

【選択肢】

1. 至急パネルを追加発注する
2. 得意先の作業を手伝う
3. 数量の聞き違いを報告する
4. 現地からパネル300枚を回収する

【正解】 3. 数量の聞き違いを報告する

【解説】

これはある企業の月初の会議の場面です。

得意先からクレームがあった場合には、必ず時間を置かず上司に報告しましょう。ミスの処理を勝手に判断し行動すると、さらに問題が発展し、取り返しのつかない事態になる場合もあります。例えば、受注した注文を他の業者に奪われたり、既に受注済みの大口の注文のキャンセルにつながる事もあり、次回以降の取引が停止される事にもなりかねません。

この問題文の場合には、受注のミスを上司に報告せず、担当者の勝手な判断で在庫の300枚のパネルを届けています。個人の立場で謝罪したり、個人の立場で得意先の作業を手伝うなどして問題を解決しようとする事は誤りです。自分の属する企業の立場に立ち、問題を解決しましょう。

ミスを上司に報告しなければ、従業員が教育が出来ていないと得意先に判断される事になります。なによりも企業の信用問題に繋がらないようにしましょう。

通常は、上司に報告する事により、企業の立場から得意先に謝罪を入れて、300枚のパネルを届ける事になります。その場合上司の判断で担当者の山田さんが届ける際に、上司が同行する事も考えられます。

日常の業務で受注をした場合などは、商品名・数量・届け先の場所・日時などは重要な項目ですから、必ず復唱し確認しましょう。

この問題の場合、選択肢の1は在庫のパネルがあるため、まず除外されます。選択肢2は上記の説明により除かれます。選択肢4は必要のない行動です。

従って、正解の3が導かれます。

.....

【お詫び】

いずれにしても、大変な悪問でした。まことに申し訳ございませんでした。

.....

【単語集】

《級外》

お詫び (おわび)・スクリプト・発注 (はっちゅう)・受注 (じゅちゅう)・として・
による・クレーム・不手際 (ふてぎわ)・おかけいたす・皆様 (みなさま)・
パネル・時点 (じてん)・により・先方様 (せんぽうさま)・支障 (ししょう)・
きたす・もれ・命取り (いのちとり)・社内 (しゃない)・共有 (きょうゆう)・
追究 (ついきゅう)・選択肢 (せんたくし)・数量 (すうりょう)・
取り返し (とりかえし)・大口 (おおぐち)・キャンセル・次回 (じかい)・
従業 (じゅうぎょう)・際 (さい)・同行 (どうこう)・届け先 (とどけさき)・
復唱 (ふくしょう)・上記 (じょうき) 悪問 (あくもん)・担当者 (たんとうしゃ)・
訂正後 (ていせいご)・月初 (げっしょ) 受注済み (じゅちゅうずみ)・
発展しかねる (はってんしかねる)・商品名 (しょうひんめい)・
従業員 (じゅうぎょういん)

《一級》

付け加える (つけくわえる)・訂正 (ていせい)・まことに・提示 (ていじ)・
在庫 (ざいこ)・現地 (げんち)・トラブル・回収 (かいしゅう)・正解 (せいかい)・
上司 (じょうし)・勝手 (かって)・業者 (ぎょうしゃ)・取引 (とりひき)・
謝罪 (しゃざい)・通常 (つうじょう)・業務 (ぎょうしゃ)・除外 (じょがい)・
導く (みちびく)

《二級》

除く (のぞく)・誤り (あやまり)・行 (ぎょう)・ミス・全体 (ぜんたい)・
解く (とく)・情報 (じょうほう)・建設 (けんせつ)・より・従う (したがう)・
迷惑 (めいわく)・申し訳 (もうしわけ)・解説 (かいせつ)・基 (もと)・
すすめる・ただし・そのまま・直接 (ちよくせつ)・作業 (さぎょう)・
報告 (ほうこく)・企業 (きぎょう)・にとって・発展 (はってん)・個人 (こじん)・
意識 (いしき)・対策 (たいさく)・至急 (しきゅう)・追加 (ついか)・
得意 (とくい)・違い (ちがい)・場面 (ばめん)・処理 (しより)・
判断 (はんだん)・行動 (こうどう)・さらに・事態 (じたい)・注文 (ちゅうもん)・
奪う (うばう)・既に (すでに)・つながる・以降 (いこう)・停止 (ていし)・
立場 (たちば)・解決 (かいけつ)・属する (ぞくする)・信用 (しんよう)・
繋がる (つながる)・日常 (にちじょう)・商品 (しょうひん)・いずれ・
日時 (にちじ)・重要 (じゅうよう)・項目 (こうもく)・確認 (かくにん)・
従って (したがって)

《三級》

まず・最初 (さいしょ)・いたす・ため・様 (さま)・続ける (つづける)・

させる・思う（おもう）・せる・以下（いか）・おる・会議（かいぎ）・事（こと）・
届ける（とどける）・れる・まま・こと・原因（げんいん）・たてる・
手伝う（てつだう）・場合（ばあい）・必ず（かならず）・例えば（たとえば）・
教育（きょういく）・考える（かんがえる）・られる・場所（ばしょ）・
説明（せつめい）・必要（ひつよう）

《特殊》

ピンポン（オノマトペ：効果音）
山田（やまだ＝人名）

《不明》

問題文（もんだいぶん）