

IT知識不要!小説型ITIL  
応用の指南書・第2弾!

新米主任

ITIL

アイティル  
使って

チーム改善  
します!



沢渡あまね 著

チーム方向上の「道しるべ」に  
アイティル  
ITILを活用しよう!

中堅化粧品メーカーで主任に昇格した友原京子。  
異動になったのは、問題だらけのハチャメチャ部署だった…。  
英国生まれのIT運用ノウハウ「ITIL」を  
チーム改善に活かすための小説型の指南書。  
悩めるチームリーダーに読んでもらいたい1冊!

前作『新人ガールーティーL使って業務プロセス改善します!』では  
ーティーLのおよそ20のプロセスをほぼすべて網羅し、ーティーLそのも  
の解説を、およびーティーLの考え方を使った業務プロセス改善の考  
え方についてお話ししました。今回はそのうちたったの4つだけ!

(中略)

この4つは、現場のゴタゴタを解決しつつチームの結束を向上させ  
るのに役立ちます。

ーティーLはすべてのプロセスを組織に完璧に取り入れることを要  
求していません。あなたの会社は、すでに何らかの管理・改善手法を  
取り入れていることでしょう。足りないものだけを「つまみぐい」し、  
自組織の課題解決そしてチーム力強化に役立ててください。

(「はじめに」より抜粋)

## C&R研究所について

C&R研究所は新潟市にある出版社です。ユニークな社風や教育方針は新聞やテレビなどで紹介されたりします。詳細については、次のWebサイトでご覧いただくことができます。

[www.c-r.com](http://www.c-r.com)

また、新潟本社には2代目会社犬「ラッキー」がいます。名刺を持つ正式な社員として広報部に勤務しつつ、セラピードッグとして社内のメンタルヘルスにも貢献しています。

●会社犬「ラッキー」



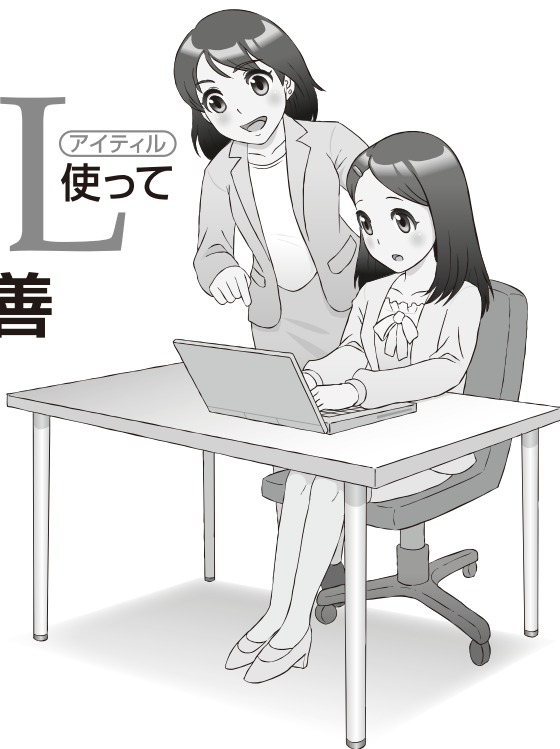
新米主任

ITIL

アイティル  
使って

チーム改善  
します!

沢渡あまね 著



## ■ 本書について

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library)はAXELOS Limitedが管理する登録商標です。
- その他、本書に記述されている製品名は、一般に各メーカーの商標または登録商標です。
- 本書では™、©、®は割愛しています。
- 本書は2015年10月現在の情報で記述されています。
- 本書は著者・編集者が実際に調査した結果を慎重に検討し、著述・編集しています。ただし、本書の記述内容に関わる運用結果にまつわるあらゆる損害・障害につきましては、責任を負いませんのであらかじめご了承ください。

はじめに　　あなたに、チーム改善の「道しるべ」を提供します

「チームリーダー」

ひと昔前にくらべて、その役割が着実に「重たく」なってきた感じます。

- 年上の部下
- 異なる部署や会社のメンバーで編成されたチーム
- 仕事に対する価値観の異なるメンバー
- 上司や部下が外国人
- 「残業はするな。でも、成果は上げる」

