

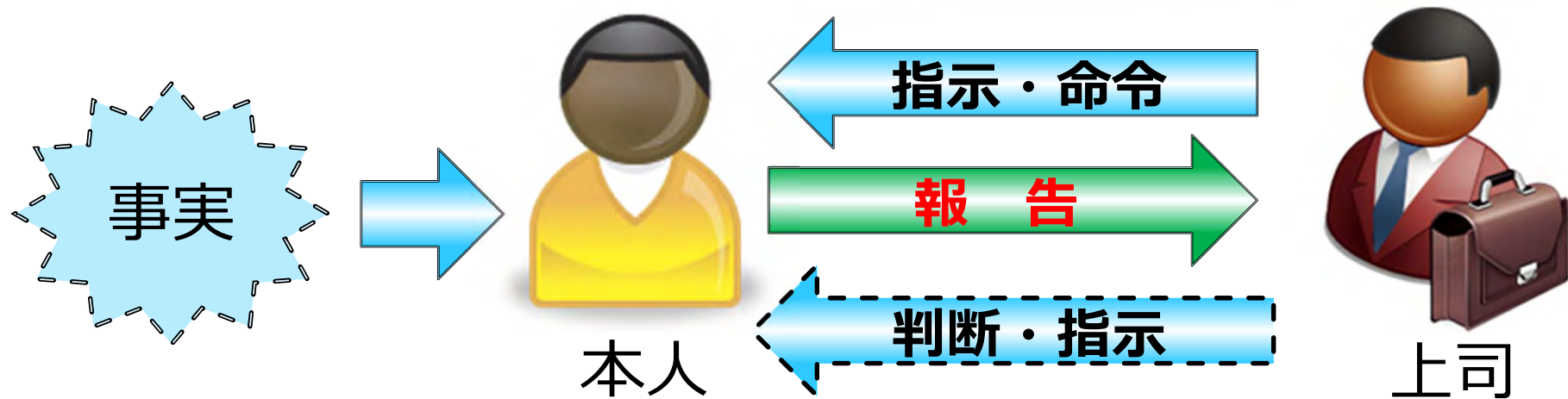
若手職員に知ってもらいたい『報・連・相』のコツ
～もっと良くなる職場内コミュニケーション～

