

始末書 一般版 完全版【記入例】

田中太郎による誤発注事案 / 完成形サンプル

これは記入例です。実際の内容はご自身の状況に合わせて記入してください。

令和7年5月12日

株式会社サンプル商事
代表取締役 佐藤 次郎 殿

所属： 営業部 第一課
氏名： 田中 太郎 印

始 末 書

この度、私の確認不足により、お客様への誤発注を発生させましたこと、深くお詫び申し上げます。再発防止に向け以下のとおり始末書を提出いたします。

【事案概要】

B社向け商品コード ABC-123（標準品）について、誤って商品コード ABC-321（特注品）を300個発注し、納期遅延と緊急差替対応が発生した。

【発生日時・場所】

令和7年5月8日 14時頃 / 営業部第一課自席（発注端末）

【関係者】

本人（田中太郎） / 営業部第一課長 山本一郎 / 取引先 B社購買部 鈴木花子様

【発生経緯（時系列）】

- 5/8 13:30 B社よりFAXで発注書受領（ABC-123 × 300）
- 5/8 14:00 受発注システム入力中、商品マスタ検索で類似コードを誤選択（ABC-321）
- 5/8 14:15 発注確定（ダブルチェック実施せず）
- 5/10 10:00 B社より「特注品を頼んだ覚えがない」と問合せ
- 5/10 11:00 誤発注が判明 即日 ABC-123 を緊急手配
- 5/11 14:00 B社へ謝罪訪問・正規商品を納品

【発生原因】

- ・直接原因：商品マスタ検索時のコード類似による誤選択・発注確定時のダブルチェック省略
- ・根本原因：類似商品コードの命名規則の混乱（ABC-123 / ABC-321） / 営業繁忙期で確認工程を省略する慣行があった / システム上、注文確定前の確認画面が簡素で見落としやすい

【影響範囲】

- ・お客様への影響：B社の生産ラインで2日間の遅延・信用低下リスク
- ・社内への影響：営業3名・物流2名で計18時間の追加対応
- ・金銭的損失：緊急配送費 5万円 / 差替商品の在庫戻し費用 2万円 / 計 約7万円

【再発防止策】

1. 発注確定前に商品コード・数量・納期を口頭で読み上げ、隣席のチェッカーが確認する「読み合わせ制」を5/15から導入する
2. 類似商品コードについて、システム上で警告表示を出すよう情報システム部に5/末までに改修依頼
3. 月次の誤発注事例共有会を5月から毎月開催し、再発防止策を全営業で共有する

【今後の決意】

業務に支障をきたしましたこと重ねてお詫び申し上げます。今後はチェック工程を絶対に省略せず、誠心誠意業務に従事することを誓います。

以上

解説：このサンプルのポイント

- ・時系列が時刻つきで明確（5W2H）
- ・直接原因と根本原因が分離されており、再発防止策と論理的に対応している
- ・再発防止策が具体的（読み合わせ制、システム改修、共有会）かつ実行期限あり
- ・謝罪文は冒頭1行・末尾1段落のみで簡潔
- ・金銭的損失を試算し、影響範囲を明示している（責任の所在を曖昧にしない）