

顛末書 一般版 完全版【記入例】

B社向け納品の数量違算事案 / 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7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
報告者： 課長 山本 一郎 印

顛 末 書

【件名】

B社向け 納品 5月3日分 における数量違算に関する顛末書

【発生日時】

令和7年5月3日 午後14時30分頃（出荷時点）

【発生場所】

弊社 横浜倉庫 出荷場

【関係者】

自社： 営業部 佐藤 次郎、出荷課 田中 三郎 / 取引先： B社 購買部 鈴木 花子 様

【事案概要】

B社向け定期発注 商品コード XYZ-100 を 1,000個 出荷予定のところ、検品工程をスキップしたため、ピッキング時点の数量誤りで実出荷は 800個 となり、200個の不足が翌日発覚した。

【経緯（時系列）】

- 5/3 13:00 出荷指示書受領（発注数量 1,000個 / B社購買 鈴木様より）
- 5/3 14:30 ピッキング完了 検品未実施のまま出荷（実数量 800個）
- 5/4 10:00 B社より不足の指摘 即時 200個 追加出荷
- 5/5 09:00 B社購買部に謝罪訪問・受領確認
- 5/7 現在 収束済（B社からの信頼回復対応として 5/10 営業課長同行訪問を予定）

【原因】

- ・直接原因： 検品工程をスキップしたため、ピッキング時の数量誤り（180個欠品）が発覚しなかった
- ・根本原因（5なぜ分析）：
 - なぜ検品を省略したか 5月連休前で人手不足
 - なぜ人手不足になったか 連休前の応援体制が整備されていなかった
 - なぜ応援体制が整備されなかったか 出荷予定数の事前把握ができていなかった
 - なぜ事前把握ができなかったか 週次の出荷数見える化のプロセスがなかった
 - なぜプロセスがなかったか 出荷管理のKPIとして数量予測が指標化されていなかった

【影響範囲】

- ・お客様への影響： B社製造ラインで2時間の生産遅延 / 信頼関係毀損リスク（取引額 月500万円）
- ・社内への影響： 緊急対応で営業3名・出荷2名の残業 計18時間
- ・金銭的損失（試算）： 緊急配送費 4万円 / 人件費 6万円 / 計 約10万円

【再発防止策】

1. 検品工程の必須化： 出荷前の数量・品質チェック表を導入し、責任者の押印必須（5/15 運用開始 / 責任者： 出荷課長 田中三郎）
2. ダブルチェック体制： ピッカー + 検品担当者の2名制を5月中に運用開始（責任者： 出荷課長）
3. 連休前後の応援体制： 事前応援要員の配置・週次の出荷予定数の見える化（5/末までに / 責任者： 営業部長 山本一郎）

【現在のステータス】

収束済（5/5 B社受領確認 / 5/10 信頼回復訪問予定）

別途提出書類

- ・始末書（出荷課 田中三郎より、別紙にて提出）
- ・緊急配送費請求書（4万円）
- ・B社謝罪訪問報告書（5/5 営業部より別途）

解説：このサンプルのポイント

- ・時刻つき時系列で5W2Hを満たす
- ・5なぜ分析で根本原因まで掘り下げ
- ・金銭損失を具体的試算（緊急配送費・人件費）
- ・再発防止策に期限・責任者・運用開始日を明記
- ・『収束済 / 継続対応中』のステータスを明示