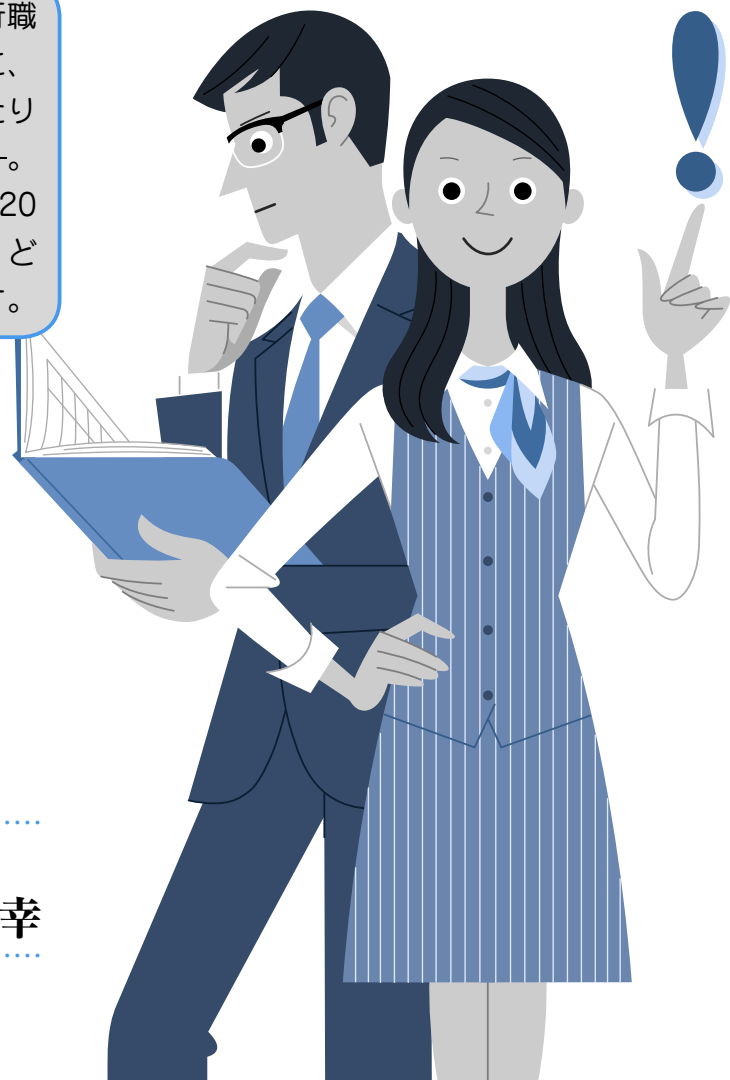


Part1 行っていませんか？ 営業店の こんなルール違反

社会人として、また金融機関の行職員として守らなければいけないのに、つつい怠ったり、忘れてしまったりするルールはありませんか——。Part1では、そんな違反パターンを20ケース取り上げ、なぜ問題なのか、どう注意すべきかを解説しています。



執筆 ●ケース1～20●
シドー・コンサルティング(株) パートナー
白井 克幸

ケース1

小さなミスやクレームは問題ないと判断して
上司には報告していない



ねえさっきあなたに
記帳してもらった通帳だけど
これ私のじゃないわ

す…すみません
間違えました

こちらが田中様のですね
失礼しました

通帳にたくさんお金が
入っているから驚いちゃった

残高見られちゃったみたいだけど
無事返ってきたし…
課長も忙しそうだから
間違っただけだから
報告しなくていいわね

皆

さんの職場でも「ほう・れん・そう」を実施する
ように、指示や指導がなされて
いることでしょうか。これは言う
までもなく、「何かあった際には、
速やかに上司に報告・連絡・相談を行うこと」にほかな
りません。
本ケースのようにミスをして
しまったときに、上司に報告し

た結果、予想以上に叱責された
経験を持つ行職員もいるかもしれ
ません。それに対して「大し
たミスでも、わざとでもないの
に…」と納得いかない感想を抱
くこともあるでしょう。
しかし業務中のあらゆるミス
は、その大小にかかわらず、認
識時点で速やかに上司に報告し
なければなりません。その代表

的な理由は次のとおりです。
① 大きいか小さいかの判断に、
そもその誤りがあるかもしれ
ないため…他の業務への間接
的な影響を含め、ミスがもたら
す影響への判断には相応の知
識・経験が必要
② たとえどんなに小さなミスで
あっても、「過去を含めた取引
実態に注意を要するお客様」な

部下のミスは上司の責任に

次に、報告を受ける上司側に
着目してみましょう。そもそも
上司に求められる役目は、**①**与
えられた経営資源（すなわち人
材）を適切に配置・稼働させ
て、最大限の成果をあげる、**②**
人材を活用しながら育成し「で
きること」を伸張させる——こ
とに集約されます。
見方を変えれば、部下がミス
をしてしまったことについて、
上司の側にも（管理）責任が認
めらるのです。報告を受けた上
司には、まず最初に次善策の考
案・実行、次に再発防止策の考
案・実行——が求められます。
正確・迅速な報告なしには、
これらが適切に機能することも
ありません。ミス等をしたら、
それが些細なことであっても、
必ず報告するようにしましよ
う。