

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

2021年 5月号

スナイパー

「よろしく願い致します」
「え、あ、ああ」
「... (何!? どういう態度!?)」
「あ、どうも...」
「あの、お名刺を...」
Aは堪忍袋の緒が切れそうだった。いくら取引先とはいえ、これからAが契約をしようという派遣会社Bの営業Cの態度は、まるでAを挑発している。営業で面会をしているにもかかわらず、Cは名刺すら出そうとしない。「あ、ああ、名刺ね、名刺、名刺...」
「それと、お見せいただいた契約書面ですが」
「はあ、それが何か?」
「確認を兼ねて、内容をご説明頂きますと...」
「見れば分かるでしょ」
Aはもう我慢の限界だった。
「み、見ればわかるでしょ、って...」
「それとも、読めませんか?」
「...ちょっと! いい加減にしなさいよ! バカにしてる!?!」
「はあ、何キレてんの?」
「それが営業する態度なわけ!?!」
「営業で悪かったな」
「Cさん! あなたは何をしにここに来たんですか?」
「何をしに!?! あんたに呼ばれたから来てやったんだけど」
「...信じられない...」
「さて、用がなければ帰りますが」
「お引き取り下さい!!!」
Cは、Aに対して終始ぞんざいな態度で接したが、元力ノのDの話に思わず乗ってしまったことを、内心では気が気ではなかった。
「これでよかったのか?」
「上出来よ。これでAはあなたの会社に文句をつけないはず」
「ま、まずいだろ...」
「あなたはあくまでも、しらを切ればいい。そんなことは言っていない、Aがウソをついている...」
「そんなの、通用するか?」
「それは、あなた次第ね」
「どういうこと?」
「姿勢を一貫できるか、ということ」
「でも、契約はおじやんだろ」
「Aの上司に、直接、Aにひどい対応をされた、と文句をつける」

Aに、一泡吹かせたかったんでしょ」
「...」
「やるしかないよね。頑張れ」
「他人事だな...」
「そう、他人事。でもあなたは私のシナリオに従うしか選択肢がない」
その通りだった。案の定、AからCの上司に、Cのふざけた対応に対する苦情の電話が入った。
「C、おまえ、どういうつもりか」
「どういう、って言われましても、自分には全く分からないことで...」
「分からない、って...」
「Aさんが、何を言ったのか分かりませんが、私は何も...」
「おまえは、名刺も出さずに、契約の説明もせず、日本語が分からないのか、と...」
「と、とんでもありません。むしろ私が、Aさんから、営業のくせに、とか、態度が悪い、とか、いろいろ言われて...」
「...何だか、話が全く見えないな」
「信じてください。課長はどちらの味方なんですか?」
「どっちの味方? 何て言われても... だいたい、話が全然見えない」
「そんな... 部下の私を信じてくれない何て、悲しいです...」
「おい、ちょっと待てよ」
「わかりました。私がAさんの上司に、直接話をします」
「少し冷静になれ。まずはこの一部始終を紙に書いて来い」
Cは上司から言われた通り、文書にして報告をした。この文書は、もちろんDが書いたものだ。
「確かに、Cが言っていることも事実のようにも感じるが...」
「これはCが書いたものじゃないな」
「えっ...」
「Cが何を考えているのかさっぱり分からんが、Cの不始末を認めてAに謝罪させるか、それともCの言い分を認めて、Aに逆に抗議するか...」
「それでは、契約が...」
「いや、すでにこのままでは契約は無理だ。だからどうすべきか...」
「Cは、自分でAの上司に、文句を言う、と言ってます」
「そうか... それじゃ、やらしておけばいいんじゃないのか」
「それは、あまりに危険...」
「そうだろうか」

「...」
「それとも、もう降りる? この船から... フツ」
「おまえ...」
「無理だよ... やり通さないと、あなたが首になる」
「...クソ...」
「鼻持ちならない」

「なるほど... Cが勝手に暴走したことにしてあげば...」
「会社としては、伺い知らなかったこと、と形式的に詫言を入れればいい」
「Aらが納得しなかった場合は...」
「Cに責任を取ってもらう」
Cの上司や人事も含めた経営幹部らが、こんな話をしていることなど知る由もないCは、会社が何も対応しないことにしびれを切らし、Aの上司Eに対して、抗議文を郵送した。
「派遣会社Bの営業Cから、唐突に私にこんな文書が届いたが...」
その内容を見たAは絶句した。
「冗談じゃありません。全てうそです。でっち上げです」
「確かに、何かおかしいような気もするが...」
「当然です。ウソなんですから...」
「...」
「B社に、抗議してください」
「まあ、少し考えさせてくれ」
そう言うとEは自席に戻るなり、Aと同期のDを呼んだ。職責上はAの部下だが、テキパキとそつなく仕事をこなすAに比べ、どこか陰鬱で、あまり目立たないDは、見劣りがする。
「内密にして欲しいんだが...」
「はい...」
「実はこんな文書が、派遣会社Bの営業から届いたが...」
Dは、分かっているとはいっても、目の前に、上司から自分が書いた文書を見せられ、少なからず動揺したが、その気持ちを悟られないよう、毅然と言い切った。
「これはウソだと思います」
「そう思うか... Aもそう言っていた」
「Aさんは、そんなことはしません」
「そうだよな」
「Aさんは優秀ですし、もうすぐ課長になるんじゃないですか?」
「課長... って、課長は俺だろ」
「E課長は、次長じゃないですか」
「...いや、俺はそれほど...」
「遠慮は美德かも知れませんが...」
「Aが優秀なのは、確かだよ」
「私は、E課長の方がもっと優秀だと思いますけど...」
「...」
「Aさんに課長職を取られる、とか、もしかして思ってますか?」
「...そんなこと... D、いったい何が言いたい?」
「もしそう思っているなら、Aさんの評価を下げる機会じゃないですか」
「な、何を言うんだ...」
「そういうしたたかさも、大切じゃないのかと、思ったりしたので...」
「...」
重苦しい沈黙のまま、課長のEは一人そこに残された。したたかさ、か... Dの言うことも、一理あるか...
「E課長、どういうことでしょうか」

