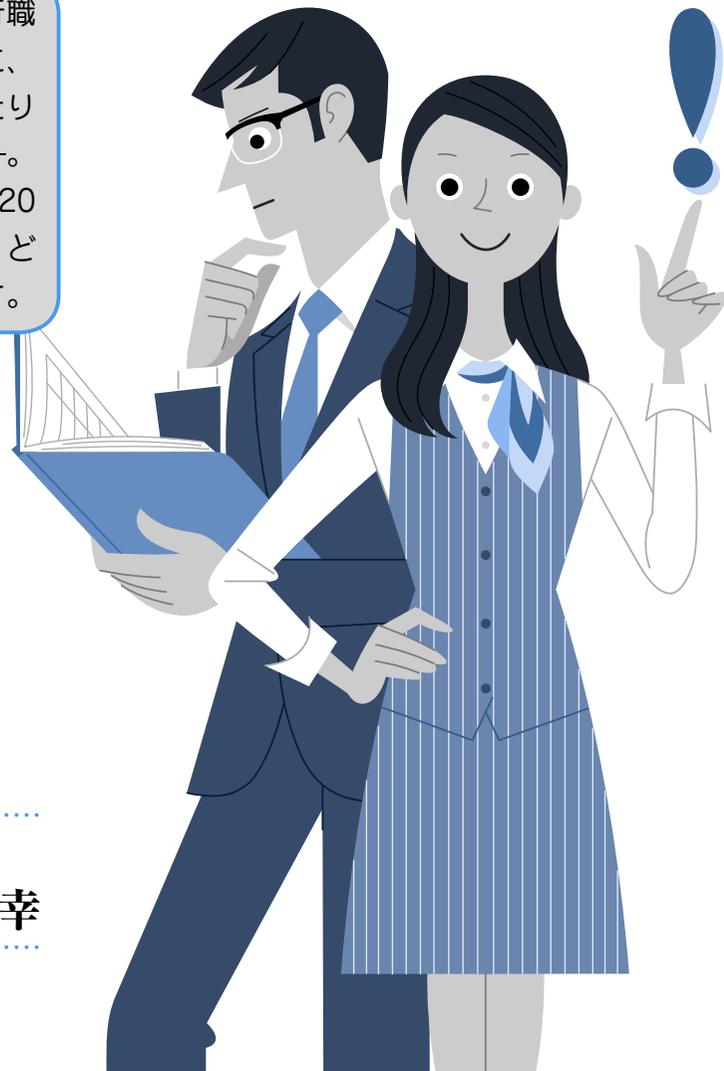


# Part1 行っていませんか？ 営業店の こんなルール違反



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。