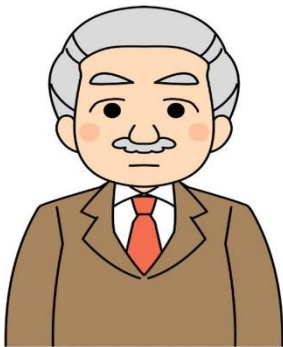


# 仕事のミス の減少と 勇気ある報告

## 社員研修マンガ教材

自動車部品  
工場



A  
社  
長

こちらは、A社長です。

A社長は自動車の部品工場を経営しています。



『最近どんどん会社の業績が落ちてきたなあ。やっぱり安い海外の部品がどんどん出回ってきて、利益がどんどん少なくなっちゃってるんだよなあ。困ったなあ。いったい、どうしたらいいのだろうか』



『そうだ！ちょっと工場長に相談してみよう』

こうして、A社長は、B工場長に相談しました。



B  
工  
場  
長



# ミスを減らす



こちらがそのB工場長です。

『たしかに、最近、どんどん業績が悪くなって  
いってますね。やはり、今は海外の安い自動車  
部品がどんどん出回ってきているので、今後、  
ますます苦戦するのではないかと予想してい  
ます。そうすると、今できる対策としては、一  
つは、なるべく製品の価値を高めて、価格を上  
げていくことだと思います。』

もう一つは経費を削減すること、コストを  
カットすることでしょうか』

『Bさん、なるほど、そうだね。確かに、今後、  
販売数はなかなか増えないだろうから、そう  
すると、経費削減・コストカットの方だな。そ  
のための方法としては、なにがあるだろう  
か？』

『そうですね。材料の仕入先にはもうかなり  
頑張ってもらっているんで、これ以上材料の  
仕入れ額を下げる交渉っていうのはなかなか  
考えづらいと思います。』

そうすると、他に考えられることとしては、  
そうですね、やはりミスを減らして、部品の無  
駄遣いをなくすことや、ミスしてしまった部  
品の修理し直しによるコストを削減していく  
ということでしょうか？そうすることによっ  
て、納品先からの信頼もますます高まります  
ので』

『Bさん、それはとても重要なアイデアだな。  
よし、ミスを少なくしていこう。もちろん、人  
のやることだから、ミスを完全にゼロにする  
ことはもちろんできないと思う。ただ、少しで  
もミス少なくする努力というのはとても大事  
なことだと思うよ』



## ミスを 減らすこと 何度も伝えた

- ミス減少
- 材料代削減
- 修理コスト削減



『社長、そうですね。それでは、今後は、より一層、ミスを少なくして無駄な経費を減らすこと、無駄なコストを削減していくことを、全社的に、推し進めていこうと思います』

『おお、Bさん、いいですね。それはとても良い。では、是非とも急いでやってください』

こうして、B工場長は 工場のスタッフに対し、とにかくミスを少なくすること、部品の無駄遣いや部品の修理をすることでかかってしまうコストを減らすことを、何度も何度も伝えました。

すると、工場でのミスがどんどん少なくなっていき、その結果、無駄な材料代を削減することができました。

また、ミスをしたことによる修理のし直しに要するコストもかからなくなっていき、利益がどんどん増えていくようになりました。

『社長やりました！！ミスを少なくしたことによって、コストを 3 割カットすることができました！！』

その結果前年比 20%の利益が上がりました。スタッフのみんなががんばってくれました！』



- 業績向上
- ミス減少徹底



『おお！、よくやってくれたぞ！それは本当にすごい成果だ！！本当にありがとう。この調子で頑張ってくれ』

こうして、会社では、ミスを少なくしていくことによりどんどん、業績が上がっていったことから、B工場長はますますミスが起きないよう、工場のメンバーに周知することを徹底しました。

他方、こちらは C さんです。

C さんは自動車部品の組み立て・製作を担当していました。C さんはとても真面目な性格で、毎日を一生懸命頑張っていました。

『さあ今日も仕事を頑張るぞ！！』

こうしてCさんは、今日の仕事を開始しました。そして夕方になりました。Cさんが、完成した部品の検査をしていた時の事です

『あれ！！この部品、しまった！！この部品、組み立ての際に、ミスしちゃってる。まずいなどうしよう。毎日、B工場長から、とにかく、ミスを少なくするようと言われていて、毎日すごい指導されてるから、ここで、今、自分がミスしたら社内の空気を悪くしてしまうかもしれない。は一、どうしようどうしよう。』

かと言ってこの部品を納品しちゃったら、後でミスが発覚して手直し・修理をするということで、また部品が戻ってきて、また無駄な修理代コストがかかっちゃう。一体どうしたらいいんだあー！！』

# 雰囲気



このように、Cさんは悩んでいました。社内ではとにかくミスを少なくするように、という雰囲気が強かったことから、なかなかミスをしてしまったと言い出せる雰囲気ではありませんでした。