年功序列の崩壊、再雇用、グローバル化、効率重視、成果主義…。リーダーは複雑な環境や課題と常に向き合わなくてはなりません。

いまこの本を手にとっているあなたは、おそらく…

- ① これからチームリーダーになる人

② チームリーダーの立場で悩んでいる人

③ チームリーダーである部下を元気づけたい管理職

あるいは、

④ 職場やチームを良くしたい人

のいずれかでしょう。そして、こんな課題に頭を抱えているのではないでしょうが。

■日本の企業の現場によくある4つの課題

- 「ヘトヘト」⇨残業だらけで皆、疲弊している。
- 「バラバラ」⇨仕事のやり方が人によって違う。
- 「ヒヤヒヤ」⇨業務知識や技術が属人化。担当者が休んだら業務が回らない。
- 「ギクシャク」⇨メンバー同士、お互いに無関心。協力体制がない。

これらの課題を解決しつつ、メンバーを同じ方向に率いていくには「道しるべ」が必要です。あなたのチームを山登りのパーティーにたとえてみましょう。「道しるべ」がなければ、自分

たちがどこに向かっているかも、現在位置すらもわからない。頂上に対して遠いのか近いのか？ あなたは「先を急ぐべき」と思っていて、ほかのメンバーは「そのままゆっくり歩いていけばOK」と思っているかもしれない。メンバーの意識があっていない状態の山登りって… 厳しいですよ。何かしら「道しるべ」があるに越したことはありません。

本書ではあなたの「道しるべ」として「<sup>ファイティール</sup>ー<sup>ティール</sup>」なるものを提案します。

### ■「ー<sup>ティール</sup>」とは？

「ー<sup>ティール</sup>」とは、世界中の公共機関や企業で、ITを使った業務やサービスの運用管理・改善に活用されている方法論(マネジメントフレームワーク)です。フルネームは「Information Technology Infrastructure Library」ですが、覚える必要はまったくありません！

この「ー<sup>ティール</sup>」はIT技術者や管理者向けの認定資格にもなっていて、本書執筆時点で世界でおおよそ200万人、日本でも約15万人が有資格者として登録されています。すなわち、ITの運用の世界のグローバルファクトスタンダード(事実上の業界標準)です。

### ■なぜ「ー<sup>ティール</sup>」なのか？

ここで「え、どうして「ー<sup>ティール</sup>」の世界のやり方を道しるべにするの？」私の職種はITまったく

関係ないんですけど…」と思われたかもしれません。

まずご安心ください。本書でＩＴの講釈をするつもりはありません。また、本書を読み進める上でＩＴの知識は一切、必要ありません。

では、なぜＩＴをあなたのチームの課題解決のためにオススメするのか？

理由はただ１つ。管理・改善手法としてＩＴはとても優れているからです。

考えてみてください。いまや私たちの生活はＩＴなしには考えられません。水道、電気などのエネルギー、金融、物流、航空、さらには農業や漁業まであらゆるものがＩＴに支えられています。ＩＴのおかげで、私たちは当たり前前を、当たり前前のように使うことができている。そんな日々の生活基盤を支えているＩＴ運用の方法論が、素晴らしいわけではない！

### ■本書では「ＩＴ」の４つのプロセスに着目！

前作『新人ガール ＩＴ使って業務プロセス改善します！』では「ＩＴ」のおよそ20のプロセスをほぼすべて網羅し、ＩＴそのものの解説を、および「ＩＴ」の考え方を使った業務プロセス改善の考え方についてお話ししました。今回はそのうちたったの4つだけ！ 先の4つの課題を解決し、あなたのチーム改善に効き目のある管理プロセスのみ選びました。



- サービスレベル管理
- インシデント管理
- 問題管理
- ナレッジ管理

■ サービスレベル管理——曰くろ、何をどこまで頑張ればいいですか？

業務の運営者が、業務の品質目標・スピード・生産性目標・前提条件などを享受者（顧客など）と合意し維持改善するための管理プロセス。

■ インシデント管理——そのトラブル、とりあえずナントカします！

「トラブル」「クレーム」「無茶な要望」など、業務の円滑な運営を阻害するものごと（インシデント）に迅速に対応し、業務の中断を最小限に抑えるための管理プロセス。

■ 問題管理——この悲劇、二度と起こすまい…

「インシデント」の原因を特定し、根本解決と再発防止をするための管理プロセス。

## ■ナレッジ管理——みんなの知識、みんなで作おうよ！

個人が得た業務上の知識・ノウハウ・トラブル対応の仕方などを、運営者全員で共有し活用するための管理プロセス。

この4つは、現場の「ゴタゴタ」を解決しつつチームの結束を向上させるのに役立ちます。

「1-1」はすべてのプロセスを組織に完璧に取り入れることを要求していません。あなたの会社は、すでに何らかの管理・改善手法を取り入れていることでしょう。足りないものだけを「つまみぐい」し、自組織の課題解決としてチーム力強化に役立ててください。

