

インバケット（サンプル）

〈参加者への指示〉

この研修では、あなたに「株式会社●●製菓静岡支店」の「課長代理」の役割を担当していただきます。

■企業の状況・沿革・概況

株●●製菓は、創業 320 年を迎える老舗の和菓子会社で、昭和 5 0 年代に同社の□□の銘菓「○○餅」が大ヒットし、全国的な菓子会社に成長しました。平成に入ると伝統的な和菓子に加え、洋菓子やチョコレート菓子、スナック菓子、飲料などにも進出し、積極的に営業展開を行っています。5 年前からは製品の高級化を図りベルギーなどヨーロッパの製菓会社と業務提携を行っています。本社は大阪にあり、4 工場、7 支店、出張所が 20 カ所あります。

あなたの現在の状況は以下の通りです。

■あなたの状況

- あなたは本社マーケティング部の係長、海外出張の準備に追われている
- 支店の総務課長が事故に遭遇、急遽あなたが総務課長代理に抜擢される・・・

あなたの名前は中井孝。今年の 4 月に昇格した新任の係長である。10 年前に入社し、支店営業を振り出しに工場の生産管理、マーケティングなどを経験した。3 年前からはヨーロッパの菓子会社との業務提供の特別チームの一員として中心的な役割を担うようになっていた。

20XX 年 7 月 5 日(木)、あなたは、ヨーロッパのチョコレート菓子の技術導入の打ち合わせの資料を取りそろえていた。8 日(日)からはベルギーへ出張することになっている。

そこへ、本社の人事課長、弦巻能弥氏があわただしくやってきた。そして、次のように告げた。「7 月 4 日(水)の夜に静岡支店の榎原総務課長が自宅前の路上で車に轢かれ、入院した。幸い、命には別状ないということではっきりしている。しかし長期療養が必要ということだ。そこで彼の代理として、君を課長代理に推薦したい。この人事は若手の積極的登用を行いたい本社の岡島営業部長の強い意向でもあり、君には大変期待しておられる。急なことで済まないが、よろしく願います。静岡の支店長も了承している。正式な発令は 7 月 9 日(月)になる。なお、君の後任は後藤次男君に決めた。それから、ベルギー出張は予定通り行ってほしい。後藤君も出張に同行させ、先方に紹介して欲しい。着任はベルギーから帰国した後の 7 月 16 日(月)になる。」

以下はその時の弦巻課長からのあなたに対する情報提供と指示である。

■支店の状況

・組織構成

1. 組織

- 1) 静岡支店には総務課、営業課、企画課および配送センターがある。
- 2) 約 6 0 名の社員と数名の嘱託社員がいる。
- 3) 総務課は庶務係、経理係、人事係に分かれており、3 名の主任と 13 名の係員がいる。

■支店の主な役職者のプロフィール 経歴、性格など

2. 榎原課長について

- 1) 榎原課長は本社勤務が長く、約2年間の静岡支店勤務は単身赴任で通した。
- 2) ●▼支店長の補佐役的存在。
- 3) 性格は温厚、何事にも慎重であり、部下からは慕われている。
- 4) リーダーとしては厳しさに欠けるという評判がある。
- 5) 家族との同居を望んでおり、早くから本社への転勤を申し出ており、そのことを公言していたことから、支店勤務の長い社員や現地採用の社員とはあまりうまくいっていないようであった。

3. ●▼支店長について

●▼支店長は、社内はもとより、業界でも相当の切れ者、やり手など評価されている。近々、取締役役に昇進するのではないかと噂されている。3年前に支店長に就任して以来、静岡支店の業績は順調に伸び、それに伴い増員もはかられた。総務業務も一段の繁忙を余儀なくされている。●▼支店長は一日も早く新しい中井課長代理の着任を待ち望んでいる。

