

事例研究

1. ○月×日は店休日であった。その日は社宅の清掃日で社宅に住む社員全員が午後1時に集合し清掃をする日であった。

そのあと、6時から退職者の送別会を行うこととなった。

また、業務的には当日までに翌月の計画書を提出する期限であり、まだ提出をしていなかった。

4時には産業廃棄物の業者が来店し、粗大ゴミ等を搬出する事になっていた。

前日、A店長はB店長代理と翌月の計画書の提出期限が迫っていたので、どの様に対応するか話し合った。

B店長代理は「倉庫の整理もあるので、私が明日出勤して計画書提出と産廃業者の立会を行います。」と言った。

A店長「それではお願いします。今日は早番ですのでこれで上がります。」
といて、A店長は帰宅した。

翌日、A店長は1時に社宅の玄関口で清掃の準備をしていると集まってきた社員Cが「B店長代理が来ていないのですがどうしたんですか。」と尋ねてきた。
A店長「今日は業務の都合で、出勤しているはずですが、1人欠けるけど みんなで手分けして、清掃して下さい。申し訳ない。」といて、社宅清掃に取りかかった。

社宅清掃は3時に終了した。

A店長は休日出勤しているB店長代理を慰労しようと缶飲料を購入し、店舗に向かった。

店舗に到着すると、産廃業者が困った、顔をして店舗の中を覗いていた。

A店長「どうしましたか。」

産廃業者「いやー、店長どうしたもこうしたも、どれをもっていったらいいのか、誰もいないのでわからなくて、困っているのです。」

A店長「中に、B店長代理がいるはずなのですが、インターホンを押ししましたか。」

産廃業者「30分間押し放してもなんの反応もないのです。それで店の中を見ていたのです。」

A店長「インターホーンが壊れたのかな。今、鍵を開けましょう。」

店の出入り口の鍵を開けると、誰も店舗の中にはいなかった。

A店長は産廃業者に謝り、排出物の指示をした。

そして、計画書のフロッピーを呼び出すと、昨日自分が作成したままの状態であった。

確認のため本社に連絡をすると、まだ、計画書は未着であるとのことだった。

早速、計画書の作成に取りかかり締め切り時間を30分経過した段階で完成し、本社の担当者におくれた詫びとともに、計画書を送った。

店長代理からは計画作成し始めてから1時間ぐらい経過した4時頃、電話連絡がはいった。

B店長代理「今日まだ、計画を作成していません。」

A店長「今作っています。できたらすぐ送っておきます。送別会の方は参加するんでしょう。」

B店長代理「はい参加します。じゃあとお願いします。」

送別会の集合時間10分前になり、社員が店舗に集まり始めた。

S主任が「B店長代理は今日出勤していなかったんですか。」

と驚いたようにいった。

その時、B店長代理が現れ、送別会の幹事が「これで全員揃いましたので、すぐに会場の方へ移動して下さい。」といった。

車に分乗して、送別会の会場に移動し、送別会が始まった。

30分ぐらいして、社員PがA店長の所に来て

「店長、B店長代理はどうして社宅清掃にこなかったのですか。」

と詰め寄ってきた。

*あなたはA店長です。どのようなこの問題を解決すべきでしたか。

- ①A店長、B店長代理、社員Pの心情分析をする。
- ②こうすれば良かった。
- ③解決方法

を述べて下さい。

本事例の使用方法和模範解答はこちらから [→お問い合わせ](#)

事例研究

9 / 12 は入れ替え作業日であった。

S 主任は日常業務担当、H 副主任は現金回収業務を担当し、その他の社員は入れ替え作業を担当することとなっていた。また、S 主任も H 副主任も通常行無終了後、入れ替え作業に合流することとなっていた。

H 副主任は現金回収が終わり、S 主任に「あとはお願いします。」と引継、入れ替え作業に合流しようと事務室をでた。撤去台がじゃまだったのでアルバイト R と一緒に撤去台を倉庫まで運び始めた。

B 店長は配線作業を行っていた。作業人員に不足を感じたので、日常作業担当の H 副主任がそろそろ日常作業が終わる頃なので、どうしたのだろうかと、事務室までいった。

早く入れ替え作業に合流しようと売り上げ日報を作成を急ぐ S 主任に「H 副主任はどこへ行ったんだ」といらいらしながら尋ねた。

S 主任「わかりません。」と応えた。

B 店長「なぜわからないんだ。何を管理しているんだ。そんなこともできないで主任をやっているのか。」とどなった。

* S 主任の心情を分析しながら、各人の取るべき行動、問題点を指摘して下さい。