

北海道師範塾 「教師の道」 塾頭通信

第737号 平成26年5月19日

手配ミス

岐阜県で先日、JTB中部多治見支店の男性社員（30歳）が高校の遠足に使うバスの手配を忘れ、そのミスを隠すために生徒を装い「遠足をするなら自殺する」とも受け取られる手紙を学校に渡して偽計業務妨害容疑で逮捕されたという事件がありました。

生徒の自殺をほのめかす手紙を学校に渡すという行為は極めて悪質で、許されるものではありませんが、それ以上に、JTB社員の取った行動の余りの稚拙さには驚かされます。

ただ、私は、今回の事件を単に一人のJTB社員の特異な問題として矮小化してしまっただけだと思っただけです。何故なら、事の大小はともかく、今回のような事件、つまり社員が自分のミスを隠そうとする行為は何処にでも起こり得る事だからです。

旅行代理店が注文を受けたバスの手配を忘れるという事は、普通は考えられないかも知れませんが、しかしそうしたミスは絶対にないとはいえません。だからこそ、極力ミスを防ぐための手立て（チェック体制）を講じている筈です。それでも、悲しい事に人間のする事にミスは付きものですから、問題は、ミスを発見した後の対処の仕方にあるといえます。

今回の事件は何故引き起こされたのか、詳細は分かりませんが、原因として

- ・内部チェック体制の甘さ
- ・社員間のコミュニケーション不足
- ・問題が発生した場合の危機管理対策の甘さ

等が考えられます。

JTB中部は、事件発覚後「多治見支店の遠足行事手配に関するお詫び」という文書を発表していますが、その内容は通り一遍で、事件の発生を未然に防げなかった組織的な問題については何も触れられていません。

「お客様、関係者様からの信頼回復に向けて、社員教育やルールの再徹底、管理体制の強化に努め」再発防止に全力で取り組むとしていますが、社員教育や管理強化といった組織にプレッシャーを掛ける事で再発防止が出来ると考えているとしたら、甘いような気がします。何故なら、いくら社員教育をしたとしても、また、管理を強化したとしても、それだけでは「人間はミスを起こすものだ」という根源的

な問題を払拭することは出来ないからです。

今回事件を起こした社員は30歳で、JTB社員としてそれなりに経験も積んでいたはずですから、様々なトラブルの対処法も知っていたと思います。にもかかわらず、普通では考えられないような行動を抑止出来なかったのは何故だったのでしょうか。

恐らく、彼としてはかなり追いつめられた状況で、相当のパニックになっていた事が想像されますが、まず、本人がミスに気付いた時点で、速やかに上司に報告し対処する仕組みが何処まで出来ていたのか、また、その仕組みがあったとしてそれが社員間に徹底されていたのか検証する必要があると思います。つまり、ミスは隠さないという職場だったのかどうかという事です。

ミスを起こした事に対する責任は取らなければならないとしても、ミスに対して組織的にカバーする仕組みが何処まで出来ていたのかが疑問です。

今回は、JTBの一支店で引き起こされた事件ですが、教育現場でも様々な事件や事故が起こっている中で、他人事にしているとは思いません。

少なくとも、今回の事件を個人の資質の問題として他人事の様に片付けてしまっているのは、内なる危機管理は到底おぼつかないといわざるを得ません。

(塾頭：吉田 洋一)