



## 【講師用資料】

# 仕事でミスをしてしまったら

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料

1



## 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。)

## 進行シナリオ

### 1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は「仕事でミスをしてしまったら」について、研修を行います。  
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。  
また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって読み進めないようにお願いします。  
では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

### 2 資料を一枚めくる。

【社内・代理店限】

## 【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。

## 進行シナリオ

### 1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めていきます。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

### 2 3ページに移る。

## 進行シナリオ

### 1 以下を話す。

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。

では、4ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

仕事でミスをしてしまったら

3

### 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。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

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」と荷崩れの事実を隠してしまいました。

さて、皆さんに1つ目の質問をします。

「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？」

30秒程度で、考えてみてください。

### 2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、Aさんは、なぜ荷崩れの事実を隠してしまったのかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、5ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。

仕事でミスをしてしまったら

4

### 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」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？

意見がなかなか出ない場合は、「Aさんは、上司やお客様からミスを責められたくないと考えたのかもしれません。ほかにはどのように理由が考えられるでしょうか」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

5

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

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

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

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
- 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

では、6ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、2つ目の問題を出す。(以下を話す)

事例2: 設計ミスを行い出せずにいたら...

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がきました。

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。

さて、皆さんに2つ目の質問をします。

「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？」

30秒程度で、考えてみてください。

### 2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、Bさんは、なぜ設計ミスのことを言い出せなかったのかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、7ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。

6

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がきました。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

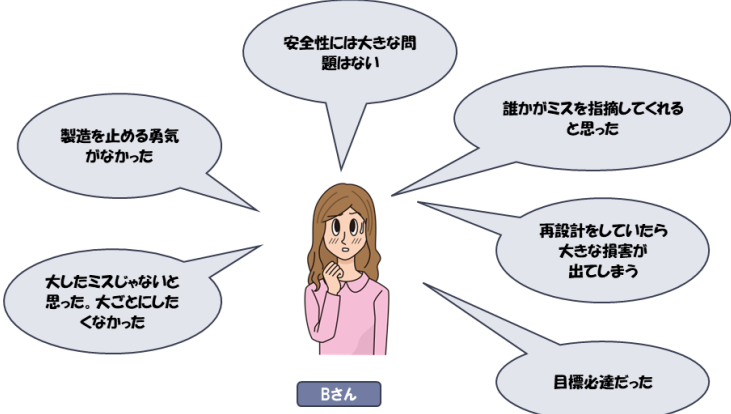
Bさんは、なぜ設計ミスのことを言い出せなかったのでしょうか？

意見がなかなか出ない場合は、「Bさんは、安全性には大きな問題はないと考えたのかもしれません。ほかにはどのように理由が考えられるのでしょうか」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

7

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

再設計をしていたら大きな損害が出てしまう

目標必達だった

大したミスじゃないと思った。大ごとにしたくなかった

製造を止める勇気がなかった

Bさん

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

次のような理由が考えられます。

- 製造を止める勇気がなかった
- 大したミスじゃないと思った。大ごとにしたくなかった
- 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
- 再設計をしていたら大きな損害が出てしまう
- 目標必達だった

では、8ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

8

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。

```

graph LR
    A[ミス発生] --> B[ミスを原因とする問題が発生する]
    A --> C[不自然な痕跡に気付く人が現れる]
    B --> D[社内での再チェック作業  
顧客・取引先などからの通報  
上司や相談窓口への報告]
    C --> D
    D --> E[発覚]
  
```

## 進行シナリオ

### 1 以下を話す。

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。

では、9ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。



9

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	ミスを隠して報告が遅れた場合
<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客や取引先の被害を最小限にできる</li> <li>会社の信頼が守られる</li> <li>ミスをした人への罰は、隠した場合に比べると軽微</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客や取引先へ大きな被害が出る</li> <li>会社の信頼を損なう</li> <li>損害賠償を請求される</li> <li>ミスを隠した人に、懲戒処分などが下される</li> <li>ミスを隠した人は、上司や同僚からの信頼を失う</li> </ul>

## 進行シナリオ

### 1 以下を話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

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

では、10ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

10

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。**

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

「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。

ミスを誰に報告するか  
 (例) 上司、プロジェクトリーダーなど

何を報告するか  
 (例) 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  
 (例) 関係者への連絡・指示など

### 2 まとめ言葉を話す。(以下を話す)

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。

では、11ページに移ってください。

### 3 資料を一枚めくる。

## 進行シナリオ

### 1 締めめの言葉を話す。(以下を話す)

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。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

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。