



## 誠実な活動

# 仕事でミスをしてしまったら

### 【研修について】

- ・ 本研修の目安時間は、15分間です。
- ・ 講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。  
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

【本研修の目的】

- ・ 隣の人や、後ろの人と**意見交換をしながら**、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

仕事でミスをしてしまったら

## 仕事でミスをしてしまったら

仕事でミスをしてしまったとき、皆さんはどのように対応しているでしょうか？

上司やお客様にミスを速やかに報告しているでしょうか。それとも、勇気が出ずに、報告が遅くなったことや、ミスを隠そうとしたことがあるでしょうか。

ミスへの対応が遅かったり、ミスを隠したりすると、お客様に多大な被害を与え、同僚にも迷惑をかけます。さらに、会社の信用まで大きく損なってしまうでしょう。

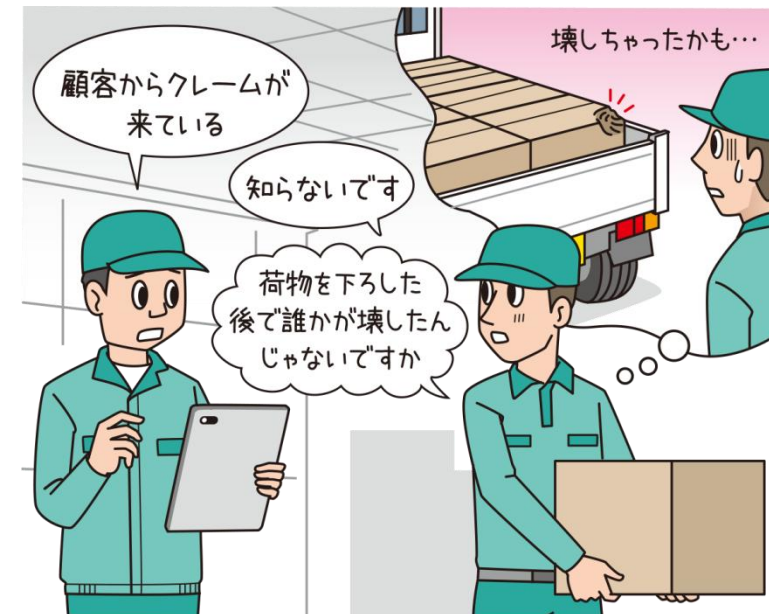
今回の研修では、なぜミスを速やかに報告すべきか、ミスをしたらどのように行動すべきかについて学びます。

仕事でミスをしてしまったら

## 事例1：お客様の荷物を破損させてしまったら…

運送会社で配送を担当するAさん。お客様から荷物を預かり、トラックに載せて自社の拠点まで運んでいました。しかし、トラック内での荷物配置にミスがあり、走行中に、荷物の一部が荷崩れしてしまいました。

後日、お客様から品物が壊れていたとクレームが寄せられることに。上司からの確認にAさんは、「拠点に荷物を下ろした後に誰かが破損させたのではないかと荷崩れの事実を隠してしまいました。



Q1

Aさんは、なぜ荷崩れの事実を隠してしまったのでしょうか？

仕事でミスをしてしまったら

A

1

次のような理由が考えられます。

慌てていて、  
どうすればいいか  
わからなかった

担当者から外される  
かもしれない

損害を弁償しなけれ  
ばいけないかもしれ  
ない

自分の成績が下がる  
し、事故報告書類の  
作成が面倒だ

上司やお客様からミ  
スを責められたくない

隠せばバレないだろう



Aさん

仕事でミスをしてしまったら

## 事例2：設計ミスを言い出せずにいたら…

ある機械メーカーで設計を担当しているBさん。  
製品の設計にミスがあることに気付きました。  
しかし、すでに工場で製造が始まっていたため、  
Bさんは設計ミスを言い出せませんでした。  
その後、出荷された製品は不良品率が高く、  
社内の調査によって、設計ミスが原因と発覚しました。