えっ!? 「1-1」なんて見たことも聞いたこともない「前作を読んでいない」ですか？

ご心配なく。本書はものがたりが中心。1-1を知

### ●本書で扱う4つのプロセスの概要



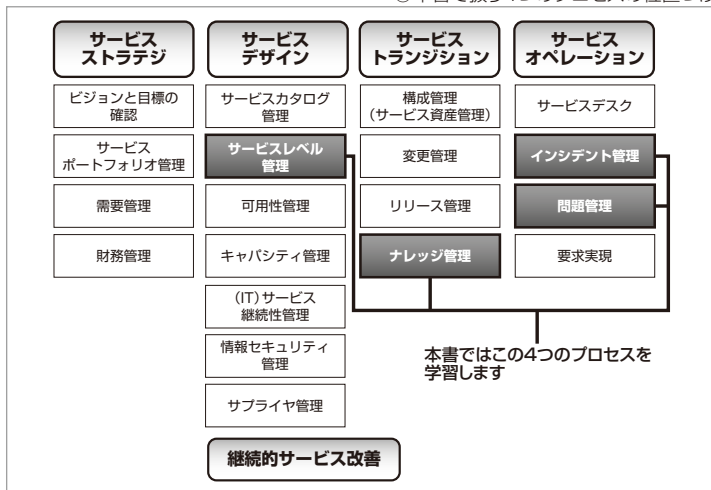
◆はじめに

らなくても(前作を読んでいなくても)大丈夫です。今回も、主人公の友原京子と一緒にIT運用の世界の管理・改善手法を使った課題解決を体感いただきます。「ハトヘト」「バラバラ」「ヒヤヒヤ」「ギクシヤク」のチームが生まれ変わる様をじっくりご覧ください。ITILをすでによくご存知の方も、「こんな使い方があるんだ」「意外な効果があるんだ」と新たな価値を見つけていただけたら嬉しいです。

悩めるチームリーダーを助けない。ストレスだらけの悲しい職場を少しでも減らしたい…そんな思いで本書を執筆しました。

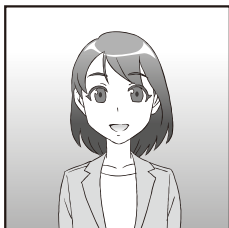
さあ、いよいよ京子との「チーム改善」の旅が始まります！

●本書で扱う4つのプロセスの位置づけ



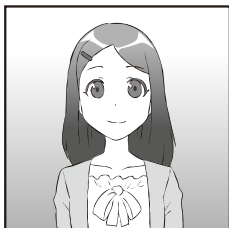
※全プロセスを学習されたい方は『新人ガール ITIL使って業務プロセス改善します!』(シーアンドアール研究所刊)をお読みください。

## 登場人物 紹介



ともはら きょうこ  
■友原 京子(25歳)

「ものがたり」の主人公。中堅化粧品会社、株式会社ルミパルの入社4年目社員。主任に昇格して購買部から通信販売部に異動。仕事のやり方はめちゃくちゃ、お客様からのクレームの嵐、残業だらけ、メンバーは互いに無関心…。そんな問題だらけのチームのリーダーに着任してしまった。



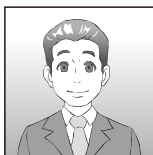
やまなか まいか  
■山中 麻衣香(22歳)

株式会社ルミパル 通信販売部に勤務。この春入社したばかりの新入社員。ほんわかしているがとても素直で前向きで真面目な娘。ルミパルの化粧品に憧れ、夢を持って入社した。埼玉県秩父市出身。



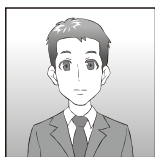
ふたば  
■二葉 ひなた(5歳)

東京・大田区、多摩川沿いの静かな町に住む女の子。父、二葉和浩かずひろからの通信販売部への電話がきっかけとなり、京子と出会う。幼稚園の年長さん。



つづき ひろき  
■都築 弘樹(40歳)

株式会社ルミパル 通信販売部の課長で京子の上司。放任主義で仕事は部下任せ。国内マーケティング部を兼務。兼務先の仕事が忙しいらしく(?)、通信販売部の席にはほとんどいない。飲み会やゴルフで忙しいというウワサも…。



