

読んで考えるトラブル対応シミュレーション

# 人事労務の リスク管理メモ

いま職場で起こっているリアルなトラブル事例集

2019年 7月号

スタバから指示を出す課長

繁忙期の接客対応には、とても十分とは言えないスタッフで対応していて、特に今日は突然の体調不良とかで、シフトに穴をあけたスタッフが2名もいたことから、Aは対応しきれず順番待ちをしている来店客にやきもきしながら、目の前の接客に対応していた。

こんな時でもB課長は、いつものようにスタバにパソコンを持ち込んで仕事をしているのだろうか、などと思うと無性に腹が立ってきた。そんなときにB課長から電話がかかってきた。

「話がある。地下のスタバにすぐ来てくれ」

「今お客様の対応中です」

「じゃ、それがすんでから来てくれ」

「それどころじゃありません。お待ちのお客様もおられます。課長こそ、接客対応に来てほしいんです」

「何?...俺に指示を出すのか!？」

「現場が回っていないんですから、少しくらい考えてくれてもいいんじゃないですか、スタバなんか居ないで...」

「何だよ!？まるで俺がサボってるみたい言い方だな」

「課長がサボっているなんて、言っていない。とにかく早くこちらに来て、お客様の対応をお願いします」それだけ言って電話を切ると、Aは、次の顧客の対応にあたった。

それから30分ほどしてB課長が珍しく現場に戻ってきた。慌ただしく接客対応をしているスタッフらの様子に、場違いな居づらいつも、またスタバに戻る訳にも行かず、空いている接客対応ブースで、顧客対応を始めた。はず向かいのブースで対応するAが視界に入ると、鬼の形相で睨みつけた。

B課長にとっては、Aから現場で接客対応をするよう「指示」されたことが、いたく気に障ったようだ。おまけにスタバで「サボっている」とまで言われたように感じていて、Aに対する嫌悪感情を抑えきれない。

それからというもの、

「Aは、課長の俺の命令に従わずに、俺に対して指示を出した」

「俺がいつもスタバでサボっているなどと上にチクっている」

「俺に向かって舌打ちをした」

「あからさまに、ため息をついた」職場で、わざわざAにも聞こえるよ

うに、誰に対してもなしに、尾ひれのついた妄想をブツブツ言っている。

BのAに対する嫌がらせは、このブツブツにとどまらず、必要な業務連絡を伝えない、残務雑務を押し付け、残業時間が多すぎるのは問題だ、などと暗にサービス残業を強要してきた。

このような状況が日常的に続くため、さすがにAも精神的に参ってしまった。会社に解決を求めようとも思ったが、所詮B課長の感情的な対応だから、我慢すべきか...などと考えると、一歩踏み出すことができなかった。

「C主任になら、愚痴ってもいいか...」

かつて一緒に仕事をした、物腰の柔らかいCなら、自分の立場に共感してもらえるかもしれない、そう思ったAは、Cに率直な気持ちを伝えたところ、Cは、

「この問題の解決を図るのであれば力になる」

とまで言ってくれたが、そこまですべきなのか、Aには判断ができなかった。

ただ、Cが問題を認識してくれたことから、その後もCに話をすることで、ストレスのはけ口にできればそれでもいいか...もちろん、これは根本的な問題解決ではないし、その場しのぎにすぎないが、それでも今の状況に耐えるために必要なことだった。