4. 松本課長について

静岡店、最古参の課長、泥臭い営業を信条としている。売上実績に強い関心があり、売上をあげるためなら、手段はいとわないと公言している。

■あなたへのミッション

出張前に支店に立ち寄り、出発までの限られた時間内に溜まった仕事を処理せよ・・・

『榎原課長が倒れてからは、かなりの未処理文書がたまっており、ベルギー出張の前に一度支店に立寄り、できるかぎり処理してほしい。ついては支店長秘書である香山美子さんに参考となる資料のとりまとめを依頼しておく。』とのことである。

さて、現在200X年7月7日、土曜日午後2時30分です。あなたは静岡支店総務課長のデスクにいます。未決済箱に入った書類の処理にあてられた時間は1時間しかありません。

16時10分の「ひかり416号」で東京に戻り、19時00分までに成田空港に到着しなければならないからです。会社は休日のため事務所にはだれもいません、もちろん電話連絡も一切とりようがありません、ただひとりで、香山美子さんが整えておいてくれた資料に取り組みなければなりません。

あなたにとっては、この文書処理が総務課長代理としての初仕事となります。限られた時間にベストを尽くしてください。

条件

※あなたの出張中はだれとも通信〔文書、口頭とも〕できません。

全てを文章化し、これらの文書に添付して下さい。

〔同封のメモ用紙を使用して下さい〕

以下のことに留意してください

- * あなたの意図が相手に正確に伝わるように配慮してください。
- * 不在中にすべきことは、できるかぎり他の人にやってもらえるようにして下さい。
- * 着任後の計画や、文書に目を通して気がついたことなどもメモに書き留めておいて下さい。

『あなたは中井孝で、時は20XX年7月7日、土曜日の午後2時30分です。静岡支店に着任できるのは、7月16日〔月曜日〕午前9時です。』

〔注〕 このケースメソッドに登場する社名、団体名、氏名はすべてフィクションです。
実在の同一名称があっても、それは偶然の一致です。

与件

- ・支店の詳細な資料

以下は資料なので、別窓にしてみても・・・

支店長秘書のメモ

文書XA

中井課長代理殿

支店長秘書の香山です。吉良支店長は、ハッピーチェーンの新業態の打合せでご出張中です。本社から中井課長代理が7日の土曜日に支店にいらっしやると伺いました。明日は、東京で姪の結婚式があり、課長代理のお手伝いできません。どうかご了承下さいませ。なお、ご参考になればと思い、いくつかの資料をとりそろえておきました。

月曜日は1時間ほど早く出社いたしまして、課長代理の指示が書かれた文書を関係者に配布いたします。処理済みの文章は、課長席の決済箱に入れておいてください。ベルギーへのご出張中、私にできることがございましたら、どうかご遠慮なくご指示下さい。ご出張中、ご健康には十分ご留意下さいませ。

7月6日
香山美子

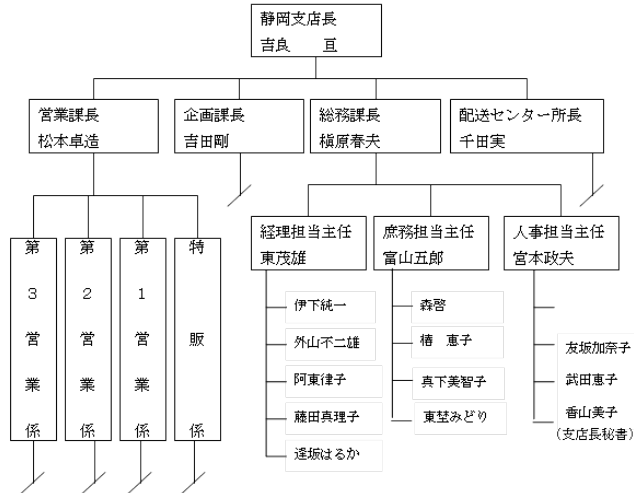
追伸

吉良支店長よりお電話がありました。「打合せしたいのだが、出張でしばらく会えない。また、電話もなかなかかけづらい状況なので、私のメモを見て欲しい」とのことでした。

総務課の予定表

文書XB

月	火	水	木	金	土	日
						1
2	3	4	5	6	7	8
		東主任出張(経理担当者会議)				
9	10	11	12	13	14	15
課長会				課内会議		
16	17	18	19	20	21	22
商工振興会 13:00~	消防検査					
23	24	25	26	27	28	29
課長会				課内会議		
30	31					
	報告書 [※] 切					