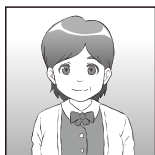
みねもり てっぺい  
■**峰森 徹平(33歳)**

株式会社ルミパル 通信販売部 課長代理。本来、着任したばかりの京子のトレーナーであるはずなのだが…。



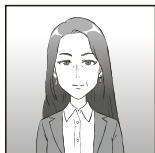
まつかわ たくろう  
■**松川 拓郎(25歳)**

株式会社ルミパル 通信販売部に勤務。通称「オタクの拓」。大学院卒の入社2年目。ネットサーフィンばかりしていて、仕事へのやる気がまったく感じられない問題社員。戦隊モノとアニメが大好き。



はなわきよみ  
■**埴 清美(43歳)**

株式会社ルミパル 通信販売部の社員。通信販売の電話対応のオペレーター。何かと派遣社員の千早とつるんで、不平不満をあらわにする。どんなに忙しくても定時キツカりに退社する。



ひろまち ちはや  
■**広町 千早(45歳)**

株式会社ルミパル 通信販売部に勤務する派遣社員。愛想よく世話好きな反面、仕事に対する責任感が薄く、ミスも多い。トラブルがあると他人のせいにして和を乱すことも。



おおい こういちろう  
■**大井 宏一郎(29歳)**

株式会社ルミパルの情報システム部に勤務する、8年目社員。2年前、京子に課題解決・業務プロセス改善手法である「ITIL」を教えてくれた。現在は、インド・ムンバイの業務委託先に赴任中である。

第 3 章	京子、通信販売部のドタバタに メスを入れる——「インシデント管理」	110
解説	インシデント管理	87
第 2 章	京子、主任の第一歩を踏み出す ——「サービスレベル管理」	65
解説	サービスレベル管理	83
第 1 章	京子の落胆……そこは、期待はずれの ハチャメチャ部署だった	25
	プロフィール 友原主任、今度は通信販売部に異動です	16
	登場人物紹介	10
	はじめに	3

第 7 章

京子、挫折と試練

185

第 6 章

京子、さらなる改善へと突き進む

150

第 5 章

京子、通信販売部のゴタゴタの

根本解決に挑む——「問題管理」

解説  
問題管理

145

127

第 4 章

京子、メンバーからの改善提案を取り  
入れる——「内部申告のインシデント」

解説  
内部申告のインシデント

126

115

あとがき	299
エピソード ある日届いた一通の手紙	285
京子、本当の改善の意味を知る	266
第10章	
京子、メンバーを信じて立ち上がる ——「ナレッジ管理」	238
解説 ナレッジ管理	262
京子、大切な仲間を取り戻したくて…	226
第8章	
第9章	



『定義できないものは、管理できない。管理できないものは、測定できない。測定できないものは、改善できない』—— W・エドワーズ・デミング

## プロローグ 友原主任、今度は通信販売部に異動です

「こ、今度は通信販売部に？ わ、私がですか？」

変化はいつも突然やってくる。京子が異動の内示を受けたのは、ゴールデンウィークが明けた直後、初夏の風そよぐ5月2週目のことだった。

「あの：私、購買部にいられないような、なんかまずいことしちゃいましたかね？」

夕暮れ時の応接室。京子は、内示を告げた上司の坂野さかのに恐る恐る理由を尋ねてみた。

「大丈夫。そういうんじゃない。友原さんは購買部でひと一倍頑張つて、成果も出してくれたよ。同期の中でもいち早く主任に昇格したのが何よりの証拠じゃないか」

坂野はいつもの紳士的な笑顔で返した。今日は目も笑っている。信じてよさそうさだ。

友原京子ともはらきょうこ。中堅化粧品会社「ルミパル」の購買部に勤める4年目社員。購買部とは、会社が生産・販売する商品や販促物、さらには会社そのものの運営に必要な物品やサービスを調達する「会社のお買い物」部署である。京子が入社した当時、購買部は単なる発注事務処理部隊。社員のモチベーションも低く、社内での存在感も薄かった。しかし京子が業務プロセス改善リーダーを任され、旗振りをしてから生まれ変わった。いまではコスト管理の要部門として

皆、プロ意識を持って仕事している。他部門からの信頼も厚い。

その成果が認められたのかどうかはわからないが、京子はこの4月に主任に昇格した。そんな矢先のいきなりの異動内示。京子は困惑した。

「購買部を価値ある部門に変えてくれた手腕を期待して、とのことだ。本当言うと、購買部長も僕も友原さんを手放したくなかったんだけれど…上がどうしてもってね」

人差し指を上に向ける坂野。京子もつられて上を見る。あ、この応接室の天井ってこんな模様してたんだ。どうでもいいけれど。

「友原さんはずっとスタッフ部門だったし、事業部門での経験はプラスになると思うよ」

通信販売部…か。京子は心の中でつぶやいた。正直嫌ではなかった。もともとマーケティングや販売などの前線部署で働きたいと思っていたし、それはいまも変わらない。神のいたずらで(?)、なぜか購買部に配属になっちゃったけど。嫌どころか、じわじわ嬉しさが込み上げてきた。通信販売部なんて、華やかそうじゃない! いやいよ花形部署に異動できるんだ!

