

問題例1

情況把握力

難易度 ★★☆☆☆ (実際の検定試験には表示されません)

設問

いつも元気な後輩のS君が、あなたのデスクに来て、『ちょっと、相談があるんですが…』と、深刻そうな顔をして、話しかけて来ました。あなたは、1時間後に控えている会議で発表する意見書をまとめているところです。そのことは、S君も承知しているはずですが。

あなたは、どのような対応をしますか。

- ① () 会議終了後では、ダメなのかと尋ね、できる限り、そうして貰うようお願いする。仮に、「今すぐに…」というS君の感情を察したら、それを優先する。
- ② () 会議終了後では、ダメなのかと言い、会議終了後にするよう指示する。
- ③ () とりあえず、意見書を作成しながら、そのままS君の相談内容を聞く。

解説

- ① 5点 S君は、あなたが1時間後の会議に備え、意見書を作成していることを承知しています。それでも、相談を持ちかけてきたことは、S君にとって、重大なことなのでしょう。ひょっとすると、あなたはもちろん、職場全体に係わることもかもしれません。いわば、緊急かつ重要な事柄かもしれません。「時間があまりない」ことを伝え、相談には乗るべきだと考えます。
- ② 3点 会議終了後では、緊急かつ重要なことを逃してしまう可能性があります。
- ③ 0点 キチンと正面から受け止めなければ、相手に不快感や不信感を与え、今後大事な問題までもが、あなたに相談なしになってしまう恐れがあります。

設問のような情景は多くの職場で日常的に起きています。

そして多くの上司や先輩が③のように自分の作業をしながら部下・後輩の相談を受けています。このような態度が部下・後輩との人間関係を希薄にする大きな一因であることを理解しておく必要があります。

必ず、一旦手を止めて、アイコンタクトをとって、「聴く姿勢」を示すことが大切です。

問題例2

情況把握力

難易度 ★★★★★ (実際の検定試験には表示されません)

設問

あなたは、取引先であるA社を担当する入社3年目の営業マンです。明日、17:00が約束の納期です。本日13:00に、B工場の責任者C氏から連絡があり、トラブルが発生し、納期に間に合わないとの連絡を受けました。

あなたは、どのような対応をとりますか。

- ① () すぐにA社に連絡し、納期が遅れる旨を伝える。
- ② () C氏に納期がいつかを確認し、A社に連絡するとともに、謝罪する。
- ③ () C氏にトラブルの発生原因と納期がいつかを確認し、A社に連絡するとともに、謝罪とその納期で大丈夫かを確認する。
- ④ () C氏にトラブルの発生原因と納期がいつかを確認し、他の工場に在庫がないかを確認して貰ったのち、その結果をA社に連絡するとともに謝罪する。
- ⑤ () すぐに上司に報告し、指示を待つ。

解説

- ① 0点 何の解決にもなりません。「なぜ遅れるのか」をA社に説明できず、不信感を与えるだけです。
- ② 1点 納期の確認は行っているため。いつならできるか聞かれたときに、最低限の回答はできるため。
- ③ 3点 状況把握という点では、まずまずですが、「A社に迷惑をかけない」という点ではベストをつくしたとは言いきれません。
- ④ 5点 ベストを尽くしたことはA社に伝わる可能性は高いと思われます。
- ⑤ 0点 上司も状況が分からず、判断することができません。まずは、自分ができる限りの状況把握をした後で、報告する事が必要です。