

業界あるある

目次

1. ケース 1 : 仕事の指示	1
2. ケース 2 : 厳しい先輩	2
3. ケース 3 : プロジェクトへの配属	3
4. ケース 4 : 同期からの依頼	4
5. ケース 5 : お客様からの依頼	5
6. ケース 6 : クレームの電話	6
7. ケース 7 : 意見の対立	7

1. ケース 1 : 仕事の指示

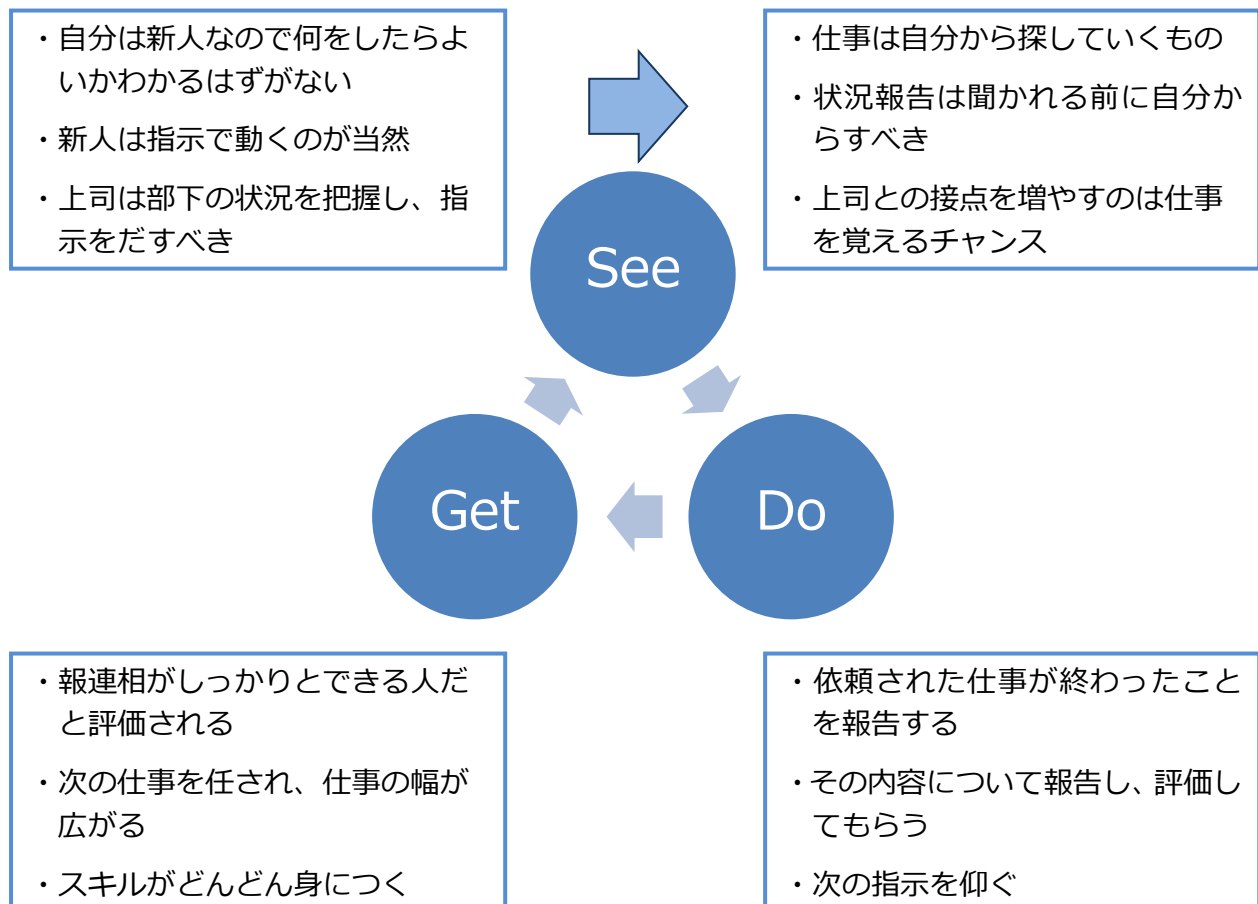
●質問

田中さんは新入社員です。研修終了後プロジェクトに配属され、上司から仕事の依頼をされました。指示された仕事は期日より早く終わりましたが、その後何をすれば良いのかわかりません。田中さんは仕方なく次の指示があるまで席で待つことにしました。