「あのう…ところで、通信販売部ってどこにあるんですか?」

一通りの説明が終わり、坂野が立ち上がるうとしかけたところで聞いてみた。

「あ、通信販売部の場所? この建物の斜め向かいの、別館ですよ」

坂野は応接室の窓の外、斜め下を指差した。通りに並ぶ、イチヨウの樹々が風に揺れる。

「あ、ここ(本社ビル)じゃなくて、離れなんですわね…。ちよつと残念…」

大切なのは場所じゃない。そこで何をするかよ！ 京子はすぐに気持ちを切り替えた。

着任日は6月1日と伝えられた。残りの3週間は引継ぎに追われ、矢のごとく過ぎ去っていった。寂しさ半分ワクワク半分。そして迎えた5月の最終日。異動先の要望で、着任より1日早く歓迎会をするから夜の時間を空けておいてくれと言われた。なんでも5月末付けで退社する人がいて、その人の送別会と京子の歓迎会を兼ねたいとの意向だ。購買部では昨日盛大な送別会をしてもらった。連日の飲み会で体はだるいが、大丈夫。若いんだから、私！

購買部での挨拶周りを終え、門を出たときには7時を過ぎていた。カラスの声京子をちよっぴりセンチな気持ちにさせる。

「さよなら、わが愛しの購買部！」

京子はくるりと振り向き建物に深くお辞儀をすると、花束を抱えて駅へと足を速めた。

駅前の居酒屋「黒うさぎ」。ルミパル社員が歓送迎会などでよく使う馴染みのお店だ。ガラス戸の向こうに、明日からの仲間たちらしき数人の人影が見える。

「すみません！ 遅くなりました、友原です！」

引き戸を開けると、背の高い男性が爽やかな笑顔で京子を迎えた。40ちよい過ぎくらいだろうか？ ミディアムショートの髪型でノーネクタイ。紺のスーツを着ていた。ゴルフ焼け

かな？ 顔はうつすら日焼けしている。

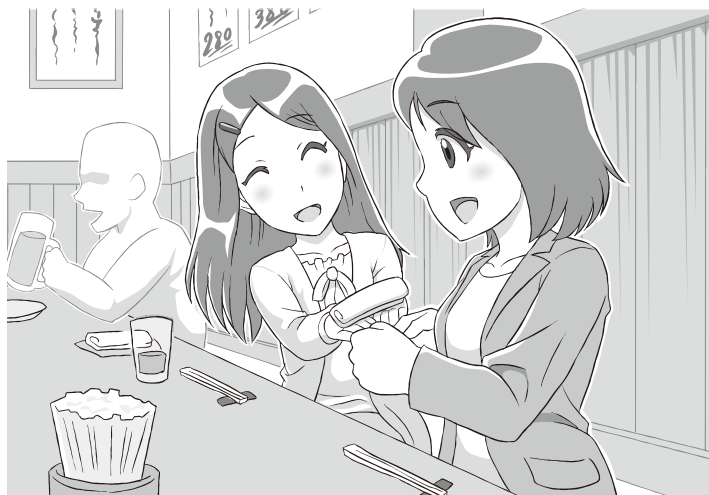
「おお、友原さんね。待っていたよ！ 課長の都築つつきです。あ、荷物はそこに置くといひよ。さ、どうぞどうぞ。みんな、主賓が到着したぞ！ 明日から仲間になる友原主任だ」

都築の軽やかな先導で、京子は狭い店の奥に通された。先客は都築を入れて全部で5人。「待っていました！」「ようこそ！」拍手がおこり、京子は壁際の主賓席にちょこんと腰掛けた。間もなく、白くて小柄な女の子がささっと駆け寄ってきた。