《抜粋版》

平成25年8月20日
SPOD次世代リーダー養成ゼミナール3期生



★★ 報告の定義 ★★

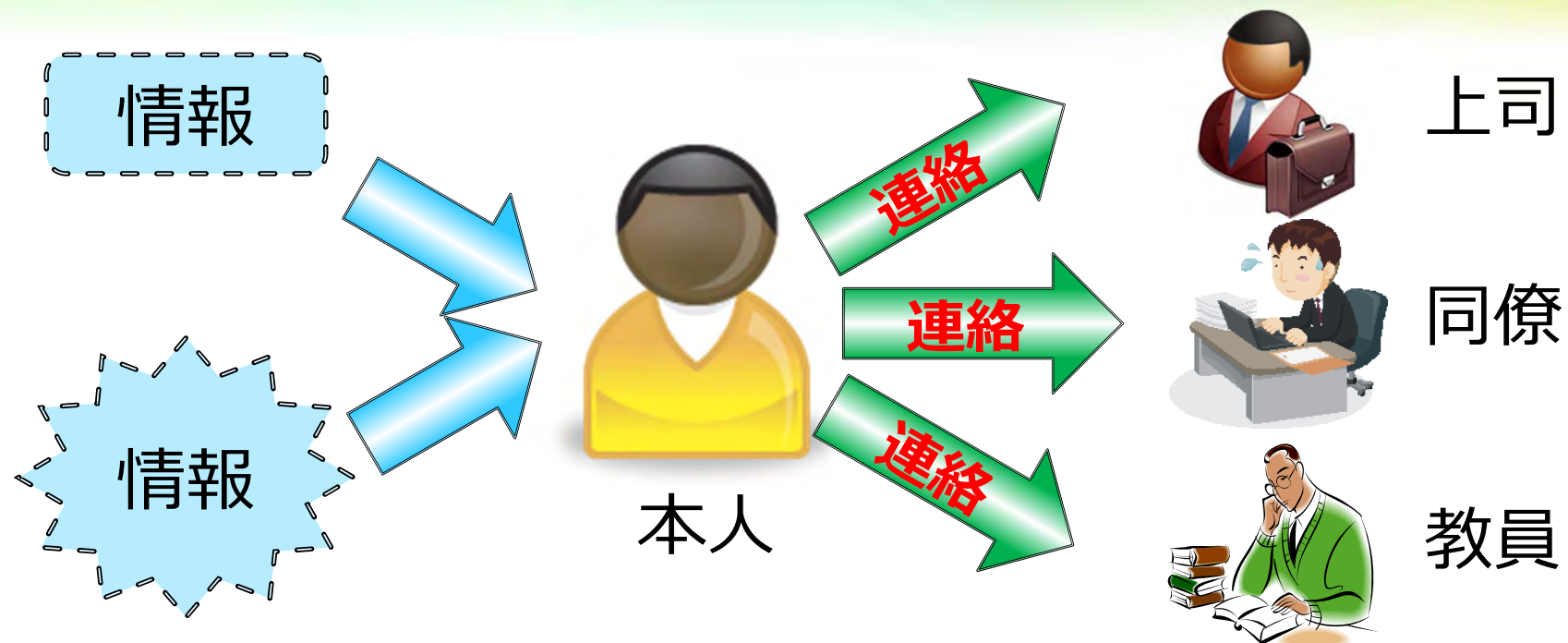


部下が上司に対して、「発生した事実」や「上司から受けた指示・任務に対する経過・結果」を伝えること

★★報告の定義上のポイント★★

- ① 報告の相手方は、**上司**である
- ② 知らせる対象は、「**事実**」「**途中経過**」「**結果**」である
 - 報告者の「主観」「感想」「私見」は、報告の**主たる対象物**ではない

★★連絡の定義★★

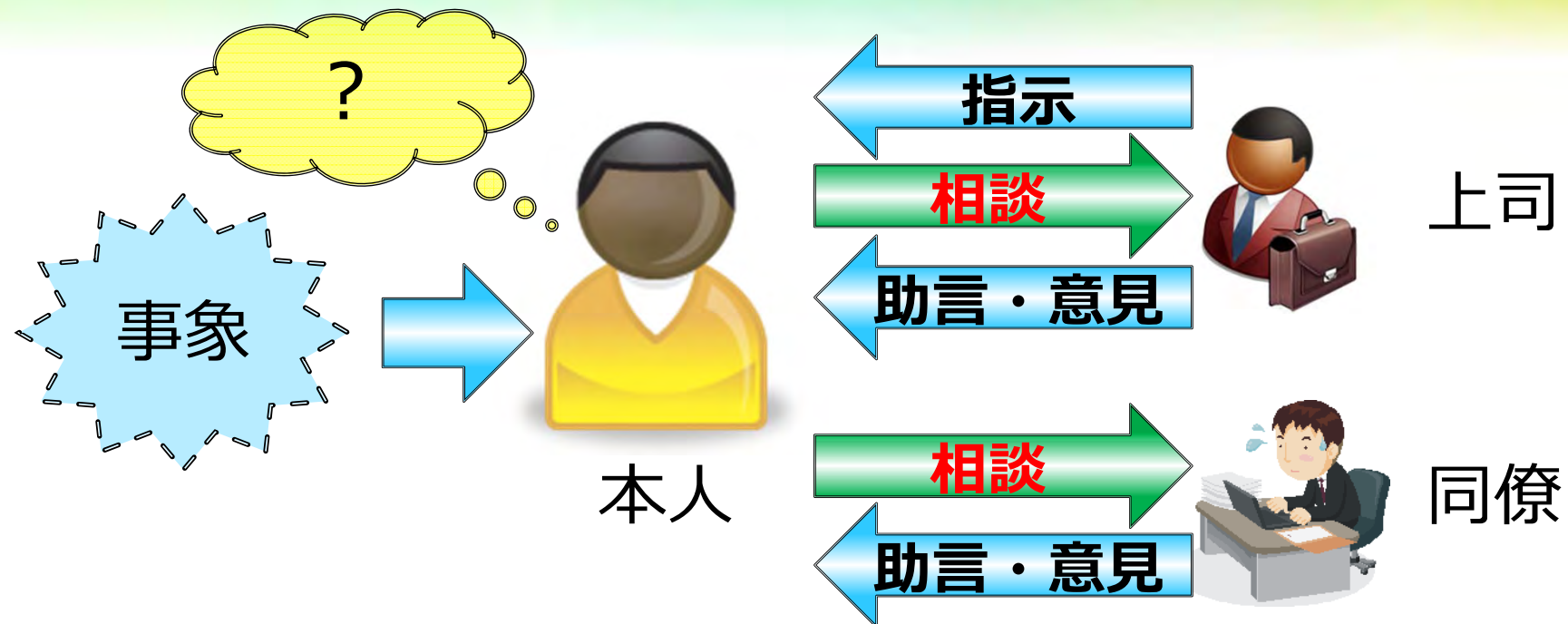


連絡者が得た情報について、当該情報を関係者に知らせること

★★連絡の定義上のポイント★★

- ① 連絡の相手方は、当該情報の「関係者」である
- ② 知らせる対象は、「情報」である
→ 発信者の「主観」「感想」「私見」は、連絡の主たる対象物ではない
- ③ 主たる目的は、関係者間の情報共有である

