

事例28 急ぎの業務指示, “ASAP” では不十分

ある朝のこと。ニューヨーク駐在の長島さんは、大事な取引先 A 社の日本人派遣者から、緊急の連絡を受けた。

取引先「3日前にそちらから送ってもらった、先月の取引の計算書の数字に間違いがあるんだよ」

長島さん「それは申し訳ありません」

取引先「明日までに正しい計算書が必要なので、大至急訂正して、毎日、夕方の5時におたくの会社からうちに来る直送便（定期便のメッセンジャー）に乗せてくれないか」

長島さん「分かりました。今日のうちに処理いたします」

訂正の内容はそれほど複雑でないし、夕方5時の便までには十分時間があると思いつつ、長島さんは早速、ベテランの現地社員であるパテルさんに計算書の訂正を指示した。

長島さん「パテルさん。今、急ぎの仕事を抱えていますか」

パテルさん「特別ありません」

長島さん「この計算書をできるだけ早く（As Soon As Possible: ASAP）訂正して、A社の担当日本人に直送便で送ってください」

パテルさんは「分かりました」といって、計算書をもって長島さんの部屋を出ていった。

翌朝のことである。長島さんは取引先 A 社の日本人から、「昨日、頼んだ計算書の訂正がまだ着いていないんだ。どうなってるんだ」というクレームの電話を受けた。あわててパテルさんと呼んで事情を聞いた。

長島さん「昨日、『できるだけ早く（As Soon As Possible）処理する』ように頼んだ計算書の訂正はどうなっているのか。今、A社から『届いていない』という、きついクレームがきたんだが」

パテルさん「今朝やろうと思っています」

長島さん「何だって。私が依頼したあと、すぐ処理すれば、今朝にはお客様に届いていたはずだ。どうして、すぐ処理してくれなかったんだ」

パテルさん「あれからすぐに長島さんの仕事をやろうと思っていたんですが、川上部長から『今日中に、この仕事を仕上げるように』と、他の緊急の仕事を言い

つけられて、時間がなかったんです。だから、計算書の訂正は今朝するつもりだったんです」

長島さん「『できるだけ早く (As Soon As Possible)』と言ったし、緊急の仕事はないと言っていたじゃないか。当然、昨日の夕方の便で送ってくれると思っていたよ。他の仕事が入ってできなくなったら、一言報告してくれればいいじゃないか」

パテルさん「私としてはできる限り早くやろうとは思っていたことだし……、第一、そんなに急いでいたのならば、なぜ『いつまでに直行便で送るように』と、きちんと指示を出してくれなかったのですか」

長島さん「……………」

[ポイント]

- (1) 米国人の多くは日本人ほど気をまわしてくれない。日本人の感覚で仕事の指示をしても、思い通りの処理をしてくれないことがたびたびあるので注意すること。
- (2) 特に非管理職の社員に対しては「何を」、「どのように」、「いつまでに」処理して欲しいかを具体的に説明し、指示することが行き違いを少なくするよい方法であり、現代の日本においても正社員、パート、派遣、請負など、雇用が多様化している状況下では、米国と同様の対応が求められる。



マーケットストリート