「友原さん、はじめまして。わたし、今年の新入社員で山中麻衣香やまなかまいかって言います。明日からよろしくお願いしますね！」

麻衣香は首をひよこっと横に傾け、両手で京子におしほりを差し出した。

「麻衣香ちゃんね。よろしく！ あ、京子で



「いいよ」

おしほりを受け取りながら、にこっとする京子。

「はい、京子さん！」

屈託のない笑顔で返す麻衣香。か、かわいい。こんなかわいい子が明日から私の部下になるって考えただけで、初日からテンション上がる！…そういえば、今までは「業務改善リ―ダー」って呼ばれてはいたものの、部下なんていなかったものね。彼女が私の初めての部下になるんだ…頑張ろうっ！ 京子の胸が高鳴る。

「じゃあ、とりあえず友原さんに自己紹介してもらって、それから改めて乾杯を…」  
都築の号令で、輪が一つになった。

「仕事の詳しい話は明日にして、今日は楽しく飲み食いしておしゃべりしてください」

自己紹介と乾杯、それから都築の短いコメントが終わると、皆それぞれおしゃべりに興じた。京子の隣には細身の中年女性がやってきた。

「あら、京子ちゃんて言うの？ はじめまして！ こんなかわいらしい子が来てくれるなんて嬉しいわー。あ、私、ひろまちちはや広町千早って言います。2年前から派遣でココでお世話になっていて、通信販売の電話対応と庶務をやっています。あ、京子ちゃん、野菜を食べなさいね…。せっかくキレイなお肌しているんだから。嫌いな野菜、ないわよね？ じゃあほら、どかっ…」  
おしゃべりしながら、シーザーサラダを京子の皿に手早く取り分ける千早。京子はそのマ

ルチっぷりに驚きつつ、千早の話をとにかく聞く。

「…で、京子ちゃん彼氏いるの？ …ええっ、もったくない！ 京子ちゃん、いまいくつ？

あ、25なのね。30前にいい男みつけないとダメよ」

圧倒されっぱなしだった。が、この手のお様対応は、埼玉の親戚で慣れている。京子は愛想笑いと相づちで千早のマシガントークをかわした。

正面に座った都築は、片手でビールのジョッキをおさえながら、もう片方の手でスマートフォンをいじっている。仕事のメールを熱心に見ているのか、はたまた千早の攻撃をかわすためのカムフラージュなのか、傍目にはわからない。とにかく忙しそうだ。

「あー、毎度どうもー」

千早がトイレに立ったのと入れ替わりに、小太り眼鏡の若い男性がやってきた。そういえば、通信販売部には大学院卒のオタクっぽい2年目の男子がいるって同期が言ってたっけ。さっそく出たな、オタク男子！ 京子はとっさに身構えた…あ、もちろん心の中でね。

「ま、松川拓郎まつかわたくろうです。ハイ。主に、ぎ、技術を担当しています。ままま、一杯…」

拓郎は息を切らしながら、京子のグラスにビールを注いだ。クセはありそうだが、悪い人ではなさそうさ。

「いやいやいや、友原さんの噂は聞いていますよー」

…って、どんなウワサ？ 私もあなたの噂は聞いているからおあいこね。拓郎は続けた。

「ダメダメな購買部を立て直したって、評判ですよ。いや、本当に凄い。あのダメダメなね…」  
2回繰り返し返さなくてよろしい！ ああ、でも変な噂じゃなくてよかった。って、私、変な噂が立つようなことはしていません！ 応接室の戸棚のモナカを盗み食いした程度。

「で、通信販売部も良くしてくれるんですね。主任さんのお手並み拝見といきましょうか」  
偉そうなヤツ！ でも、いろいろと情報を持っていそうね。

「ところで、新入社員の山中さん。出身大学どこだと思えます？ なんと、上智なんですよ」  
ウーロン茶をがぶがぶ飲みながら、拓郎が語りかける。

「え、上智ってあの上智!? す、すごい…なんでわざわざウチに…?」  
京子はずまみかけた唐揚げを箸から落っこしそうになった。うちの会社にもそんな優秀な子が入ってくるようになったんだ。いよいよ頑張らなくちゃ。

その麻衣香は、トイレから戻ってきた千早の餌食になっていた。千早の壮絶なツッコミに、時折困った笑顔を浮かべている。その様子を京子は遠目に見つめた。

不意に、スマートフォンをいじっていた都築が顔を上げた。

「そうそう。あともう1人、塙はなわさんって女性がいるんだけど、明日からお子さんが修学旅行で準備しなければってんで、今日は欠席です。ま、明日、直接本人といろいろ話してみてよ」  
それだけ言うと、都築は再びスマートフォンの画面に目を落とした。