★★相談の定義★★



判断に困る場合や意見を聞いてもらいたい場合に
上司や同僚に参考意見・アドバイスを受けること

★★相談の定義上のポイント★★

- ① 相手方は、相談者に「参考意見」「アドバイス」を述べることができる者である
- ② 知らせる対象に、相談者の「考え方」「主観」が含まれる

★★「報告」のコツ★★

- ① 報告はまず結論から
- ② 報告相手の都合を考える
- ③ 事実と憶測は分けて報告する
- ④ 悪い報告は、素早く・正直・正確に
- ⑤ 遠慮せずこまめに報告を

★★ここが「報告」のコツ★★

① 報告はまず結論から

- ・ 結論→理由・背景・事情→私見の順で報告しよう
→ 経過やいいわけは後で話そう

1 案件名（目的） まず、何についての報告か述べる

2 結論 報告の要となる結論を述べる

3 補足説明 理由・背景・経過などを述べる

4 私見 結論に関しての簡単な感想を述べる

上司は結論から先に言ってほしいと思っている

★★ここが「報告」のコツ★★

② 報告相手の都合を考える

- ・ 自分のタイミングだけで話しかけず、相手の状況をみてタイミングをはかる
 - 上司の都合を確認してから話しかける
 - 込み入った用件の場合は、あらかじめ用件を伝えてから本論に入る
 - 「〇〇の件で報告したいことがあります。
 - いまお時間よろしいでしょうか」

あらかじめ上司の予定を把握しておくでスムーズ

★★ここが「報告」のコツ★★

③ 事実と憶測は分けて報告する

- ・ まずは、客観的事実を正確に伝え、「私見ですが・・・」と断ってから述べる
 - 内容は正確・正直・簡潔かつ具体的に
- ・ 勝手に取捨選択したり、事実と私見を混同させない
 - 上司が判断を誤る恐れがないようにする
 - 自分の意見を事実として伝えないようにする

上司が知りたい、知らせるべき要点を明確に

★★ここが「報告」のコツ★★

④ 悪い報告は、素早く・正直・正確に

- ・ 問題を一人で解決しようと頑張りすぎない
悩んでも解決につながらない 隠さず正直に
→ 先輩や上司の力を借りれば、大きなミスやトラブル
を未然に防ぐことも可能
報告が早ければ、素早い善後策も講じることができる
- ・ 自分なりの意見・判断を持って報告に臨む
→ 悪いことを報告すれば質問されると予測する

悪い報告ほど、事後「報告」ではなく早いタイミングで

★★ここが「報告」のコツ★★

⑤ 遠慮せずこまめに報告しよう

- ・ 自分を基準に優先度を決めない
→ 「こんなこと」と勝手に判断せず念のため報告する
- ・ 最初は何でも報告することから始める
→ 徐々に相手に合わせた報告ができるよう判断
タイミングと手段を使い分けてまめに報告する
- ・ 結果だけでなく途中経過も知らせよう
→ 「あれどうなった」と聞かれる前に報告を

上げずに怒られる情報は多くても、上げて怒られる情報は少ない
躊躇しないでまず実践しよう

★★「連絡」のコツ★★

- ① 連絡する内容を整理する
- ② 全体の状況を把握する
- ③ 相手に確実に伝わったか確認する
- ④ メモ魔になる

★★「連絡」のコツ★★

① 連絡する内容を整理する

- ・ 5 W 1 Hで必要事項にもれがないように注意しよう

What : 何を (用件) **Who** : 誰が、誰に (担当)

Why : なぜ (理由・原因) **Where** : どこで (場所)

When : いつまでに (日程・期限)

How : どうやって (方法)