第3章 休暇

(年次有給休暇)

第50条 組合員は毎年4月1日現在の勤続年数に応じて、その年の1月1日から12月31日までの1年間に、次の通り年次有給休暇を取得することができる。

- (1) 入社初年度の者6日
- (2) 6カ月継続勤務した者10日
- (3) 2年以上継続勤務した者は、1年を越える継続勤務年数1年について前号の休暇に1日を加算する。ただし、総日数は20日を限度とする。

(年次有給休暇の請求)

第51条 組合員が年次有給休暇を受けようとするときは、2週間前までに上長の承認を受けなければならぬ。

ただし、請求の日に年次有給休暇を与えることが会社業務に支障を来す恐れのある場合には、会社は時期を変更し他の日に休暇を与えることができる。

時間外労働および休日労働に関する協定書(抜粋)

株式会社コジカ製菓および株式会社コジカ製菓労働組合は、労働基準法第36条の定めに基づき、時間外労働

～相談（友人が辞めたがっている、営業課長からの指示が問題？）

親展扱い(封筒入り)

榎原課長殿

実は真下美智子さんのことですが、最近元気がないと思いませんか。最近の彼女を見ておりますと、あまりに彼女の負担が大きいうに思います。生来が頼まれるといやとは言えない性格から、担当以外の仕事も受けているようです。その結果、彼女によると残業が多く、有給どころか、今年になって始めた英会話学校にもいくことができないというのです。先日は6時過ぎに営業の松本課長が「今日中にワープロ、お願いね」と10数枚の原稿を渡していました。真下さんは、相手を見向きもしていませんでしたが、松本課長が大きな声で「聞こえているのか」というと、急に席を立ってそのまま帰ってしまいました。営業の人手が足りないのはわかっていますが、庶務には庶務の仕事があります。東主任はその場にいらつしたのですが、気付かないふりをなさっていました。すぐに真下さんと話し合っていた方が、よいと思います。

7月3日

榎恵子

～食事予算増額のお願い

富山主任様

主任様 いつもお世話になり、ありがとうございます。こんなことはいいたくないのですが、最近の若い寮生は、寮の食事についていろいろと文句をいうようになっていきます。私としては予算があるので、その中でなんとかやるしかありません。生活が豊かになったのでしかたがないのかもしれませんが、寮生からあれこれと文句を言われるのはつらいものです。また、寮生の数が以前よりも少なくなっているため、食材の単価が割高になっています。なんとか、主任様のお力で予算を増やしてもらえないでしょうか。

六月十一日

独身寮管理人 日高真智子

横原課長

東主任に話したら余裕がないと断られましたので、給料から天引きしている食事代を来月から値上げするようにしたいと思います。

7/2 富山

～経費削減についての指示

●●■

200X年7月3日

課長各位

支店長●▼

経費削減について

6月末に集計された今期の4～6月の数字がでました。売上は順調に推移しているものの、経費支出はかなり増加の傾向を示しています。各課長は、大至急、経費増加の原因を調査し、経費削減の具体策を提出してください。