「あの人、何かと理由つけて飲み会来ないっすよねえ〜」



拓郎がボソッとつぶやく。都築は聞こえないフリをした。どうやら、都築はあまり拓郎とは会話したくないようだ。

そのとき、京子は左隣の女性と目が合った。今日のもう一人の主賓、正源司道子しょうげじみちこだ。今日限りでルミパルを退職する。お互いにこりと会釈した。ロングヘアが美しい、物静かそうな女性だ。歳は40代半ばかな？ おそらく千早と同じくらいだろう。道子は、電機メーカーに勤める旦那さんの転勤を機に退職を決意。7月からはマレーシアで暮らすとのことだ。

「通信販売部は、残業も多いいろいろな大変なことも多いと思うけれど、いいお客さんにも恵まれている部署ですよ。お客さんとの対話を何より大切にして、頑張ってくださいね」

道子はおつとりと話した。こういう素敵なオトナの女性になりたい。京子は思った。

時計の針はすでに10時を回っていた。そろそろお開きの時間だ。都築の仕切りで、最後に道子から挨拶の言葉ももらい、麻衣香がはにかんだ笑顔で大きな花束を渡した。

「いやあああ、正源司さん抜けちゃうのかあ。こりゃ、明日からが大変ですよー」

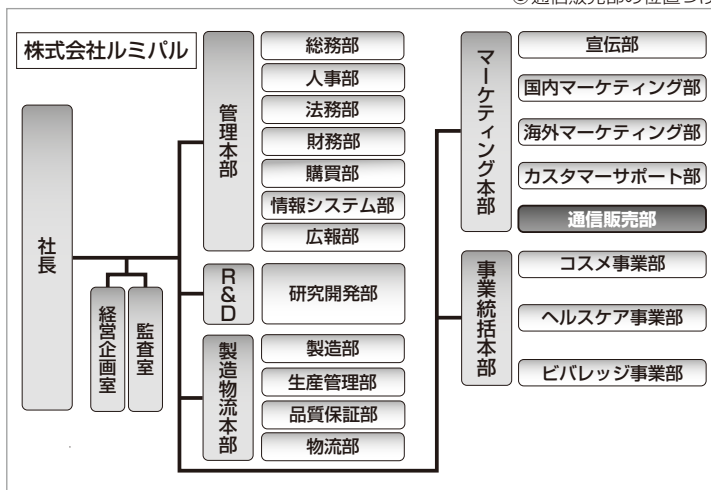
拓郎が他人事のような口調でつぶやいた。その言葉は、新たな職場での希望に満ちた京子には響かなかった。しかし、後日、京子はその意味を痛いほど知ることになる。

変わった人もいるけれど、よさそうな部署じゃない。何より、私はこれから主任としてチームを引っ張っていくのよ。ほろ酔いながら、京子は身も心も引き締まるのを感じた。

「さあ、明日から新しい職場で頑張るぞー！」

アパートへの帰り道、京子は薄曇の夜空を見上げて大きく深呼吸をした。

●通信販売部の位置づけ



## 第1章 京子の落胆…そこは、期待はずれのハチャメチャ部署だった

6月1日水曜日。梅雨の足音はまだ遠く、この日も朝からいい天気だった。新しい職場への初出勤。京子はいつもとより早めに家を出て、いつもの本社ビルのはす向かいの別館のドアを開けた。ふと後ろを振り返り、購買部のフロアを見上げる。昨日までの同僚や先輩の姿がちらほら見え隠れした。見慣れた景色が、まるで異空間に見える。もっとも、この位置から購買部を眺めたことなんてなかったけれど。

築30年はゆうに超えているであろう、4階建ての古びた小さなビル。1階は管理人室と配送センターで、2階は倉庫として使われていた。かつて、いらなくなった古い複合機をここに運び込んだことがあったっけ。床に置くときにひざを思い切りぶつけて青あざを作ったので、よく覚えている。通信販売部はそのワンフロア上、3階にあった。京子は階段を駆け上がり、鉄の扉のドアノブに手をかけた。