すべてを使わないといけないということではなく、相手が状況を把握していたり、急いでいる場合などは省略してもかまわない

- ・ 適切な言葉で、「簡潔かつ分かりやすく」を心がけよう
→言葉の省略や解釈の違いは判断ミスにつながるもと

★★「連絡」のコツ★★

② 全体の状況を把握する

- ・ 重要度や緊急度を判断し、面倒がらずに色々な連絡手段を活用しよう

→口頭、電話、メール、メモを状況に応じて使い分ける

緊急を要する、ニュアンスを伝えたい・・・口頭、電話

情報を正確に伝えたい、大勢に伝えたい・・・メール

- ・ 相手の立場に立って、親切な連絡を心がけよう

→相手に合わせた連絡で情報共有を行なえば、何かの時に助けてもらえるはず

感謝の気持ちや相手が必要としている情報を加えることで、
周りとの信頼関係を築くことができる

★★「連絡」のコツ★★

③ 相手に確実に伝わったか確認する

- ・ 重要、緊急な連絡ほど相手に伝わっているか確認しよう
→関係者が不在の場合は上司に指示を仰ぐことも必要
→郵便、メール、FAX等が確実に届いたか確認する

徹底した確認が、連絡を正確かつ確実にする

- ・ 「伝えた」と「伝わった」の違いを意識しよう
→「伝えた」 . . . 情報を発信した自分の目線
→「伝わった」 . . . 情報を受信した相手の目線

連絡は「到達」してこそ成功なり

★★「連絡」のコツ★★

④ メモ魔になる

- ・ うっかり忘れや情報の誤認・漏れをなくそう
→間違いが起きそうな場合や、正確さが必要な内容では
記憶に頼らずメモを残す
- ・ メモを復唱し確認しよう
→相手の話を理解できたか、メモした数字・日付・
データに誤りがないか再確認する
→相手に正確な情報を伝えることが重要

メモした内容を整理し「簡潔かつ分かりやすく」につなげる

★★「相談」のポイント★★

- ① 「相談」は自分の意見を持ってから
- ② 「相談」は素直な心で
- ③ 「相談」した結果を必ず報告
- ④ 「相談」をするということは相手への信頼のサイン

★★ 「相談」は自分の意見を持ってから★★

・ 相談するときの基本的な型

◎ 案件名 (目的)

まず何についての相談かを述べる

◎ 問題の整理

自分なりに問題を整理しておこう

◎ 自分の意見

重要！

「この件について、私はこう思います。」という意見を述べる

◎ 相手の意見伺い

「これについてどう思いますか」と相手の意見を伺う

★★「相談」は素直な心で★★

- 自分の意見や、仮説を否定されても素直に耳を傾ける

自分の意見を持つということは、決して自分の意見にこだわることではない



かと言って、相手のアドバイスを全て取り入れる必要もない

●再検討を促された場合

自分の意見に自信があればすぐに引き下がらなくてもよい

- ・ どの部分が気になるのか、上司の意向を確かめる
- ・ 別の視点に立って、もう一度練り直す
- ・ 修正案を持って再度、相談に行く

●Point !

- ・ 自分の意見を上司より先に言う

★★ 「相談」した結果を必ず報告★★

- 相談してアドバイスをもらった結果は必ず報告しよう

→相談された相手は、自分のしたアドバイスが、
どう役だったかとても気になっています

「お礼の言葉」と共に必ず結果は報告しましょう

● Point !

