

# 障害報告書の書き方 お詫びの仕方

---

SERC研究員

トリプル・アイ企画 高橋 芳広

## 目次

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| 1. こんなことはありませんか    | 3. お詫びの仕方     |
| 2. 障害報告書の書き方       | 3-1 謝罪について    |
| 2-1 目的を理解する        | 3-2 謝罪の法則     |
| 2-2 障害報告書の分類       | 3-3 クレームになったら |
| 2-3 読み手の立場を理解する    | 4. 参考文献       |
| 2-4 障害報告書の構成       |               |
| 2-5 「挨拶」は細心の注意     |               |
| 2-6 「現象」は調査依頼に合わせる |               |
| 2-7 「原因」と「対策」について  |               |
| 2-8 「お願い事項」を忘れずに   |               |

# 1. こんなことありませんか？

- 障害報告書を何度も何度も書き直しになった  
→上長、関連部門、顧客
- 怒っている顧客に謝りにいくのが気が重い
- 怒った顧客に報告書を破られた
- クレームになった
- 損害賠償を請求の裁判になった
- 謝罪の担当者がメンタルに...



## 2. 障害報告書の書き方

## 2-1 目的を理解する

- ① 情報の共有
- ② 協力して問題を解決する体制をつくる
- ③ お客様の怒りを和らげる
- ④ 信頼の回復
- ⑤ お客様へのお願い事項を伝える

## 2-2 障害報告書の分類

### (1) 時期

- ① 第一報
- ② 中間報告
- ③ 原因判明時
- ④ 調査中断時

### (2) 原因の所在の違い

- ① 自社に原因がある場合
- ② 顧客に原因がある場合
- ③ 両者に問題ある場合 (ex. 操作ミス+ドキュメントが判り難い)
- ④ 原因が判明しない場合 (調査中断時)
- ⑤ 他者ベンダーに問題がある場合

## 2-3 読み手の立場を理解する

- ① 社内の上司
- ② 社内関連部署
- ③ 顧客担当者
- ④ 顧客担当者的上長
- ⑤ 関連他社・ベンダー
- ⑥ 顧客関連部署・監督官庁
- ⑦ 裁判所

## 2-4 障害報告書の構成

1. タイトル
2. 宛名（※営業部門に確認要）
3. 発行元／発行日
4. 挨拶（※時候の挨拶、儀礼等、お詫びの言葉、方向性の明示）
5. 現象
6. 調査方針および状況（中間報告の場合）
7. 技術的原因と対策（原因が判明した場合）
8. 根本原因と対策（原因が判明した場合）
9. 今後の日程
10. お願い事項

## 2-5 「挨拶」は細心の注意

- 報告会議の流れ／雰囲気が決まる
- 相手側の雰囲気(切迫度)を想定する
- 「申し訳ありません」に注意※詳細は3-6「謝罪」について
- 誤解を受けない(罪を引き受けない)言葉使い

→原因が明確でない場合には、原因に結びつかない言葉を使う(「システムの不具合」「動作の不具合」等現象を示す言葉)

※確定するまでは「不良」、「バグ」等は使わない

## 2-6 「現象」は調査依頼に合わせる

- ついシステム側の言葉をつかいがち  
例)  
(依頼)「〇〇コマンドが実行できなかった」  
(現象)「〇〇コマンド実行時××プロセスが停止した」  
→再現等同じ現象かどうかの確認が容易  
→「依頼した問題は調査されたのか？」(不信感)
- 原因等の説明の中で正確な現象を記載する

## 2-7 原因と対策について

- 原因は図で示す

※電子化されて図示に手間がかかるようになったが、省くと2度手間(再提出)になることが多い

- 出来ない約束(対策)は提示しない
- 原因と整合性のとれた対策

※この対策でどの原因が防止できるの？

<判り難い例>

<改善例>

(原因)	(対策)	(原因)	(対策)
(1)○○○	(1)●●●	(1)○○○	(1)●●●(原因1)
(2)△△△	(2)▲▲▲	(2)△△△	(2)▲▲▲(原因2, 3)
(3)×××	(3)■ ■ ■	(3)×××	(3)■ ■ ■(原因4)
(4)□□□		(4)□□□	

## 2-8 「お願い事項」を忘れずに

- 資料収集版への入れ替え
- 運用回避策
- 現象再現時の資料収集
- 対策版への入れ替え
- 運用上の注意事項(操作ミス等の場合)

等々の依頼事項を忘れずに

※詳細な手順等は別紙にする

## 3. お詫びの仕方

### 3-1 謝罪について

- 謝罪の要否
  - 日本的にはなにかを謝る
  - (謝らないと) 心証を害して拗れることも
  - (謝ると) 不利な証拠になる
- 謝る範囲を限定(フリーハンドで謝らない)
  - 相手に与えた不快感: 「ご不快な思いをさせて」
  - 相手を感じた不満: 「ご不便をおかけして」
  - こちらの手際の悪さ: 「お手間をとらせて」
- 最悪が想定される場合、経営陣や法務部門に相談！！

## 3-2 謝罪の法則

1. 相手に好かれる  
素早く連絡、身だしなみ、傾聴、間違いは認める、褒める  
相手との接触回数が多い人
2. 相手に恩を売る  
遠方から、地位の高い人、お土産(ビジネス上の)
3. (相手が)許す理由を説明する  
再発防止策、
4. 小さなイエスを手に入れる  
簡単に同意が得られることから
5. 権威を利用する  
法律判例、数字

## 3-3 クレームになったら

- 組織で対応
  - 担当者を孤立させない
  - 経営、法務部門を巻き込む
- 面会は複数人で
- 「スピード解決」を焦らない
  - 焦ると必要以上に妥協することになる
  - 即答できないことは持ち帰る
- 腹をくぐることも必要
  - 裁判の覚悟も



## 4. 参考文献

- 入門ソフトウェア障害報告書(第1版)

[http://serc-j.jp/archive/post\\_26.html](http://serc-j.jp/archive/post_26.html)

- 「謝罪の作法」

ディスカバー携帯 増沢隆太

- 「クレーム対応の教科書」

ダイヤモンド出版 援川 聡

- うまい謝罪

Nanaブックス 間川 清