Aは、上司であるE課長に詰め寄った。E課長は、Aの抗議に応じなかっただけでなく、Cが提示した契約を、E自身の判断で丸呑みしたからだ。「これでは、私が一方的に悪いみたいじゃないですか」「大人の対応だよ。B社とはこれからも付き合っていなければならない」「であれば、尚更今回のような...」「B社に文句を言え、と」「当然です」「君だって、全く非が無い訳ではないだろう」「どういうことですか」「声を荒げたことは事実...」「そ、それは...」「それにバカ発言、営業を侮辱して、一方的に帰らせた...」「...」「君が大人の対応をしていれば、B社に文句の一つも言っても良いかもしれないが、これじゃ、お互い様だろ」「どうして...」「これからは、あんまりカッとならんことだな」「...」「B社とは、両当事者個人に対して、嚴重に注意をする、ということで了解を得ている」「...とても、納得ができません...」「そう言われても困る。今更覆すことは出来ないよ」「既成事実にしたということですか」「おい、ずいぶん失礼だな。口の利き方をわきまえてくれ。B社のCにも、そうやって居丈高にモノを言ったんじゃないのか...身から出た錆だ」「課長ではお話になりません」

そういうと、すぐさまAは人事部長を訪ね、助けを求めた。「何も聞いてないんですか?」

人事部長のFは、慚然とした表情で聞いていた。「だが、人事は人事でも、派遣社員の受入れは、現場の権限だからね。それに、いったん契約を結んだ以上、さしたる理由も無く、契約を解除するのは、どうだろうか...」「それじゃあ、何も問題なし!?!」「いや、大ありだね」「その通りです」「君のことだよ」「エ、エッ...」

「B社の営業マンCからの書面によれば、君からパワハラ発言があったと」「冗談じゃありません」「でも、事実なんだろ」「Cに原因があります」「とはいっても、君の発言が容認される理由にはならないよ」「...」

Aは愕然とした。

人事部長のFは、他の役員と、今後の対応について協議することにした。

「Aは残念な人材だな」「ですが、私が引がかかるのは、Aの上司であるE課長です」「E...!?!」

「派遣会社のBにとって、ウチが重要な取引先であるはず。その営業マンのぞんざいな態度を、Aがたしなめたからと言って、痛み分けどころか、契約内容まで丸のみにしているのは、Aの非を全面的にみとめるようなものです」

「人事部長の言わんとするところが、いまひとつわからないが...」

F人事部長は、人心の機微に疎い常務のGを心の中でバカにしながら、説明を続けた。「そもそも取引上、ウチが下手に出る必要など全くない相手である、ということです。しかも、Aの発言がパワハラなどと指摘され、事実上頭を下げた格好になっている。状況は、極めてグレーとしか言いようがないのに、積極的にパワハラを加害者側が認めることは、不自然と考えるべきです」「なるほど...」

「もっとはっきり言えば、E課長に、Aに対する不当な意図があったのではないか、ということです」「それは捨て置けない話だな。それじゃ、Aではなく、Eを処分...」「いえ、二人とも処分します」「二人とも...!?!」

「はい。E課長の独断とは言え、会社間の約束を反故にすることは得策ではありません。それに、B社からの抗議と言っても、営業マンCという一個人からの申入れにすぎません。これはB社が、事実関係が問題になった際に、会社は知らなかった、と逃げる口実にするものです。しかも、そのような一営業マン個人の抗議を、ロクに確認もせずあたかも重大であるかのように、全面降伏したE課長は、重大な戦犯です」

「戦犯とは、穏やかでないね」

「問題は、B社への対応です。二人を処分した上で、B社に対して、こちらとしてはけじめをつけたが、お宅らも弁明の一つもしたらどうか、と暗にせまり、今後は姑息なことをしないよう、牽制します」

その後、取引先のB社では、問題の営業マンCを依願退職させ、F人事部長に長々と弁明文書を送ってきた。

AもE課長も、降格配転となったため、管理職が居なくなってしまったDの部署では、Aと同期で最もキャリアの長いDが、次期課長含みで課長代理に抜擢された。棚ぼた昇格ではあったが、あまりに見事に、はるか遠くのターゲットを次々に打ち抜いた結果に、Dは興奮していたが、「私に務まるでしょうか」などと言いつつも、瞳は怪しく輝いていた。

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、話をつなぐ
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。初回ご相談メールは無料です。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
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