



## 【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】

# 【2ページ】

2

【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。

【社内・代理店限】

## 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。

# 【3ページ】

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。

## 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。

では、4ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

【4ページ】

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？

## 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。

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。

【社内・代理店限】

# 【5ページ】

仕事でミスをしてしまったら

5

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。

# 【6ページ】

仕事でミスをしてしまったら 6

## 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？



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。

【社内・代理店限】

## 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。

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つたのでしょうか？」  
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)

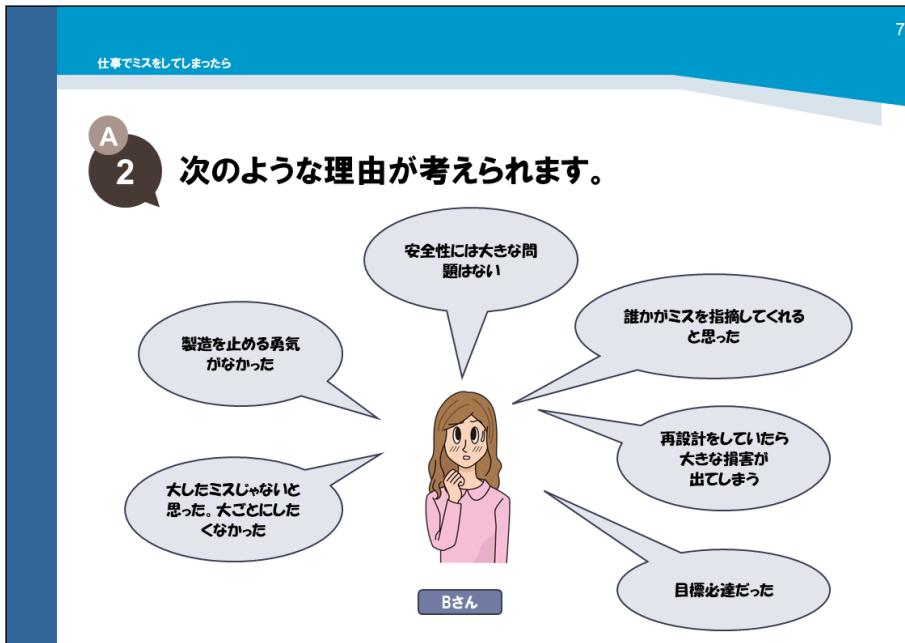
いろいろな意見が出たようですね。

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つ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。



## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

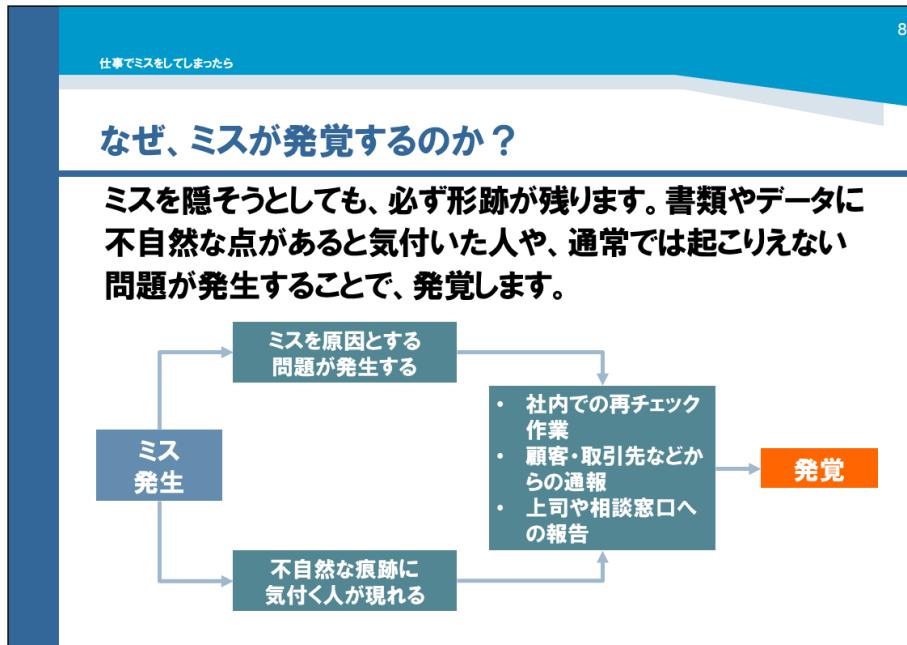
次のような理由が考えられます。

- ・ 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ページ】



## 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。

仕事でミスをしてしまったら 9

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

## 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ページ】

仕事でミスをしてしまったら 10

## 「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

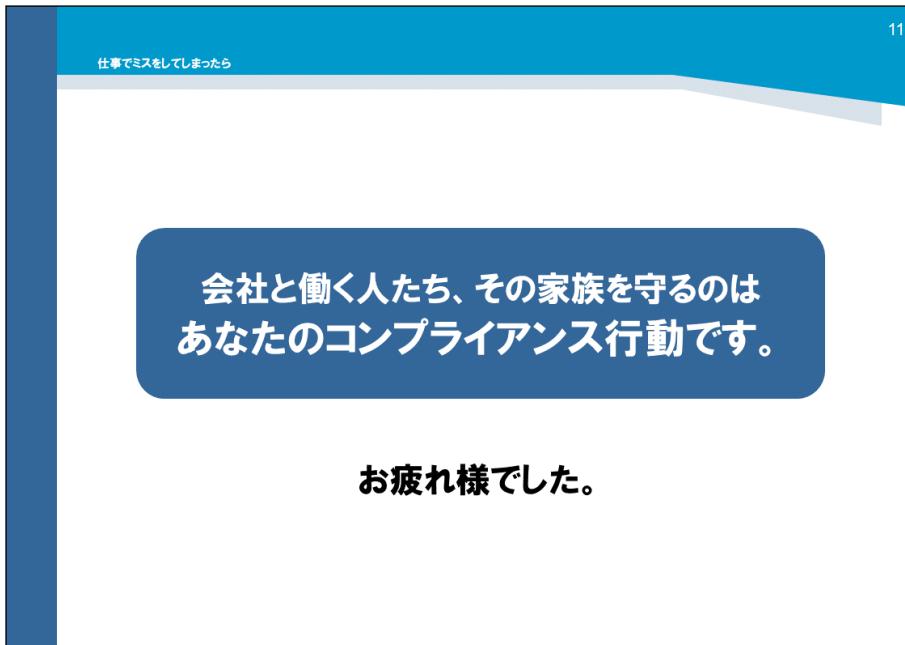
(例)関係者への連絡・指示など

### 2 まとめの言葉を話す。(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。