

定例会議

IT企業 オフショア開発「MM Lab」

藤田社長：

はい、みなさんお疲れさまです。

では10時になりましたので定例会を始めましょう。

今週はウェブ制作チームでトラブルが起きてしまいました。

その件を寛解の議題とします。

開発・制作部長の久島さん、トラブルの概要を説明してください。

久島開発・制作部長：

はい。

みなさん、お疲れさまです。

今回発生したトラブルについて共有いたします。

先週から始まったコスモポリタン社のウェブサイト作成のプロジェクトですが、デザインの件でトラブルとなっています。

経緯を説明します。

コスモポリタン社から依頼書、打ち合わせの資料には「先進的なデザインで」という指示がありました。

この打ち合わせには私と、営業部の国元、ウェブデザイナーのNhan、通訳のLiemが参加しています。

打ち合わせ終了後、私は別の会議に参加するため依頼書を国元に預け、通訳を通してNhanにプロジェクトの説明をお願いしました。

その後、Nhanが作ったデザインをウェブデザイナーリーダーのKhanhがチェックしてから、先方にデザインの確認をしてもらうため、デザインのデータを送信しました。

そこで、デザインを受け取った先方が「全然先進的なデザインではない」と非常にお怒りになりました。

「今からデザインし直してもらっても時間がないので、予定に間に合わないと思う。今後は貴社にお願いしない」とまで言われてしまいました。

営業の国元と営業部長の高井さんと、私でお客さまに謝罪し、料金の20%を割引することで今回の件はお許し頂き、プロジェクトは継続中で、急いでデザインを直しているところです。

以上が、今回のトラブルの概要です。

改善点や至らなかった点は私を含め多く存在すると思います。

今後このようなことが起きないように、みなさんと問題を洗い出したいと思っています。

藤田社長：

そうですね。

非常に良くない点がいくつか見られました。

今回は過ぎてしまったことなので、今は問題点を改善できるようにしていきましょう。

高井さん、今回の問題点はどこにあると思いますか。

高井営業部長：

はい。

先方の指示が抽象的であり、その部分を私達が確認しなかったことにあると思います、

営業部の国元が打ち合わせの際に「先進的なデザイン」について「具体的にはどのようなデザインでしょうか。見本などありますでしょうか。」と伺っておくべきでした。

「先進的なデザイン」というのは非常に抽象的な表現です。

どのようなデザインが「先進的」であるかは人によって違うでしょう。

そのため、今回ウェブデザイナーのNhanは自分では「先進的」だと思ったデザインを作ったのが、先方にとっては「先進的」ではなかったのでしょう。

みなさんは「おいしい食べ物」と聞いて何を思い浮かべますか。

人によって全く違う食べ物を浮かべるでしょう。

それは抽象的な表現だからです。

営業部の改善策ですが、メンバーには依頼や指示を受ける際に「曖昧な内容や抽象的な内容」があれば「具体的に聞く」こと「見本や例を提示してもらうこと」を徹底するように、改めて指導しておきます。