しかし、このまま部品を納品してしまえば、後ほど、ミスが発覚してまた戻ってきてしまう可能性がありました。そのためCさんはとても悩んでいました。

そして、その後、とうとう、Cさんは決断しました。

CさんはB工場長のところに行きました。

『B工場長、今、少しよろしいでしょうか？』

『おー、Cさん、どうもいつも頑張ってくれますね。ありがとうございます。今日はどうしましたか？』

『ハイ、すいません。こちらの部品、すみません、僕のミスで組み立て工程を間違っていました。大変申し訳ございません！！』

『ああ、そうだったのですね。はい、わかりましたよ。むしろ、よく言ってくれました。ミスを少なくすることももちろん重要ですが、ミスを発見した場合には、早く報告してもらうことのほうがもっと重要なんです』

- 勇気ある報告
- 大損害防止
- 信頼が大切



『もし、Cさんが、勇気を出して言って下さらなければ、勇気ある報告をしてくださらなければ、納品してしまってから、ミスが発覚して、お客様のところで大きなトラブルになったり、大損害が発生していたかもしれませんよ。それを防止できました。』

また、お客様からの信頼を失う方がもっともっと大変なことですから、Cさんが勇気を出してくださって、ありがとうございました。

なかなか言いづらかったでしょう。勇気を出してもらってよかったです』

『はい！申し訳ございませんでした。そういっていただけると、少し、心が軽くなります』

『まだまだ挽回可能ですから、これから、頑張ってもらえるとありがたいです』

『はい、頑張ります、ありがとうございます』



### <ディスカッションテーマ・質問項目の例>

- ・ご意見、ご感想は？
- ・あなたがCさんだったらどうしますか？
- ・あなたがB工場長だったら、今後、さらにどうすると良いと思いますか？
- ・あなたがA社長だったら、今後、さらに、どうすると良いと思いますか？
- ・ほかに報告をしやすくするアイデアはありますか？
- ・あなたの職場で似たようなことはありますか？
- ・あなたの職場で活かせると思ったことはありますか？
- ・あなたの職場で誰と誰が連携・協力すると良いと思いますか？

### <研修活用場面・ねらい>

今回のケースは、仕事のミスを減らすことは大切であるものの、ミスが100%起きない仕事というのはなかなかないことから、ミスがあった際には早期に報告・共有するにはどうすれば良いか？を考えていただくためのケースとなっております。

そこで、このようなケース類似の事態が起きている職場や、このようなケースについて意識共有・検討をしたい職場での研修にこの教材を活用することが考えられます。

受講者の方には、今回のケースでいろいろな立場から考えていただき、意見交換していただくことで、

①上司や部下それぞれの立場になって考える訓練ができる

②正直に報告してもらうことの大変さを再認識する

③情報共有・コミュニケーションの大切さを再認識する

④自身の立場を超えて職場での改善のアイデアが思い浮かぶ可能性がある

⑤それらを意見交換することで人それぞれ色々な考え方があることが理解できる

⑥意見交換によりコミュニケーションが増える

⑦職場でお互い様・助け合いの気持ちが増える、

という研修のねらいがあります。

### <ポイント>

ケーススタディ型の研修は、講師が知識を教える、指導する情報提供型の研修ではありませんので、受講者の方が「考える」時間が大切です。「考える」時間が受講者の**意識や行動の変化・成長**、ひいては**業績向上**を促します。逆に、指導や押し付けをしてしまうと思考停止になってしまうため、受講者の意識・行動の変化や成長につながらない可能性があり、注意が必要です。

受講者が自ら考えて、自ら意識や行動を変化させて成長していただくために、受講者が「考える」時間、シンキングタイムを取っていただければと思います。

その際は、「紙に書く」ことで思考をまとめやすくなり、また思考を表現するトレーニングにもなりますので、ワークシート（プリント・レジュメ）を配布することをオススメします。また、記載された内容を確認することで研修の「効果測定」も可能になります。

そのうえで、紙に書いた内容を二人一組やグループで発表し合うことで、他者の意見・アイデアによってヒントや刺激を得ることができたり、自分と違う意見に触れることで人それぞれ色々な意見・考え方があることを再認識していただいて、他者への思いやりや配慮を促進し、コミュニケーション・チームワークの強化につなげることをオススメします。

また、講師の側で全く想定していない回答が出ることはよくあることであり、それも貴重な情報といえます。その職場固有の事情によるものなのか、受講者個人の事情によるものなのか、さまざまな事情があると思われ、それらを確認・検討する材料になるからです。

#### <よくあるご意見・ご感想>

- ・指導・管理は大変だと思った
- ・言い出せない雰囲気というのはよくわかる
- ・自分がC君だったら、正直に報告できるか自信がない

・ミスは良くないことだが、かといって、隠蔽されてしまうのは困る、難しい問題だと思った

・ミスを責めたら、なかなか報告してもらえなくなるといった

・ミスを減らす努力は必要だが、ミスを正直に報告してもらえる雰囲気づくりや、仕組みを考えることも大切だと思った

#### <着眼点の提供>

なお、講師の側から知識の指導することは想定しておりませんが、ヒント・着眼点を提供して、さらに受講者の方に考えていただくことはあります。

今回のケースでいえば、ヒント・着眼点としては、以下の項目が挙げられます。

- ①話しやすい・報告しやすい雰囲気・社風や、仕組み・ルールづくり
- ②報告をすることで得られること、報告をしないことで失うことを考える
- ③部下の仕事をチェック・管理する仕組み・ルール作り
- ④情報共有体制をチェック・管理する仕組みづくり
- ⑤失敗から改善につなげる