

ナンシーのジレンマ

クオリティ・テクノロジー・ソリューション（QTS）は定評ある大手のハードウェア・ソフトウェア・ベンダーである。ナンシー・ジョンソンはユーザー・サポートをメインの業務とするソフトウェア・エンジニアとしてイギリス中央部にある QTS 地域センターで働いていた。彼女と顧客とのやり取りは主として電話、あるいは e メールで行われていた。プログラムにバグが発見されると、それはテクニカル・サポート・エージェントに報告され、その後ナンシーが電話回線を通じて顧客のコンピュータにダイレクトにバグ補修のためのパッチ・ファイルを送信していた。

さらに、ナンシーは顧客がソフトウェアの扱いに困っている場合にはいつでも、オンサイト・サポート、すなわち、直接、顧客のもとに出かけてサポート業務を行っていた。彼女が行っていたオンサイト・サポートと必要に応じて行われるトレーニングは、昨年までは、顧客メンテナンス契約の一部として提供されていた。ナンシーの専門的能力のおかげでこのサービスは非常に人気があり、したがって QTS にしてみれば非常に費用のかかるサービスになってしまっていた。そこで、オンサイト・サポート・サービスはメンテナンス契約と分離され、別個に費用が請求されるようになっていた。

最近の景気後退の影響で、QTS の財務状況は悪化を余儀なくされていた。その結果、給与は 18 ヶ月間、固定されたままであった。その後も経済状況は回復せず、解雇される人も出てくるようになった。ナンシーは、自分が解雇されるのも時間の問題だと考えていた。しかし、彼女は自分が QTS にとってまだ必要な人材であることを知っていた。彼女の上司も会社の状態がよくなったときに真先に給料が上がるのは彼女だと言ってくれていた。

QTS の最大顧客の 1 つであり、ナンシーの最も重要なクライアントは、国中にオフィスを展開しているディストリクト・ベネフィット（DB）である。何年にもわたって、彼女は DB のオフィスで働いている多くの主要な従業員とよい関係を築き上げてきた。そして、DB のいくつかのオフィスには、多くの技術的援助とトレーニングを必要とする人々が働いていた。DB は自前の専門家を雇うよりもむしろ、QTS とサポート契約を結ぶことを望んでいた。ナンシーは DB の情報サービス部門に勤めるマイク・ウィリアムズとともに仕事をしてきており、彼らはお互いのことをよく知り、また専門家としてお互いに尊敬しあっていた。

先週、マイクはナンシーの家に電話をかけてきた。

「ナンシー、この話は君にとってもよい話だと思うんだけど、」

「何かしら？」

「うちのメイン・オフィスで、誰か新しいシステムの利用について助けてくれる人を探しているんだ。QTS が 6 ヶ月前にインストールした BENEFIT-p っていう新しいシステムについてなんだけど、どうしても、サポートとトレーニングが必要なんだよ。これって君が専門家だよ。この仕事を引き受けてくれないかな？」

「面白そうね。会社に詳しいことを連絡してくれれば、私がやることできると思うんだけど、」

「僕の話聞いてくれるかな。われわれとしては QTS にこの仕事をやらしてもらおうとは思っていないんだ。君に個人的にやらしてもらいたいんだよ。もし QTS に頼んだら、これが始まるまでに時間がかかるし、第一、QTS に余計な費用を払わなくっちゃならないじゃないか。」

「できるかどうかわからないわ、マイク。だって、あなたたちが私にお金を払ってくれると知っている仕事って、QTS で私がやっていて、それに対して給料をもらっているのと同じ仕事じゃない。これって、QTS は承知しないんじゃない。」

「僕はそうは思わないし、何しろ君にこの仕事をやってほしいんだ。QTS が派遣してくる誰か他のコンサルタントじゃなくてね。DB は QTS にとって重要な顧客だし、とりわけメイン・オフィスでの仕事は大切だよ。もしわれわれが君の上司にこのことを話せば、彼らだって何とか協力してくれるんじゃないかな。」

「今すぐじゃなくてもいいわよね？何か急いでいるの？会社に言ってくれば、2、3週間で何とかしてくれるわよ。」

「ナンシー、分かってないなー。僕らはそんなに待てないんだよ。BENEFIT-pはうちの複雑なパッケージ商品の管理で発生している深刻な問題を是正するためにインストールされたんだよ。僕らにとってみれば、これがすぐに動いてくれなければ困るんだ。僕らは君がQTSの従業員として働いている時間にこれをやってくれなんて言うつもりはないよ。君のスケジュールに合わせるよ。何しろ、君が重要な仕事を任されているって知っているからね。どうだろう、君の通常的时间給の25%増しでやってくれないかな。この仕事が完了したときには、30%のボーナスも出すよ。この仕事をやりにうちのオフィスに来てくれないだろうか。」

ナンシーは何も言わなかった。彼女は自分の評価が高いことがうれしかったし、高い給与を払ってくれるという申し出に感激していた。もし仮にQTSが彼女を解雇したとしても、この仕事によっていくばくかの収入を確保することができる。しかし彼女は、もしQTSにこのことが知れたらどうなるだろうと思った。彼女は結論を出せないままだった。

©2003 by Simon Rogerson

Translated into Japanese and reprinted by permission.

The original case is available from

http://www.southernct.edu/organizations/rcs/textbook/addl_cases.html.

ケース・メソッドのための質問

1. マイクがナンシーに対して行った提案は正当化できますか。理由を明示して応えなさい。

ヒント：BENEFIT-pのサポートとトレーニングがDBにとって緊急の必要性を持つものであること、マイクのナンシーへの信頼がこの提案をさせていること、その一方で、マイクはナンシーがQTSの従業員であることを知っていること、に注意しなさい。

2. ナンシーがマイクの申し出を引き受けた場合、彼女の行動は正当化できますか。また、それはなぜですか。

ヒント：ナンシーがQTSの従業員であるという点、しかし、マイクの提案ではナンシーはQTSの勤務時間以外の時間帯を利用してDBでのサポートとトレーニングを行うという点に注意しなさい。