よし、一番乗り！…と思つたら誰かいた。肩透かし。制服を着た女性がデスクからこっちを見た。この人が、昨日、都築課長が言っていた塙さんなのだろうか？

「は、はじめまして。今日からお世話になる、友原京子です。昨日まで購買部にいました。よろしく願います！」

若干、声が上ずる京子。

「おはようございます。塙はなわきよみ清美です。昨日は歓迎会に行けなくてごめんなさいね」

制服の女性はすつと立ち上がり、申し訳なさそうな顔をした。やはりこの人が塙さんだ。

濃紺の制服に薄いピンクのブラウス。その昔、ルミパルが社員を総合職と一般職（主に事務職の女性）の2種類に分けて採用していたときの名残で、いまでも一般職での入社時に配られた制服を着ている女性がたまにいる。ということは、清美さんもまた40過ぎか。

「派遣の千早さんや新人の麻衣香ちゃん、それに向こうの島のルミオベの皆さんと一緒に、お客さんの電話対応をしています」

清美はすぐ後ろの島を指差しながら、自分の業務をはきはきと説明した。

フロアは思った以上に広かった。リフォームをしたばかりなのか、白くてピカピカな壁が、窓から差し込む朝陽を受けてほんのりと光る。その壁に掛かった時計が、せわしく始業前の時を刻んでいた。

部屋の真ん中に大きなデスクが鎮座。低いパーティションで区切られ、8脚椅子が並んでいる。そこに清美はいた。ここが社員と派遣社員の島のようなのだ。その後ろが、清美が指をさしたルミオベの島。ルミオベとは関連会社「ルミパルオペレーションサービス」の略。ルミパルの事務作業やお客様対応などを専門に請け負う業務委託先だ。京子も名前だけは聞いたことがあった。ここ通信販売部では、お客様からの電話対応をルミオベにも委託している。社員

だけでは到底まかないきれないのだろう。ルミオベの島には椅子は4脚あったが、2席の机の上はガランとしていた。2名常駐の体制で回しているらしい。

この部屋の窓からもイチヨウの樹が見える。埼玉の郊外で生まれ育った京子は緑が大好きだ。この樹は、そんな京子を入社以来癒し、励まし続けてくれた。いつものイチヨウも角度が変わるととても新鮮に映る。今日からまたよろしくね。京子は心でメッセージを送る。

まずは全員の名前を覚えなくちゃ。壁の「行動予定表」のホワイトボードを眺める。

一番上は「都築課長」。横には「部課長会議 戻り10…30」の走り書きが。その下に「峰森代理」とある。…ん？ 峰森さんって誰？ 昨日の飲み会にも来ていなかったし、都築からも何の話も聞いていない。予定欄は空欄だ。まあいいや。その次が「友原主任」。あ、私のことね。自分の名前が印刷されたラベルは、他の人とフォントが違う。自分が新入りであることをよく物語っていた。以下、「塙 清美」「松川 拓郎」「山中 麻衣香」「広町 千早（派遣）」と続く。その少し下に、行き場を失った「正源司 道子」のラベルが、はがされるのを寂しそうに待っていた。なるほど、この7名とルミオベの2名がこのフロアのフルメンバーね。京子がふむふむとうなずいていると後ろのドアがバタンと開き、麻衣香が、続いて千早、そしてルミオベの人と思われる2名の女性が出社してきた。

鐘が鳴り、京子は自分の席に着いた。新しい職場、新しい席、新しい仲間…目に見えるもの

すべてが輝いて見えた。そんな新鮮な気持ちで、自分のパソコンのセットアップをしていると、麻衣香がひよっこりとやってきた。

「京子さん。改めまして、今日からよろしくお願いします。何か困ったことがあったら言ってくださいね！」

ふんわりと話しかける麻衣香。文化系のインドアな女子大生がそのまま社会人になっちゃいました！って雰囲気の子だ。

「ありがとう。麻衣香ちゃんは、お仕事楽しい？」

「はい。わたし、ルミパルに入りたくて入りたくて仕方なかったんです。なので、まだわからないことだらけだけど毎日楽しくお仕事しています。何より、やっと若い女性の先輩が来てくれたのが、わたしとても嬉しいんです！」

「しいっ！ 清美さんと千早さんがいる前で、それ言っちゃダメ！ 京子はとっさに人差し指を麻衣香の口に当てた。麻衣香はきよんとしている。幸い2人はおしゃべりに興じていて聞こえなかったようだ。セーフ！ それにしても、なんて無邪気な子なんだろう。」

「ところで、松川くんってどうしたのかな？ まだ来ていないみたいだけれど……」

美少女フィギュアや戦隊モノのプラモデルがにぎやかな机をちら見しながら尋ねる。

「ああ、今日はきつと午前中は来ないんじゃないですかね。松川さん、飲み会の翌日はいつもこうなんです。朝起きられないみたいです」