一方、B課長は、人事部長のDと話をしていて、

「AはCと不倫関係にあるようです」

「...」

「みんな、噂をしています」

「注意をしろ、とでも...？」

「いや、その程度では...」

「所詮、プライベートの問題だからね。それをとやかく言うのは...」

「職場の風紀を乱しています」

「例えば...？」

「例えば!?...例えば、って...職場で不倫をしてるんですよ」

「業務時間中に、いかがわしい行為をしている、とか？」

「そ、そんなこと、あるわけないでしょう」

「不倫の噂で、業務に支障が出ている、とか？」

「あ...それは、あるかもしれません」

「誰が、どんな噂話をしているの？」

「いや、誰が、って...所詮、噂ですし...」

「それじゃ、AとCの不倫も、結局、噂にすぎない、ということか...」

「噂になるほど問題だ、ということですよ」

「あのね、B課長。業務に影響があるということであれば、当然問題だけど、その不倫だって、噂なんですよ...？」

「...」

「仮に不倫が事実であったとしても、会社は注意するような立場にはないし、ましてや、不倫を理由にクビにするなんてことは、無理ですよ」

当てが外れたB課長は、それでも何とかAを追い出したい。これは自分で処理しなければならないと感じたBは、いつものスタバに「出勤」すると、電話でAを呼び出した。

「地下のスタバに来てくれ。重要な話がある」

「業務時間中です。休憩時間ではダメでしょうか」

「仕事の話をするんだから、業務時間中で何か悪い!？」

「会議室ではダメなんじゃないですか」

「君も融通が利かないな。下まで降りてくるだけだろ」

「今は接客中ですので!」

とだけAは答えると、休憩時間を待ってスタバに向かった。

「お前はいったい何を考えているんだ」

「課長こそ、問題だと思います」

「何だと...!!...まあ、いい。今日は重要な話がある」

「何でしょうか」

「君はCと不倫関係にある...」

「...はあ...!？」

「そういう噂が、会社中に広がっている」

「そ、そんなバカな...」

「会社としては、收拾がつかない状況になっている。したがって、君の次の契約更新は無いものと考えた方が良さだろう」

「ちょっと待ってください。そんな噂が、どこにあるんですか」

「ど、どこって...会社中だ」

「そんな噂、聞いたことがありません」

「そりゃそうだろう、本人の前で噂話なんか、しないだろう」

「でも...全くの事実無根なのに...」

「そうかな...?でもすでにCには、転勤の内示が出ている」

「本当ですか?」

「といっても、本人は明かさないだろう。口外しないように言われているから」

「何でこんなことが...」

「身から出たサビ、と言うやつだ」

「すべて事実ではありません」

「誰がそれを信じる？不倫などしていないと、どう証明する？」

「...」  
「まあ、これからは大人しく、俺の言うことを聞くんだな。話は以上。戻っていいよ」

Aは思いもよらぬ事態の展開に、どうしていいかわからなかった。でも、この状況が間違いなくおかしいことは、しっかりと認識できていた。ありもしない不倫を理由に、更新拒否って、本当なのか、Cが転職させられるって、そんなことがあるのか...Aはこれが正しいことなのか確認しなければならぬと考え、会社の相談窓口になっている弁護士に電話をかけた。

「不倫を理由に更新拒否って言われているんですが、これって違法じゃないんですか？」

「更新拒否が違法になる訳ではありません」

「だって、不倫なんて、事実じゃないんです」

「不倫の有無は関係ありません」

「えっ...じゃあ、更新拒否されても、文句は言えないんですか？」

「更新拒否が納得できないのであれば、法的に争うほかありません」

「それって、裁判ということでしょうか」

「結局は、そういうことです」

「...」

弁護士は教科書通りの解釈を機械的に答えたに過ぎなかったが、Aはすっかり意気消沈してしまった。もしここで、Aが人事に事実関係を確認していれば、同僚やCに話を聞いてみれば、これがB課長の一人芝居であることに気が付くことができたはず。でも、もう駄目だと思いこんでしまっていたAには、問題解決の糸口が、すぐ目の前にあることに気が付けなかった。

### 晴れ舞台を奪われた営業マン

「何でこのタイミングで異動なんですか!？」

不採算部門を何とか軌道に乗せるよう3年前に畑違いの営業部門から異動してきたEは、企画製品の販売方法に問題があると考え、地道な活動をつづけてきた。

製品は素晴らしいものだったが、そのニーズをどう発掘するのが、最大のネックだった。このネックを乗り越えるため、Eはニーズの掘り起こしを、これまでコツコツと積み重ね、製品に対する認知と理解が得られるようになった今、ようやく契約案件が動き出してきたとことだった。これから一気に結果を出せる、そんな矢先のことだった。