国元以外にも起こり得る事象ですので、メンバー全員を対象に私が朝礼等で時間を取ります。

Khanhウェブデザイナーリーダー：

高井さん。

私のチームのNhanについてフォローしてくださりありがとうございます。

彼が抽象的な指示に気付かず、国本さんや久島部長に確認しなかったのも問題ですし、私がデザインのチェックした時にもおかしいと思わないことは良くありませんでした。

そのため、ウェブデザイナーチームのメンバーにも同じように私から指導しておきます。

藤田社長：

はい。

分かりました。

これは営業部とウェブデザイナーチームだけでなく、すべての部署やチームにも共通する問題点です。
各部、各チームで徹底するようにお願いします。

通訳のLiemさんは今回の打ち合わせの通訳をしていますね。
他に何が問題だったと思いますか。

通訳員Liem：

はい。

私も高井部長が話した点が問題だと思いました。

他にもう一つ問題が会ったと思います。

私が国元さんから依頼書と打ち合わせの書類を頂いた後、そちらを通訳したのですが、分かりにくい日本語を他の通訳員にチェックせずベトナム語に翻訳してしまいました。

藤田社長：

Liemさん、それはいけませんよ。

何故、他の通訳員にチェックをしなかったのですか。

通訳員Liem：

はい、申し訳ございません。

他の通訳員のToanさんは当日休みで不在でした。

LoanさんとHuyさんは別のプロジェクトでの通訳で忙しくて頼めませんでした。

Trangさんは社長と税務署に行っていたようなので、会社にはいませんでした。

急いで翻訳してほしいと高井部長に言われていたので、チェックせずウェブデザイナーのNhanさんにわたしてしまったんです。

藤田社長：

そのような理由があったのですね。

では、今後同じようなことがあれば、どうすればいいと思いますか。

改善策を考えてください。

通訳員Liem：

はい。

私以外の通訳員が全て対応できないようでしたら、手の空いている日本人スタッフに日本語の細かいニュアンスなどを聞いてみようと思います。

藤田社長：

はい。
それが一番いいでしょう。
では、日本人スタッフのみなさん。
通訳員が困っている時は助けるようによろしくおねがいします。
手が空いていれば私に聞いても構いませんよ。
Liemさん、この件は他の通訳員にも伝えておいてください。

通訳員Liem：
はい。承知しました。

藤田社長：
それでは、久島さん。
今回のトラブルの最大の問題点は久島さんにあると思います。
今その部分を叱責するつもりはありませんが、何が問題だったか、今後どう改善するかを話してください。

久島開発・制作部長：
はい。
今回のトラブルの最大の問題点は私にあったかと思います。
皆様、すいませんでした。
今回、打ち合わせが終わった時点で、次の会議が控えていたこともあり、Nhanへのディレクションを営業部の国元に丸投げしてしまったことです。
本来、ディレクションや制作に関わる指示は開発・制作部の仕事ですが、打ち合わせに参加していたということで国元に任せてしまいました。

藤田社長：
そうですね。
問題は2つです。
まず、営業部の国本さんに業務外の仕事させたことです。
国本さんの専門は営業なので、ディレクションや指示は不慣れです。
営業部が打ち合わせに参加するのは、お客さまとのコミュニケーションを円滑にするためです。
今回のコスモポリタン社は国本さんが見つけてきたお客さまなので、彼が同席すればお客さまも安心します。

もう一つは国元さんに仕事を丸投げにしたこと。
国本さんにディレクションや指示は不慣れであるにも関わらず、「具体的にどうやってウェブデザイナーに指示を出すのか」を提示していません。
ただ「やっておいてください」というのなら、必ずミスは起きます。
これは、誰に依頼する際も同じです。

久島開発・制作部長：

はい。

大変申し訳ございません。

それでは、今後同じことが起きないように改善策を申し上げます。

まず、今回の打ち合わせ後に別の会議が控えていたにもかかわらず、開発・制作部からは私しか参加しなかったことが問題でした。

そのため、打ち合わせ後に他の予定がある場合は開発・制作部から他の日本人スタッフを参加させるようにします。

今回であれば、後藤副部長の手が空いていたため彼女にも同席してもらい、彼女に以降のディレクションと指示を任せればよかったのだと思います。

また、仕事を丸投げにするのも非常に良くありませんでした。

自分の抱えている仕事を誰かに任せる際は、必ず具体的に内容をお話するようにします。

藤田社長：

はい。

わかりました。

久島さんは今回は非常に忙しかったのは分かりますが以降注意してください。

しかし、みなさんも「忙しい」ですよ。

自分だけが「忙しい」と思わないようにしてください。

また、この件も他の部署やチームにも同様のことが言えますので、会議終了後に各部、各チームで共有してください。

「担当以外の仕事をさせない」、「仕事を任せる際、丸投げにしないどちらも必ずトラブルの原因となります。

久島開発・制作部長：

承知しました。

以降、気をつけます。

Uyen秘書：

すいません。

会議の最後に確認したいことがあります。

Liemさん、明日の10時は忙しいでしょうか。

通訳員Liem：

大丈夫ですが、何がありますか。

大西人事部長：

あ、Uyenさん、思い出した。

ありがとう。

Liemさん、明日の10時から新しいベトナム人社員の面接を行います。

通訳員として参加していただきたいので、お願いできますか。

通訳員Liem：

はい、もちろん大丈夫ですよ。

時間は10時で、場所はどこですか。

Uyen秘書：

このミーティングルームです。

私は参加できませんので、応募者の履歴書を会議終了後Liemさんに共有しますので、明日までに確認しておいてください。

通訳員Liem：

はい、分かりました。

藤田社長：

はい、それではちょうど時間となりましたので、これで定例会は終了です。

みなさん、今週もお疲れさまでした。

それでは、各自業務に戻ってください。