



## 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、勇気が出さずに、報告が遅くなったり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で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  
わからなかつた

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

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

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つたのでしょうか？

仕事でミスをしてしまったら

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

目標必達だった

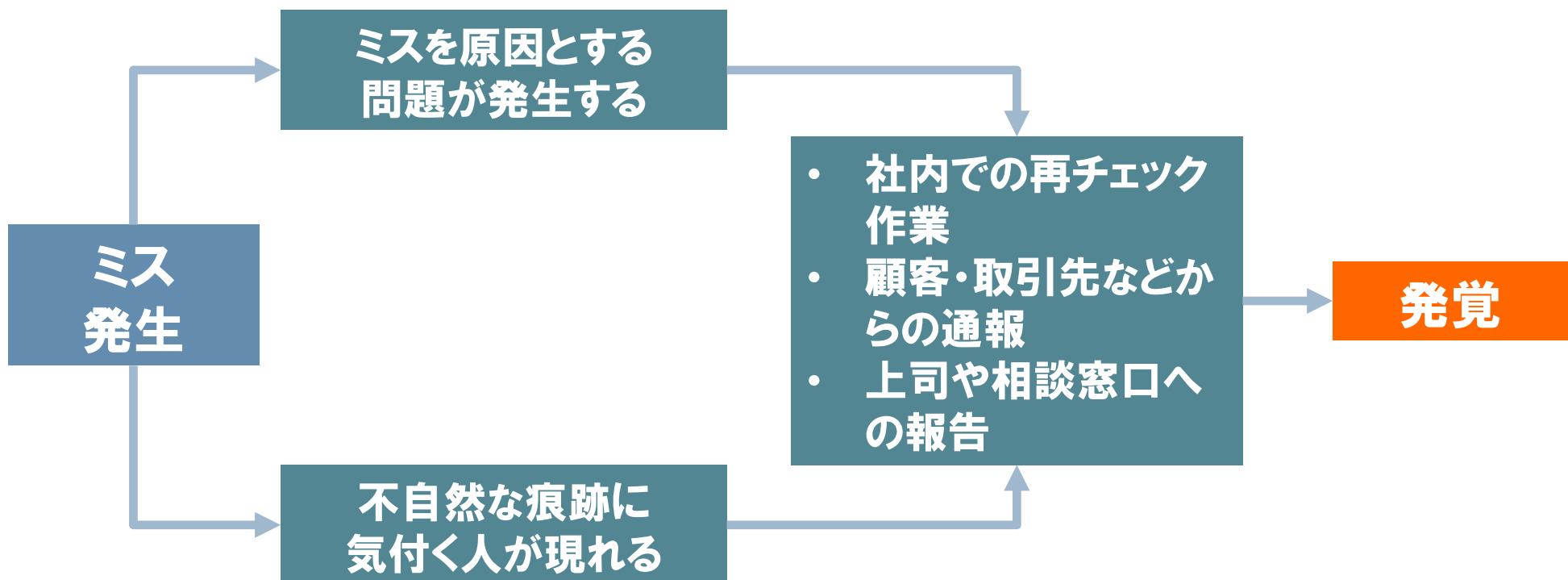


Bさん

仕事でミスをしてしまったら

## 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。



仕事でミスをしてしまったら

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

仕事でミスをしてしまったら

## 「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。