Q2

Bさんは、なぜ設計ミスのことを言い出せなかったのでしょうか？

A

2

**次のような理由が考えられます。**

安全性には大きな問題はない

誰かがミスを指摘してくれる  
と思った

製造を止める勇気が  
なかった

再設計をしていたら  
大きな損害が  
出てしまう

大したミスじゃないと  
思った。大ごとにした  
くなかった

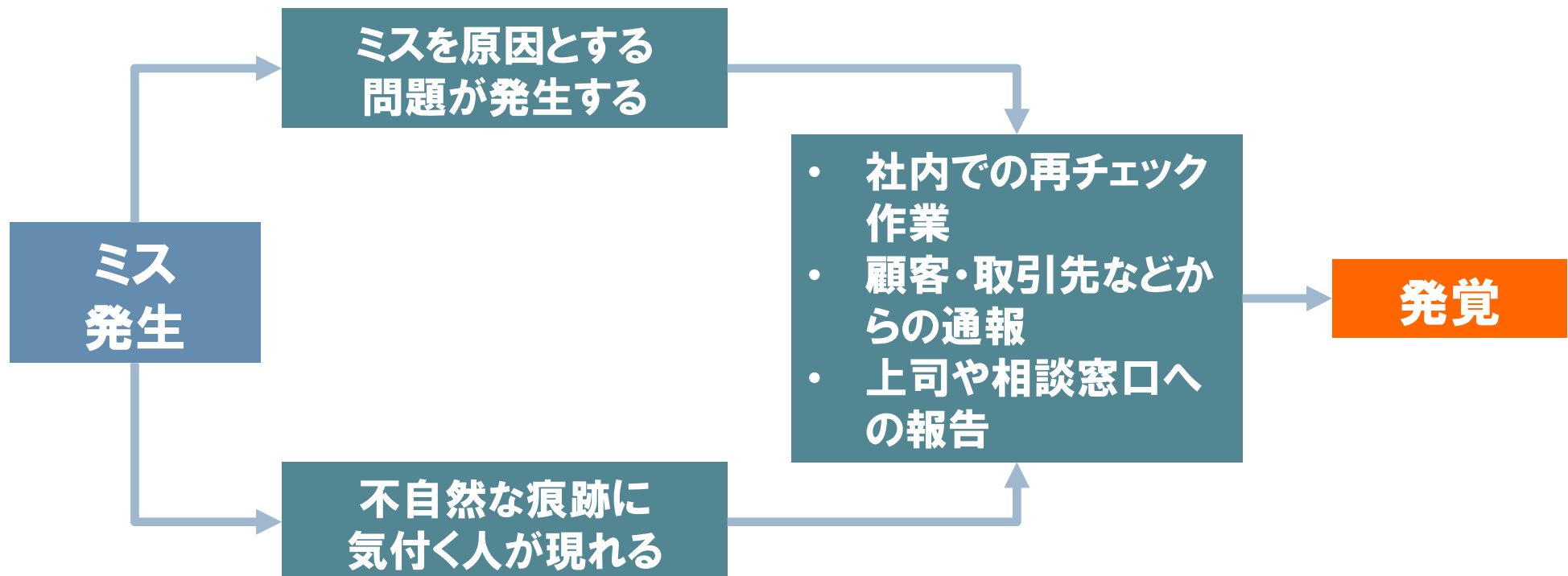


Bさん

目標必達だった

## なぜ、ミスが発覚するのか？

ミスを隠そうとしても、必ず形跡が残ります。書類やデータに不自然な点があると気付いた人や、通常では起こりえない問題が発生することで、発覚します。





**速やかにミスに対応した場合と、ミスを隠して報告が遅れた場合とで、その後の被害・損害には大きな違いが現れます。**

### **速やかに対応した場合**

- 顧客や取引先の被害を最小限にできる
- 会社の信頼が守られる
- ミスをした人への罰は、隠した場合に比べると軽微

### **ミスを隠して報告が遅れた場合**

- 顧客や取引先へ大きな被害が出る
- 会社の信頼を損なう
- 損害賠償を請求される
- ミスを隠した人に、懲戒処分などが下される
- ミスを隠した人は、上司や同僚からの信頼を失う

## 「ミスをしてしまったときの行動」を確認しておこう

ミスをしたときには、「報告しにくい」「隠したい」と思う気持ちが湧き上がるものです。ミスの後に速やかに報告するためには、避難訓練のように、「ミスをしてしまったときの行動」を定期的に確認することが大切です。

確認すべきことは次のとおりです。

確認事項	例
ミスを誰に報告するか	上司、プロジェクトリーダーなど
何を報告するか	ミスの内容・発生時刻・ミスの原因など
報告後、どのように行動すべきか	関係者への連絡・指示など

**ミスをすぐに報告して対処することで、  
被害・損害を抑え、信頼を維持できます。**

仕事でミスをしてしまったら

**会社と働く人たち、その家族を守るのは  
あなたのコンプライアンス行動です。**

**お疲れ様でした。**