掛布：岡田君は、そればかりやっているんで当然早くなります。

定岡チーフ：言い訳はいいんだ。アルバイトより劣る社員は問題だ。岡田君を見習って早く作業を終わらせるようにしてくれ。

掛布：(不満そうに) わかりました。どうもすいません。

定岡チーフ：掛布君にはがんばってもらいたいのです。そんなに難しい仕事ではないので 掛布君のために他の人の帰りが遅くなるのも問題ですから、岡田君程度のス

ピードでやって欲しいので、指摘しました。

定岡チーフのこの対応は何が問題ですか？

シンキングタイム

田淵チーフの場合

新人アルバイトの広岡君が お客様に食事休憩を頼まれたましたが、うっかり、休憩プレート差し込まなかった結果、無人台整理を他のスタッフが行ってしまい、田淵チーフが長い時間謝り続けた1日でした。終了ミーティングです。

司会者：それでは田淵チーフをお願いします。

田淵チーフ：今日は、大きな接客トラブルがありました。お客様に頼まれた食事休憩の  
手順を決められたとおりに、広岡君が行わなかったために、無人台整理となり、  
お客様が遊べなくなり、他のお客様がその台でだしてしまったということです。

広岡君、どうして手順を守らなかったの？

(参加者全員が広岡君に注目する)

広岡君は下を向きながら

広岡：すみません。他のランプがついて、そっちを処理している間に、忘れてしまいました。

田淵チーフ：だめじゃないか！（少しきつい口調で）

(参加者は首をすくめ広岡君へ注目)

田淵チーフ：お客さんはあの台で1000回はまって、気分転換で食事をして挑戦しよう  
と思っていたんだ。だから、無人台整理した後座った別の客さんが、少しまわ  
ただけで、確変が10回も続いたんだ。

こういう事で、一人一人お客さんが逃げていくんだ。入替をしてもお客さんが  
来ない店になっちゃうんだ！

広岡：すみません。以後気をつけます。

田淵チーフ：他のみんなも広岡君のようにならないように気をつけてください。

今日はこれまで、お疲れ様。

全員：お疲れ様でした。

辛そうに首をうなだれて、場を去る広岡君

田淵チーフ：広岡君の起こしたことは接客業として重大な失敗です。他の従業員にも同じ事がないようにミーティングで注意しました。少々しょげていましたが、効果は大きかったと思います。

田淵チーフのこの対応は何が問題ですか？  
シンキングタイム

黒田チーフの場合

ベテランスタッフの石田君は、お客様から態度が悪いと良く苦情を言われます。  
そこで、黒田チーフが石田君に注意をしました。

黒田チーフ：石田君、ちょっといいかな。

石田：はい何でしょう？

黒田チーフ：お客さんから、接客態度が悪いとよく言われる。気をつけてください。

石田：ちゃんとやっていますよ！（不機嫌そうに答える）

黒田チーフ：私が見ても、横柄に見えることがある。お客様の苦情も納得のいくところだ。

石田：いや、そんなことはありません。ちゃんと礼もしています。敬語も使っています。

黒田チーフ：だいたいだな、おまえは少しおおざっぱな性格だから、工具室の工具も出しっぱなしだし、出勤もぎりぎりだ。目に見えないミスも多いのじゃないのか。

石田：遅刻はしていませんし、工具はたまたまです。

黒田チーフ：そればかりじゃないぞ、この間、ファイルに綴れといった書類をシュレッダーしてしまっただろ。

石田：あれは、うっかりしただけです。

黒田チーフ：それを言っているんだ。おまえはおおざっぱな性格だから、失敗が多いんだ。とにかく、お客様から、苦情を言われたい接客をしろ！

石田：わかりました。気をつけます。

黒田チーフ：あの様に言いましたけどね。何回言ってもだめなんです。やっぱり向いていないんでしょうか。わかりましたと言ったて口先だけで、何も変わらないの

です。(ため息)

