

上司への相談

取引先で困った状態に陥った C さん、込み入った状況を上司にうまく伝えることができません。あなたならどう伝えますか？

● インストラクション手順例

- 1) (各グループにシートを配布：人数分+ 1 枚)
- 2) 「まず、シートのケースについて、各自、自分の考えをまとめ、シートにメモしてください。時間は約 20 分間とします。」
- 3) 「次に、グループ内で 1 人ずつ自分の考えを発表した上で、ケースについて討議してください。時間は 30 分間とします。」
- 4) 「最終的に、グループとしての意見を、余っているシートに記入します。」(模造紙に書いてもよい)
- 5) 「各グループの代表者がグループの意見を発表してください。」

* 3 ページ目に、ケースのポイントをまとめていますので、コメントの参考にしてください。

グループ	
氏名	

■ 上司への相談

取引先へ製品を納めに出掛けたCさん。困ったことが生じて上司に次のように相談しました。

「先ほど、アジア商事さんに製品を届けてきたんですけど、行ったら品物が違うっていうことになって、ほんと、あせりましたよ。発注票には確かに製品Aが10ケースとなっているんです。だからその通りに納めたんです。でも、先方は製品Aでなく製品Bを10ケース、というつもりだったらしいんですね。なのに発注票にうっかり「A」と書きちゃったらしいんです。とりあえずこちらのミスではなかったもので、ホッとしましたが…。

そういうわけで、製品Aをいったん持ち帰り、製品Bを改めて納品するつもりにしてたんです。ところが倉庫にいったら、製品Bはちょうど在庫が切れてしまっていて、来週にならないと入荷されないって話なんです。なんでも、今朝、大口の注文が入ったらしいんです。

その旨を先方に伝えたんですが、どうしても明日までに都合つけてほしいって言われて…。せめて5ケースだけでもって。そう言われても、ないものは仕方ないですね。どうしてもだめなら製品Bに替わるものはないかって言うんです。あるいは、商品Aの仕様をちょっと変えて納品してくれないか、って。先方も本当に困っているようなんです。どうしたらいいんでしょう。」

◇次の項目にしたがって状況を整理してみよう

1) 納品先（取引先）は？

2) こちらが納品したものは？

3) 取引先は、いつまでに何が必要？

4) 食い違いが起こった理由は？

5) 問題となっていることは？

6) 取引先の提案とは？

◎あなただったらこの状況をどう伝えますか？

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

●相談例とポイント

○相談例

「実は問題が起こりまして、ご相談したいことがあります。

アジア商事さんより、製品Aを10ケースという発注をいただいていたので、先ほど納品に行ってきたのですが、先方が入り用なのは、じつは製品Aでなく製品Bの方だったのです。発注票を書く際、勘違いをされたそうです。

いずれにしても明日までにどうしても製品Bが必要ということなのです。ところが倉庫に戻って確認したところ、製品Bの在庫が切れており、来週まで入荷されないということです。

先方にはすぐにその旨を連絡しました。そこで、打開策として3通りの提案を受けました。

1つ目は、5ケースだけでも納品できないか、ということ。

2つ目は、製品Bの代替品を調達できないか、ということ。

3つ目が、製品Aの仕様を変更して納品することが可能か。という3点です。

「いったいどのように対応したらよいのでしょうか？」

○ポイント

1. 問題が起きたこと、相談があるということを、最初にはっきり 告げよう。

(まず相手に心積もりを持ってもらうことが大切)

2. 事実に基づいて状況を簡潔に説明しよう。

(憶測などのあいまいな情報、直接関係のない話は省くこと)

3. 要点を整理して伝えよう。

(最初に要点がいくつあるのか告げるとよい)