「君の地道な努力の結果、製品の認知も得られるようになってきた。あとは

誰に任せても大丈夫だろう。そういう判断だ。」

「それでは、せっかくこれまで積み上げてきた結果を、自分で上げることができません」

「君の役割は、不採算部門を立ち直らせることだ。君は、その線路を、しっかりと引いた。これが君の役割だ」

「成果を上げてこそその営業です。餌に食いついた魚を釣り上げることができないなんて、営業マンとして、こんなやりがいの無い話はありません」

「会社としては、君の営業マンとしての能力は十分に理解している。しかし会社は君に営業マンとしての成果を求めているのではない」

「私は、営業マンであることに、誇りを持っています」

「もちろんだ。大変素晴らしいことだと思っているよ」

「では、なぜ...」

「君には、営業マンとしての能力を活かした、不採算部門の立て直しのスペシャリストとしての人材と考えている」

「えっ...立て直し...?」

「社内での活躍のフィールドが大きく広がるチャンスだと思わないか?」

「申し訳ありませんが、あまり気が進みません。気が滅入りそうです」

「何を情けないことを...今回だって、立派にやり遂げたじゃないか」

「自分で成果が上げられないのは、とても耐えられません。3年間頑張ったのは、大きな成果を上げることを目標にしてきたからです」

「...君の気持ちは分かった。だが、今回はこらえてくれ。次の仕事は、特例子会社の立て直しだ」

「...特例子会社、って、障害者雇用枠の...」

「そうだ。これからますますニーズが増えてくる分野だ」

「営業のスキルが生かせる分野があるのでしょうか。第一、障害者に対する知識も経験も、全くありません」

「そんな経験者、社内にはいないよ」

「なぜ私が...」

「だから君なんだ」

「...」

Eは釈然としない思いでいっぱいだった。営業成績は常にトップクラスで、会社の中で脚光を浴び続けてきたのに、これからは、いくら頑張っても、そんな晴れ舞台は、もう用意されていない。これからは裏方に徹しろ、ということか。

「成果を上げることができないのに、営業マンは続けられません」

「君は、営業マンではない」

「営業マンとしての意識が、立て直しのエネルギーになるのです」

「まあ、今日はこのくらいにしよう。クールダウンも必要だよ。」

当事者の真意を読み取り、問題に対する認識のギャップを埋め、話をつなく

### オフィスハラダの「社外相談窓口」

<https://officeharada.org/helpline/>

オフィスハラダが運営するハラスメント相談窓口は、開設以来十数年、年間千件を超える相談対応実績があります。ご相談内容は、ハラスメントに限らず、多方面のテーマにまたがる多岐に渡る内容ですが、いずれのご相談にも一貫して変わらない対応は、「問題の社内的解決を第一に考えたアドバイスに徹している」ということです。

労使の対立関係を前面に押し出さず、いかにすれば平穏迅速に、問題の収束を図ることができるか、この点に最もエネルギーを注ぎます。なぜならば、問題の社内的な解決は、労使双方にとって、物心両面にわたる負担とストレスを最小限に抑える方法であり、最も望ましいものだからです。

この相談窓口を御社の社外相談窓口としてご活用ください。詳しくはウェブで。携帯からは右のQRコードをご覧ください。



必要な時に、必要なサポートを、必要なだけ。これがオフィスハラダの

### 「相談顧問」

<https://officeharada.org/consulting/>

人事・労務に関するお悩み・疑問をスッキリ解消します。

労務管理の改善提案をします  
就業規則などの諸規程の作成・見直しをサポートします。

トラブルの未然防止を図ります。  
万が一の問題発生時には、平穏迅速な解決を促進します。

「今すぐ相談したい」... 下記 URL  
<https://officeharada.org/consulting/contact/>

からすぐにご相談頂けます。1か月「相談顧問」を無料でお試しください

いただけます。携帯からは右のQRコードをご覧ください。



### 「人事労務のリスク管理メモ」

記事内容についてのご意見・ご質問は  
e-mail : [info@officeharada.org](mailto:info@officeharada.org)

TEL : 050-3301-6118

FAX : 050-3730-4575

定期購読(無料です!)はお気軽に...

詳細は <https://officeharada.org/nl/>  
バックナンバーも掲載中! ご覧下さい

発行: 社会保険労務士オフィスハラダ