黒田チーフのこの対応は何が問題ですか？  
シンキングタイム

上杉チーフの場合

アルバイトの北条君は、時間ぎりぎり出勤します。月に何回かは遅刻もします。  
上杉チーフはこのままではアルバイト全員の規律性がゆるむと悩んでいます。

上杉チーフ：北条君、今日も遅刻したね。

北条：すみません、今月2回目でしたね。すみません、気をつけます。

上杉チーフ：そうだね、気をつけてくれ。

2日後

上杉チーフ：北条君、また、今日も遅刻したね。

北条：すみません、この間気をつけると言ってまたやってしまいました。すみません、  
気をつけます。

上杉チーフ：そうだね、こんどこそ遅刻は絶対にしないようにしてくれ。

北条：ハイわかりました。迷惑欠けないようにします。

翌日

上杉チーフ：北条君、また、遅刻したね。昨日の今日だ。

北条：すみません。昨日帰るときはそのつもりだったんですが。同僚と飲みに行ったら、  
つい深酒になってしまいました。

上杉チーフ：人手がないから、SMに内緒にしているが、本当だったら首だぞ。

北条：いや、すみません。上杉チーフの恩は忘れません。顔に泥を塗る様なことは絶対に  
にしません。

上杉チーフ：本当に頼むよ。

上杉チーフ：北条君は根はいいやつなんですよ。学校の授業料もバイトで稼いでいるま

じめなやつです。人間関係を壊したくないので 諭すように言ってやっているんです。

でも心配なのでメールで「遅刻は絶対禁止」と送っておきました。

これで大丈夫と思います。

上杉チーフのこの対応は何が問題ですか？

シンキングタイム

## 藤原チーフの場合

社員スタッフの近藤さんは 以前チーフをやっていましたが、新人事制度でスタッフの降職した人です。藤原チーフより 10 歳年上で社歴は 5 年長く、藤原チーフがスタッフの頃、上司であったこともあります。降職したことがおもしろくないのか、ことあることに反抗的な態度を取ります。現在本社から入社したばかりの課長候補者大友さんが店舗研修にきています。高い給料取りやがって、潰してやると、どうも意地悪としているようです。先ほども機械の特性を説明できないで困っている大友さんのフォローもせず、暇そうに島端に立って、にたにたと笑っていました。終了ミーティングで注意するのもプライドを傷つけると思い個別に注意することにしました。

藤原チーフ：近藤さん、何で大友さんのフォローをしなかったんですか。

近藤：何が！どうせ、あいつは高い給料もらっているんだろうから、そのくらいのことは自分で解決するのが当たり前だろ。

藤原チーフ：いや、大友さんの給料が高いとかどうかという問題じゃないでしょう。

近藤：おれはな、能力がないからという理由で降職したんだ。給料だつてさがつたんだ。何で給料の高いやつの面倒を見なきゃいけないんだ。

藤原チーフ：大友さんの給料は私は知りませんよ。だけど、高いのだとしたら何か私たちの知らない能力があるんでしょ。パチンコ店の現状を知らないから勉強しにきている人にちゃんと教えるのがあなたの役割でしょ！

近藤：生意気な、おまえがチーフをやっているのも、俺が昔仕込んでやったおかげじゃないか！偉そうに。

藤原チーフ：そんなことを言い出さないでくださいよ。昔は昔、今は今です。とにかく、本社から来て苦労しているんですから、この期間で店舗業務を覚えてもらわないと会社の損失になります。

近藤：それじゃなにかい？俺が会社に損をさせているというのかい？

藤原チーフ：さっきから、そんなことは一言も言っていませんよ。誰であろうと店舗の人間が困っていたら ちゃんと指導をしてフォローしてくださいと言っているんです。

近藤：おお、わかったよ。でもな 俺は何もしないよ。好きにやったらいいよ。せいぜい本社にゴマをすったら良いよ。俺はおまえの出世に手を貸すつもりはないよ！

藤原チーフ：私は自分の出世のために言っているんじゃないですよ。一条さんにちゃんと役割を全うして欲しいと言っているんです。

近藤：わかったよ！もういいよ。チーフも偉くなったモンだ。大友には意地悪はしないよ。チーフもせいぜい本社に気に入られるようにがんばるんだな。

藤原チーフ：先輩だし、年長者だし、遠慮しているんですがね。ああいう部下にはほとんど手を焼いています。教えるかどうかはわかりませんが、一応大友さんへの意地悪はしないといっていますので ここはよしとしましょう。

藤原チーフのこの対応は何が問題ですか？  
シンキングタイム

本シナリオの画像化・使用方法 模範解答についてはこちらから [→お問い合わせ](#)