あなたならどうしますか。

田中さんの今の仕事に対するパラダイムは？ どのようなパラダイムに変えたらよい？ パラダイムが変わったらどんな行動がとれそう？
パラダイムと See-Do-Get サイクルで考えて下さい。

○回答例

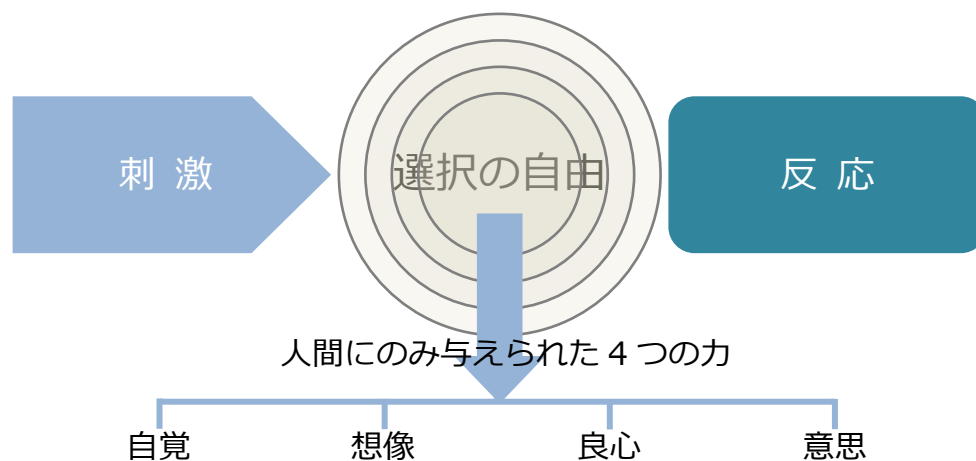


2. ケース 2 : 厳しい先輩

●質問

新人の田中さんは上司の鈴木さんから設計書の修正を依頼されました。鈴木さんはいつも言い方が厳しく、田中さんは威圧感を感じているので質問したいところがありました。質問ができず、中途半端な理解でその場をやり過ごしました。何となくこんな感じだろうと行間を読み仕事に取り掛かりました。

4つの力を使って反応を選択してください。



○回答例

自覚：今、自分は鈴木さんを怖い人だと思っているな。だから仕事上必要な質問もできず不安なまま仕事をすすめているな。

想像：このまま仕事を進めてしまったらどうなるかな。期待されているものと違うものになったら鈴木さんにますます怒られるだろうな。お客様にも迷惑がかかり、もしかしたら会社に損害がでるかもしれないな。それに鈴木さんは早く自分に一人前になってほしいと思ってあえて厳しい態度をとっているのかもしれないな。

良心：わからないことをそのままにして仕事を進めるのは、組織人として相応しいことではないな。

意思：よし勇気を出して、質問や疑問は素直にぶつけてみよう。

3. ケース3：プロジェクトへの配属

●質問

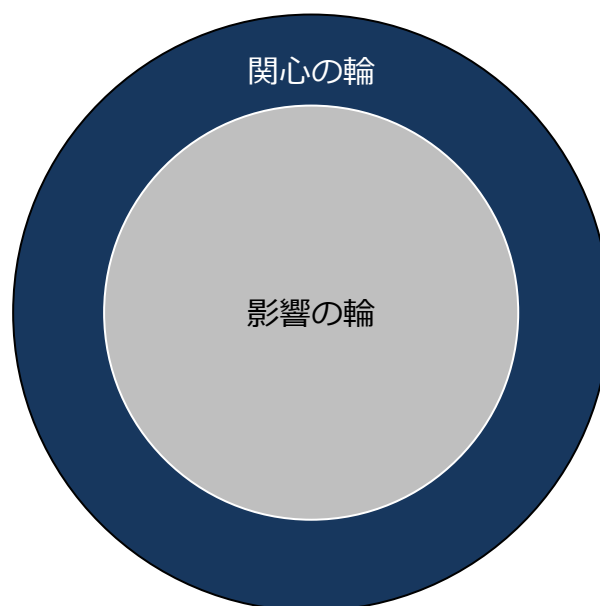
田中さんは新入社員です。研修終了後に配属されたプロジェクトにおいて、何をしたいのか、さっぱり分かりません。色々聞きたいことはありましたが、上司や先輩みな忙しそうです。

