

スタンスビルディング ケーススタディ 記入シート

名前：



■ 前提

下記の前提内容を確認した上で、各ケースに回答してください。

太郎 「マスター、同じのもう一杯ちょうだい！」
花子 「ちょっと、太郎。もうやめときな。あんな飲みすぎよ」
太郎 「いいんだって。今日は飲みたいんだよ」
マスター 「お待たせ。太郎くん、今日はちょっとペース速いね。ほどほどにね～」
太郎 「ありがと、マスター。はあ、いいよな、花子は。来月から新卒の教育担当も任されたんだろ？」
花子 「え、何？ 太郎もやりたかったの？」
太郎 「いや、そういうわけじゃないけどさ……」
花子 「何よ、どうしたのよ。気持ち悪いわね。はっきり言いなさいよ」
太郎 「いや、俺このまま今の会社続けていいのかな～、って思ってるんだ」
花子 「は？ 何？ 急に。またこっぴどく怒られたの？」
太郎 「ん～、急にじゃないんだよね～。前からどうしようって思ってたんだけどさ、花子と同じようなことやってのに、何でか知らないけど俺だけ成果出ないもんね。」
花子 「そんなことないんじゃない？」
太郎 「いや、そうなんだよ。まあ、成果はね、自分がセンスないのか努力が足りないのかなんだろうから、しょうがないと思ってんだけど……」
花子 「だけど？」
太郎 「ん～、なんかさ、仮に俺と花子が同じことやって失敗もしくは成功したとするだろ？」
花子 「うん」
太郎 「でもさ、なんか怒られ方とかほめられ方が違うと思わない？」
花子 「そうかな～」
太郎 「いや、そうなんだって。ねえ、マスター」
マスター 「う～ん、マスターは仕事場での二人を見てないからね～。でも、こうやっていつも飲んでる姿を見てると二人とも仕事ができそうだし、皆から好かれてそうだけど？」
花子 「ですよ、マスター。太郎が考え過ぎてるだけですよ」
太郎 「いや、一つ一つのことでもそうなんだけどさ、最近色んなところでそういった評価の差というか、印象が違ってるような気がするんだよね～」

太郎と花子は大手OA機器メーカーに新卒で入社、同じ部署に配属され、営業として日々既存顧客の対応と新規開拓を行っている。担当エリアこそ違うものの、エリア内の企業数や規模、業界のバラつきなど営業における条件はほぼ同じである。日々営業に取り組み、3年目に突入した。

花子は常にパフォーマンスが高く、毎月成果を出した人材に対して実施される支社表彰の常連となっており、時には全社での表彰を受けることもある。一方、太郎は目標を達成している月より、達成していない月の方が多く、表彰された経験も支社で一度きりだ。

今年、支社に配属される新入社員も太郎と花子の時と同様に2名であった。初めてできる後輩が本社での集合研修を終えて現場配属となり、いよいよ本格的に現場でのOJTが始まることになった。支社でOJTを担当するのは毎年3年目の社員であり、入社3年目の社員が太郎と花子2人のため、当然2名の新人は太郎と花子それぞれが1名ずつ指導をすることになると思われていたが、実際には、花子が2名の教育担当としてまとめて面倒を見ることになった。

朝礼でその発表が行われた当日の夜、仕事を終えて二人がよく行くバーに太郎が花子を誘って飲んでいる。

■用語解説

■OA機器（P2 ケーススタディ前提）

業務を円滑に進めるための情報機器のこと。パソコン、コピー機、プリンタ、FAXなどをOA（Office Automation）機器と呼ぶ

■OJT（P2 ケーススタディ前提）

OJT(On the Job Training)：職場での実務を通じて行う従業員のトレーニングのこと。対して集合研修など、職場を離れて行う研修はOFF-JT（Off the Job Training）という

■電話でのアポイント（P5 ケース2）

未取引企業や過去に接点のあった企業に電話をかけてアポイントを取ること。ニーズの有無が分からない中で、電話をかけるため、基本的に断られることが多い

■複合機（P6 ケース3）

複数の機能を持つOA機器でコピー、プリンター、イメージスキャナ、FAXなどの機能が一つにまとめられている機器を指す

■消耗品（P6 ケース3）

コピー機や複合機で活用するインクやコピー用紙のこと

■受注率（P8 ケース5）

提案を行って正式に申込みをされたり、発注を受けることを受注という。受注率は提案件数に対する受注数の割合。仮に提案数が10件に対して発注が1件の場合は受注率は10%

■接触回数（P8 ケース5）

お客様と接点を持った回数。例えば挨拶での訪問、定期フォローでの訪問、クレーム対応での訪問と、お客様とコンタクトを取ったものは全て含まれる

■提案回数（P8 ケース5）

お客様に対して、実際に提案を行った回数

スタンスビルディングケーススタディ記入シート

■ ケース1：下記の事例を確認の上、設問に回答しましょう

【所要時間：5分間】

- － 時は、太郎、花子が新入社員時代にさかのぼる。
入社後、本社研修を終え、現場に配属されて1週目のシーン

先輩社員「いらっしゃいます！」
二人「行ってらっしゃい！」

違う部門の田中先輩を残して、太郎と花子以外の先輩社員が全員外出をしてしまった。
指示をされていたことがあるので、まずはそれに取り組もうと太郎は考えた。30分後、指示されていた仕事は終わってしまった。

太郎「
」

太郎はそう考えて、。

【気になったところ/問題と思うところ/どうすれば良かったのか】

【この事例から感じたこと・気付き・学び】

スタンスビルディングケーススタディ記入シート

■ ケース2：下記の事例を確認の上、設問に回答しましょう

【所要時間：7分間】

－ 時は引き続き、二人が新入社員時代。OJTを終え、いよいよ営業として現場に出た頃のシーン

課長 「太郎さん、花子さん」

二人 「はい！！」

課長 「いよいよ活動開始だ。」

二人 「はいっ！！」

課長 「では、

二人 「？」
「！」

課長 「よし、じゃあ期待してるぞ。」

二人 「はいっ！」

－ 3ヶ月後－

課長 「では、3ヶ月間の振り返りをしよう。」

太郎 「、

？」

」

【気になったところ/問題と思うところ/どうすれば良かったのか】

【この事例から感じたこと・気付き・学び】