

問題3. つぎのケースを読んで、設問に答えなさい。

安藤秀雄は「Seaセイルジャパン」に入社して3年目になる。「Seaセイルジャパン」は、カナダに本社のあるヨットセイル製造会社の日本支社で、セイルはじめヨット関連の装備品やマリン用品の製造販売、ヨットスクールの運営などを行っている。

安藤は、入社してすぐヨットハーバーにある「ショップ・Seaセイル」に配属され、店頭販売とヨットスクールの運営にあたってきた。学校時代にヨット部のキャプテンを努めていたこともあるため、漕帆技術やクルーの育成に詳しく、スクールのインストラクターとして、スクール生だけでなくお客さまにもアドバイスを求められることが多かった。今年の春からは店頭を離れて営業部に配置換えになったが、経験を買われてレースコンサルタント、レース企画運営、外洋クルージング支援など、仕事の幅は広がってきている。営業部は、部長の合田誠二、課長の谷本敦、アルバイトの高橋由香子と4人の体制だった。

5月初めのある日、ショップで顧客だった島津産業の島津社長から電話があった。

島津「夏のレースのクルーが1人足りなくなってるね。紹介してもらえないかな。」

安藤「わかりました。腕の立つのがいます。きっと強力な助っ人になるはずですよ。」

安藤は電話を切ると、大学ヨット部の同期でいまはフリー選手の小川大介に電話した。

小川「その日ならOK！ 安藤の頼みなら何をおいても優先するよ。任せてくれ。」

電話の後、安藤は小川が所属する「オーシャン帆走クラブ」にメールで連絡を入れ、日時、場所、依頼主名などを明記してクルー派遣の依頼を行い、そのメールをBCCで小川にも送った。しばらくして、クラブから了解の返事が来た。小川なら島津社長も満足するはずである。さっそく島津社長に電話し、小川という強力なクルーが出場できると話すと、喜んでOKしてくれた。電話を切ったところへ、合田部長が声をかけてきた。

合田「安藤君。新モデルのセイルを売るチャンスだよ。加納商事の会長、もう1艇増やしたいそうだ。今度は社員の家族も含めて楽しめる大型を考えていらっしゃる。

2艇目だから中古で良いそうだ。君に任せるからよろしく頼むよ。」

安藤は加納会長を訪問した。1カ月ほどで揃えたいということだったので、提携するニュージーランドの中古艇専門会社のリム社長に連絡し、納期優先で適当な艇を探してもらうことにした。納期を考えれば国内の方が安心なのだが、リムの会社は安価、種類も豊富で、世界中で販売を行っている。日本に持ってくる手間を考えても、価格的には合うのだ。

2日後の朝、リム社長から見つかったと連絡がきた。全長9.5メートル、12人乗りの大型中古艇で、日本に来るまでに2週間、その後点検等を行い、新モデルのセイルを取り付けてもなんとか1カ月後にはテストセイリングができるようスケジュールを組んだ。艇の仕様や艀装、納期と予算について加納会長に報告すると、折り返し了解の返事とともに当日は盛大な式を準備すると言って来た。安藤はリムに正式に注文を出した。

ところが次の日、リムから連絡が入った。

リム「予定していた大型中古艇に思わぬ不良箇所が見つかったんです。修理に1カ月はかかります。同じタイプで、艇首にアンカーローラー(*1)の突き出たものならすぐに出荷できます。アンカーローラー分はまけておきますよ。」

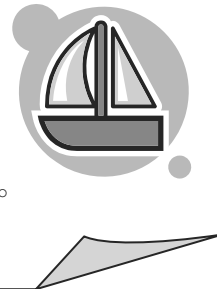
テストセイリングは今から変更しにくい。アンカーローラーぐらいならバース(*2)の規定にも引っかからないだろうと思い、納期を考えリムの言うとおりに発注しなおした。

やがて大型中古艇が日本に到着し、セイルの装着も終わって、いよいよテストセイリングの日が来た。技術部のスタッフが朝一番にヨットの最終点検を行い、安藤は加納商事の

社員クルーとともに試乗した。安藤の腕の見せ所、テストセイリングは無事に終了した。終了を報告しようと会社に戻ると、部長も課長も不在で、デスクにはメモがあった。

安藤さん

島津産業の島津社長から 9:30に電話がありました。
ヨットレースのエントリー期限が明日なので、小川選手の
連絡先、年齢、体重を今日中にご連絡くださいとのことです。
6/12 9:45 高橋