期限 : 7月10日(火)午後4時まで

～顧客からのクレームと支店長の指示

200X年6月20日

株式会社コジカ製菓
静岡支店 御中

前略 私は長年、貴社の製品を愛好しています消費者です。

昨年、貴社の「アミノケール モニター1000人キャンペーン」に応募し、今年の4月にモニターに新聞紙上でモニターに当選したことがわかりました。楽しみに待っていたのですが、2ヵ月以上すぎているのにモニターの品が送ってきません。キャンペーン事務局の電話番号がわからなかったため、6月5日に貴支店に電話しました。最初、受付らしい女性が出たのでキャンペーンの件を話しました。すると「弊社の総務の担当です。総務に回します。お待ちください」ということでしばらく待っていましたが、なかなか担当の方が出ませんでした。数分またされて、総務の女性が電話に出たのですが、「キャンペーンのことは知らない。キャンペーン事務局に電話してください」と冷たく言われました。キャンペーン事務局の電話番号がわからないから電話している旨を説明したところ、「今すぐにはわからない。それに、キャンペーンは広告代理店に任せているから支店ではわからない。」と要領を得ない返事でした。納得いかない点があったのですが、言い争うだけ無駄だと思いました。結局、当方の携帯電話番号を教え、後ほど返事をしてもらうことで決着しました。その後2週間以上たったのにいまだに連絡もなく、サンプルも送ってきません。どうなっているのでしょうか。貴社には非常に不信感を抱いています。

草々

島田市日之出町 5-1-11 大石太郎

榎原課長

本来なら本社の仕事なのだが、わが社の信用を落とさず、ことが大きくならないように処理をお願いします。

後からわかったのですが、相手はマスコミ関係者で地元のスポンサー関係者にも大きな影響力をもっているそうです。

6/27 吉良

他の担当に対する残業についての苦言

榎原

差出人： 宮本（総務課人事） <yoshida@kojika.co.jp>

送信日時： 7月4日 11:23

宛先： 榎原 <makihara@kojika.co.jp >

件名： 残業について

榎原課長殿

私が当支店に赴任してから、半年たちました。着任早々、課長から残業を減らすにはどのようにすればよいかという宿題をいただいております。私なりの結論を申し上げますと、庶務の富山さんと経理の東さんのところでは無駄な残業が多いということです。アミノクールそのくせ、5時前になると忙しい忙しいと言いながら仕事に取り組みはじめるのです。これではまるで残業代かせぎです。人事担当は、業務の見直しをはかり、今では全員定時に退社することができます。私からいうと角が立つので、課長から注意してもらえないでしょうか。

人事担当 宮本政夫

内線 2212

～独身寮の寮生が騒ぐ 付近の住民からのクレーム

200X年6月25日

●●●製菓
静岡支店長様

拝啓

私は貴社の独身寮のある町内会の会長をしています。実は、貴社の独身寮の騒音で町内の家々がたいへん迷惑しております。

●●●製菓の独身寮では一週間のうち4日は、深夜まで騒ぎが続き、非常に近所迷惑となっています。特に休日の前夜には、大きな声で騒ぎ声か部屋から漏れて付近一帯が迷惑しております。私の家は寮から離れておりますが、それでも窓を開けると寮からの騒音が聞こえるので、窓を開けては音がうるさいので眠れません。私どもには今年受験の息子がおりますが、勉強が手につかず、静かなアパートに引っ越したいと言い出しています。

貴社の独身寮の管理体制はいったいどうなっているのでしょうか。早急に改善をお願いします。今後改善が見られないようだと、警察等に連絡し、しかるべき手段を講じたいと思います。

敬具

町内会長
加瀬太郎

榎原課長殿

至急、善処してほしい

支店長

榎原

差出人： 吉田（企画課） <yoshida@kojika.co.jp>
送信日時： 7月3日 15:23
宛先： 榎原 <makihara@kojika.co.jp >

件名： キャンペーンの応援の件

榎原課長殿

当社の新飲料「●●■」のキャンペーンの一環として、7月13日・14日の2日間、JR静岡駅前の特設会場にて「●●■スポーツフェスタ」が予定されています。お忙しいとは思いますが、総務から3~4名手伝いを出していただきたく思います。とくに会場受付やタレントの接遇を引き受けてくれる若くて機転の利く女子社員を希望します。
以上、よろしくお願い申し上げます

企画課 吉田剛
内線 2211