影響の輪の中であなたができることを探してください。

○回答例

新人だからこそ「聞く」ことが大事です。「こんなことを聞いたら恥ずかしい」とか「そんなこともわからないのかと怒られそう」とか悩む前に身近な人に聞いてみましょう。

また聞きやすい関係を作るためにも、毎日の挨拶は明るく大きな声でする、昼食などとはできるだけいろいろな先輩と一緒に行って話しやすい関係を作るなど、自分ができる小さなことを探してみましょう。



4. ケース 4 : 同期からの依頼

●質問

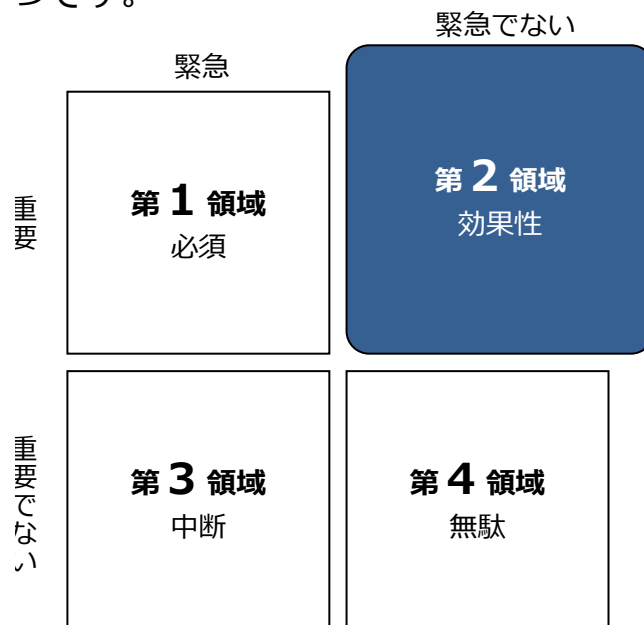
田中さんはプロジェクトで重要な仕事を任されていました。納期まではまだ数日あります。そこに同期の小林さんから「ごめん、作業が遅れていて、納期に間に合いそうにないので、手伝ってくれない？同期だろ？」と頼まれてしまいました。もしも手伝うとなると自分の仕事の納期にも影響が出そうな仕事量です。

あなたならどうしますか。

○回答例

あなたにとっての重要事項は何でしょうか。自分自身の仕事をまずは全うし、納期内に完了することです。まずは自分の仕事を完了し、そのうえで小林さんを手伝うことはできますが、その場合にも自分の上司にはそのことを報告すべきです。

また小林さんの仕事の状況を管理するのは小林さんの上司です。小林さんにまずは上司に相談するように率直にアドバイスすることもあることの一つです。



5. ケース 5 : お客様からの依頼

●質問

プロジェクトの途中でお客様から設計変更の依頼がありました。しかも納期はそのまま、また費用もそのまま進めてほしいという要望です。しかし納期内に完成させようとすると十分なテストができず、品質の保証ができません。また工数もかさむのでコストが10%以上余計にかかり、会社の利益がなくなりそうです。