すぐに小川に連絡を取ると、

小川「前に連絡したケガの件だけど、間に合うと思ってたけどドクターストップがかかったよ。レースはやっぱりムリだ。クラブには今連絡したところだ。」

数日前に小川からケガのことは聞かされていたが、島津社長の手前もあり、なんとか小川に出てほしかったので、クラブには連絡せずケガを治すように頼んでいた。すぐにオーシャン帆走クラブに電話して、小川なみの腕の持ち主を依頼したが、今からでは手配は難しいと言われてしまった。安藤が途方に暮れていると、課長の谷本が戻ってきた。

谷本「加納会長から艇の長さがバースの規定違反で契約できなくなったと呼び出されたよ。ギリギリのサイズの申請だったので、アンカーローラー分が認められないんだ。今日は謝ってきたけど、どういうことなんだ。すぐ対処してくれ。」

*1 イカリ投錨・揚錨用の装置。いろいろな型がある。 *2 ヨットを泊めておく場所

(1) 安藤が島津社長の要請を受けてから小川の手配をするまでの方法や手順として、不適切だったことを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. 小川が頭に浮かんだとき、島津社長がどんなクルーを希望するのか条件や能力などをもう少し詳しく聞かなかったこと。
- イ. クラブから派遣クルーのリストをもらい、メンバーそれぞれの特徴を説明しながら島津社長と一緒に決めなかったこと。
- ウ. クラブに小川の派遣を要請する前に直接本人に電話して、本人の意向と日程の空き状況を確認したこと。
- エ. クラブにメールで依頼した日時、場所、依頼主名などの内容を、BCCで小川に送ったこと。
- オ. 派遣を理解する返事が来るのを待って、そのあとで初めて島津社長に小川という名前を連絡したこと。

- (2) リム社長から大型中古艇の不具合について聞いたあとで、安藤はどうすればよかったか。不適切なものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. アンカーローラーが突き出ているといってもどの程度なのか、リム社長に具体的な寸法を聞いてみる。
- イ. 不良箇所について詳しく聞き、日本に運んでから修理できないものなのかをリム社長に確認する。
- ウ. 加納会長の希望納期について話し、可能な限り早く修理を進めてどのくらいの納期になるか、費用を含めて確認する。
- エ. 急いで谷本課長に相談し、国内調達も含めて条件に合う艇が売りに出ていないか念のため探してみる。
- オ. 加納会長に思わぬトラブルについてお詫びし、納期は延びるが一度決めた艇を完全な状態にして納品すると報告する。

- (3) 小川のケガを知った時点で安藤はどうすればよかったか。もっとも適切なものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. 小川にも相談し、他のクラブも当たるなど小川に匹敵するクルーの人選を考える。
- イ. ケガの程度を確認し、小川自身でクラブに連絡してクルーを手配するように言う。
- ウ. 谷本課長に相談し、課長からクラブにクルー派遣を問い合わせるよう頼む。
- エ. クルー料金を増額するので誰でもいいから派遣してくれるよう、クラブに依頼する。
- オ. 島津社長にお詫びし、今回は代わりに安藤自身が乗って絶対に優勝すると約束する。

- (4) 艇がバースに収まりきれない事態に対して安藤はどうすればよいか。当面とる方法として、不適切なものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. アンカーローラーを別のタイプに替えるかどうか、加納会長の意向を確認する。
- イ. アンカーローラー取り替えの費用を会社負担にできないか、谷本課長に相談する。
- ウ. リム社の責任でアンカーローラーを取り替えるよう、合田部長に交渉を依頼する。
- エ. 今のバースの近くで条件に合うバースを探し、加納会長に移動の可否を打診する。
- オ. 問題が解決するまで、スクールのバースに停泊させることを谷本課長に提案する。

- (5) 安藤が今後営業部で業務に取り組んでいく上で、今回の一連のできごとから学ぶこととして、もっとも適切なものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. クラブやOB会との連絡を密にし、普段から優秀なクルーとの交流を深めておく。
- イ. 契約後の作業に問題が出ないように、相手先との連絡を絶やさないようにしておく。
- ウ. 得意先の信頼を得るために、レースに積極的に参加して自分の技術を磨いておく。
- エ. 状況が変化しても対応できるよう、一度決めたこと以外にも選択肢を残しておく。
- オ. 国内外の新艇、中古艇の情報を集め、どんな注文にも応じられるようにしておく。