- ・自身のお仕事メモに相談した内容と結果を書き加えておこう

★★相談をするということは相手への信頼のサイン★★

◎相談をするということは

- 馬鹿にされないかという考えは捨てよう

→相談を受けた方は自尊心がくすぐられ、相談を持ちかけた相手の面倒を見てみようという気持ちになるもの

- 相談をするということは、相手への信頼のサイン

→自分1人で悩まずにどんどん相談しよう
仲間意識、連帯意識が芽生えてくる

★★報・連・相の組み合わせ★★

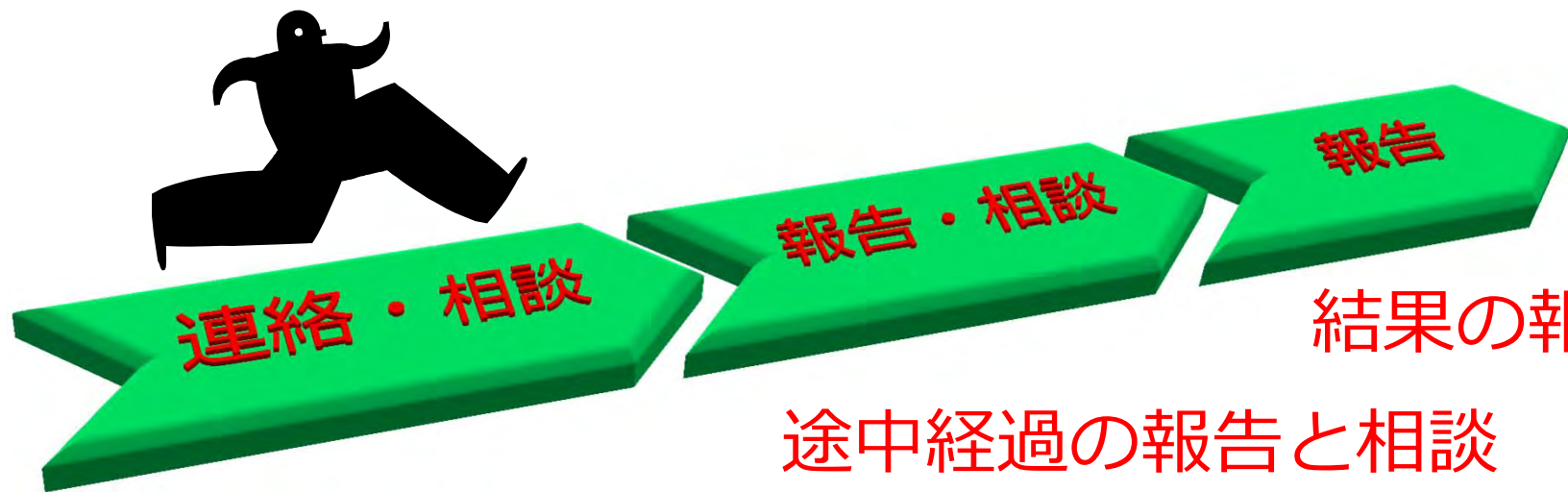


個別でなく、組み合わせて行うことが
効果的である場合が多い

★★報・連・相の組み合わせ★★

効果的に報連相を行うには・・・

3段階程度にコミュニケーションがとれるとスムーズ



第一報の連絡と相談

途中経過の報告と相談

結果の報告

★★報連相のコツ★★

	コ ツ				
報 告	報告はまず結論から	報告相手の都合を考える	事実と憶測は分けて報告する	悪い報告は、素早く・正直・正確に	遠慮せずこまめに報告を
連 絡	連絡する内容を整理する	全体の状況を把握する	相手に確実に伝わったか確認する	メモ魔になる	
相 談	「相談」は自分の意見を持ってから	「相談」は素直な心で	「相談」した結果を必ず報告	「相談」をするということは相手への信頼のサイン	

<参考文献>

- 稲田忠昭 『まわりを味方につける頭のいい報・連・相テクニック』 日本実業出版社、2006年
- 今井繁之 『ハウレンソウの習慣が面白いほど身につく本』 中経出版、2006年
- 今井繁之 『ハウ・レン・ソウの基本 これだけシート！』 デイカグァー・トゥインティン、2008年
- 内田政志 『マンガでわかる！ 報告・連絡・相談』 P H P 研究所、1998年
- 桑田耕太郎、田尾雅夫
『組織論 補訂版』 有斐閣アルマ、2010年
- 田尾雅夫 『組織の心理学 新版』 有斐閣、1999年
- 箱田忠昭 『頭のいい報・連・相テクニック』 日本実業出版社、2006年
- 濱田秀彦 『あなたが上司から求められているシンプルな50のこと』 実務教育出版、2012年
- 細川馨 『リーダーが実践する新ハウレンソウの本』 中経出版、2005年
- 前川孝雄 『結果を出す人の「報・連・相」』 日本能率協会マネジメントセンター、2013年
- H.Mintzberg , D.Raisinghani , A.Théorêt
「 The Structure of “Unstructured” Decision Processes 」
Administrative Science Quarterly, Vol21, No.2, pp246-275、 1976

SPOD次世代リーダー養成ゼミナール

3期生一同

アイスブレイク	香川大学 教育学部 総務係	野口 里美	lsoumut@jim.ao.kagawa-u.ac.jp
現状を把握する	愛媛大学 総務部 人事課 給与チーム	大塚 陽介	otsuka.yosuke.mj@ehime-u.ac.jp
『報・連・相』を 定義する	高知大学 法人企画課	宮内 卓也	jm-miyauchi@kochi-u.ac.jp
報告のコツ	四国大学 総務・企画部 総務課	平野 法子	n-hirano@shikoku-u.ac.jp
連絡のコツ	松山大学 総務部 庶務課	木守 武文	t_kimori@matsuyama-u.jp
相談のコツ	徳島大学 学務部 入試課 入学試験係	根ヶ山 須美子	negayama@tokushima-u.ac.jp
現状把握を振り返る	高知大学 研究国際部 研究推進課	浜田 昌代	jm-masayo@kochi-u.ac.jp
”明日から”を 宣言する	高知工科大学 学生支援部 就職支援課 兼 学生支援課	井村 公一	imura.koichi@kochi-tech.ac.jp