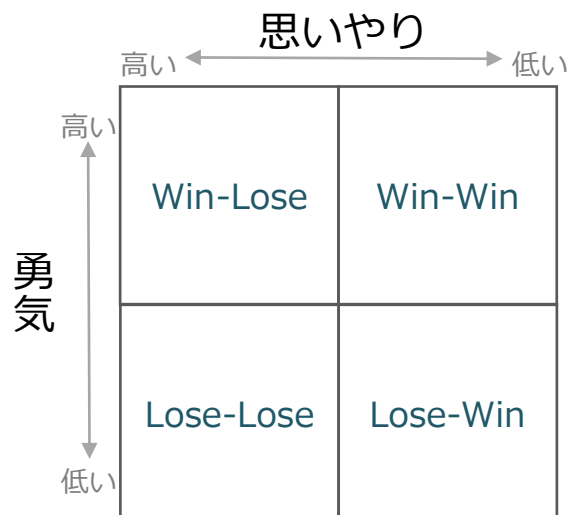
あなたならどうしますか。

○回答例

上司を含めたプロジェクトのメンバーで状況を共有し、開発の目的や効果を確認すべきです。お客様の変更要望の真のニーズを確認し、代案がないかをチーム全体で話し合しましょう。

(例)

- ・ お客様の変更要望を反映しなかった場合のお客様への影響はどの程度か？
- ・ その影響をシステム変更以外で解決する手段はないか？
- ・ システム全体の納期を延ばすしか方法はないのか？ 段階的なリリースなどはできないか？
- ・ 求められる品質はどの程度か？ 期間を縮めるとしたら方法はないか？
- ・ コストを圧縮する方法はないか？ お客様にも負担いただく可能性はお話できないか？



6. ケース6：クレームの電話

●質問

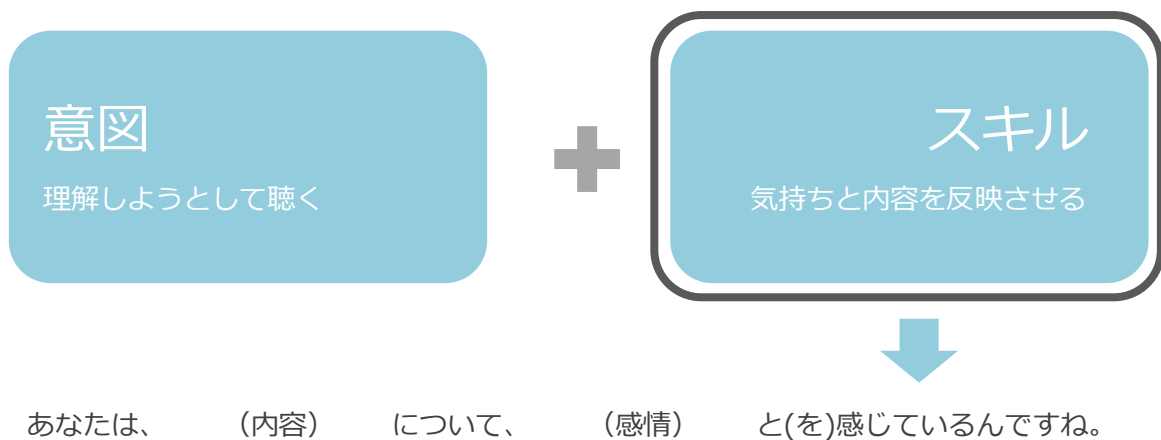
新人の田中さんが電話を取ると、それはお客様からのクレームの電話でした。電話口のお客様は大変お怒りで、大きな声でどなっています。

あなたならどうしますか。

○回答例

例えその案件があなたに関係ない内容であったとしても、まずはお客様のお話を最後まで聞きましょう。その際には、「ご不快をおかけしていること」を心からお詫びしましょう。（クレームの元になった事実関係について謝罪するのではなく、不快な思いをにかけていることに対し、お詫びします）決して言い訳や、自分は関係ないというような対応はやめましょう。

そのうえでお客様の主張の内容をメモし、その内容でよいかを確認したうえで、担当から改めてご連絡することを伝えましょう。



7. ケース7：意見の対立

●質問

新人の田中さんは同期の山田さんと二人であるプロジェクトを担当することになりました。しかし考え方や進め方がことごとく合わず、意見は対立し、プロジェクトを全く進んでいません。

あなたならどうしますか。

○回答例

自分と違いがあるからこそシナジーを生み出す源です。自分と全く同じ考えの人ばかりでは一つの解しか見つかりません。自分と違うものの見方や強みをほかの人が持っているからこそ、多様な考えが見つかり、よりよい成果を生む原動力になります。

