

管理者の姿勢だけでも促進できた？

## 問題を自主的に解決する大人の組織

どんな問題も経営陣の責任にされやすい風潮下で...

### 本レポートの内容

- |                             |       |    |
|-----------------------------|-------|----|
| 【1】“管理者”を社外募集した社長が遭遇したもの！   | ..... | 1頁 |
| 【2】社内問題の責任を“経営陣”に押し付ける傾向    | ..... | 2頁 |
| 【3】“従業員 = 善人”という大前提が社会的に浸透？ | ..... | 3頁 |
| 【4】身勝手感覚から“大人の組織人”にするために！   | ..... | 4頁 |
| 【5】起こした問題を自主的に解決して行く大人組織    | ..... | 5頁 |

“トラブル”は、“自分の主張が通らないなら解決自体を望まない”人がいる時に、想像以上に深刻化します。問題の根の深さは、問題自体にあるのではなく、それに関わる“人の心”にありそうなのです。

そのため“問題を起こさないようにする”ばかりではなく、“問題が起きた時”を想定して、“人の心”への対処法を考えておくことは、非常に重要かも知れません。本レポートでは、その一例をご紹介します。

## SPc 労務管理センター JINJIKEN 人事労務管理研究所

〒460-0015 名古屋市中区大井町2-11 (同所併設)

Mail : [info@jinjiken.co.jp](mailto:info@jinjiken.co.jp)

SPc 労務管理センター  
TEL : 052-331-0844  
FAX : 052-321-1108

JINJIKEN 人事労務管理研究所  
TEL : 052-331-0845  
FAX : 052-321-1125



SR-MIC ヒューマン・マネジメント研究会

Monthly Human Management Report by SR

本レポートは経営者および経営幹部の皆様のために作成されています！

## 【1】“管理者”を社外募集した社長が遭遇したもの！

### 1）電話代行業務から...

いわゆる“電話代行”業から、“コールセンター”へ事業展開を続けて来られたA社の社長がおられます。“電話代行”とは、顧客企業の電話を自社に“転送”し、その企業に代わって電話を受ける仕事であり、“コールセンター”とは、企業の通販受付や苦情処理等を一手に引き受ける“電話受付専門集団”のことです。

たとえば、パソコンの使い方が分からない時に“パソコン・メーカー”に電話をすると、電話口に出て来る担当者は、

**メーカーの従業員ではなくコールセンターの担当者**

であったりもするわけです。

### 2）緊急課題は“管理者”育成

そんなA社は、従業員数で既に巨大化しており、今や、

**管理者育成**

が緊急課題になっています。コールセンターでは特に、従業員同士の“横の連携”が深いとは言えず、それがしばしば“トラブル”の素にもなり得るため、調整役が必要となることが多いのです。

そして『管理者は社内で育成するより、管理者候補を採用したい』と考えていた社長が、候補者“面接”を行っていた時のことでした。候補者であるBさん（今はA社の管理職の一人）と意気投合し、そのまま夕食を共にすることになったのです。

社長は『調子に乗って随分と話し過ぎたのだろう。ふと、Bさんが何も言わなくなったのに気付いた』と言われます。

### 3）管理者候補Bさんの“姿勢”

その時Bさんに、社長が『どうした？』と聞くと、Bさんは、

**『私は社長のおっしゃることが、ほとんど分かりません。少しでも分かるようになりたいと思って、一生懸命聞いていました』**

と答えたそうです。その答と、非常に素直な姿勢に、社長は一気にBさんに惚れ込んだのだと言われます。

Bさんの“どこ”がそんなに良かったのでしょうか。その話の中に、ヒトと組織に関わる“重要な示唆”があるように感じるのですが、“示唆”の話は後に回すとして、社長が気に入ったのは、

**“分かるようになりたい”というBさんの姿勢**

そのものでした。