

SPODフォーラム2018

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～

平成30年8月29日

 高知大学 宮内 卓也
 高知工科大学 井村 公一
 愛媛大学 大塚 陽介

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～

ー 到達目標 ー

- ① 効果的な報告・連絡・相談の方法を説明することができる
- ② 効果的な報連相を使って、コミュニケーションに関する課題を解決する方策をたてることができる

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～

ー 講義の流れ ー

1. 課題を整理する
2. 『報・連・相』のコツを知る
3. 課題を解決する方策を立てる

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～

効果的な報連相を使って、コミュニケーションに関する課題を解決する方策をたてることができる

1. 課題を整理する

- 職場内コミュニケーションで困っていることを付箋に書き出す
- 報連相の定義・必要性について説明
- 付箋を整理する

2. 『報・連・相』のコツを知る

3. 課題を解決する方策を立てる

- 課題とコツを関連付ける
- 解決する方策を考える

－ ワーク① －

「職場内コミュニケーション」で困っていることを
付箋に書き出しましょう

- 【基本ルール】
1. 付箋一枚に問題点1つ
 2. 質より量

困ったときに誰
に相談していい
のか分からない

上司にいつ話し
かけていいか分
からない

職場の人数が多
すぎてコミュニ
ケーションが希
薄になっている

効果的な報連相を使って、コミュニケーションに
関する課題を解決する方策をたてることができる

1. 課題を整理する

- 職場内コミュニケーションで困っていることを
付箋に書き出す
- 報連相の定義・必要性について説明
- 付箋を整理する

2. 『報・連・相』のコツを知る

3. 課題を解決する方策を立てる

- 課題とコツを関連付ける
- 解決する方策を考える

－ 報・連・相を定義する目的 －

この講義全体のキーワード → **報・連・相**

→ 報（報告）・連（連絡）・相（相談）とは、
そもそも何を指すのだろうか？

→ 「報・連・相」が、**なぜ必要**なのか？

－ 報告の定義 －

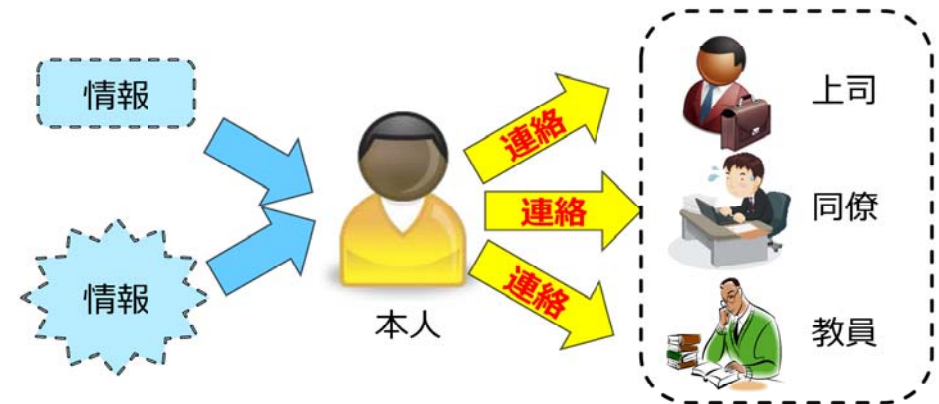


部下が上司に対して、「発生した事実」や「上司
から受けた指示・任務に対する経過・結果」を
伝えること

－ 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 －

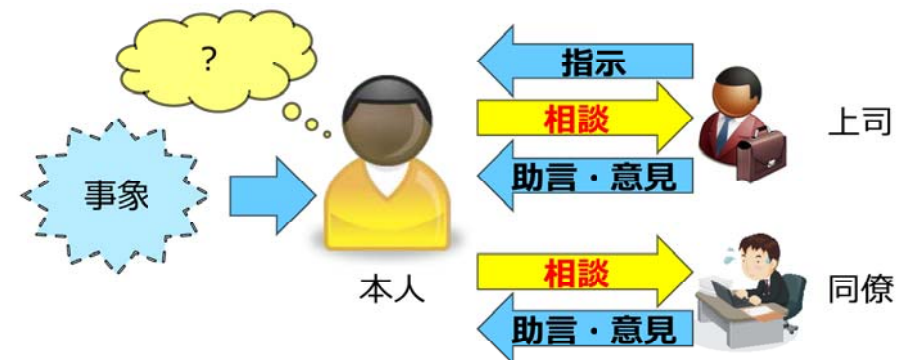


連絡者が得た情報について、当該情報を関係者に知らせること

－ 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

－ 報連相はなぜ必要なのか －

【報告がない場合】

- ① 上司が必要な「事実」に接するのが遅れることで、判断に遅れが生じるおそれがある
 - ② 上司が、「指示したこと」「命令したこと」の進捗状況を把握できない
- ➡ 上司の指示に対する応答 = 部下の義務
- ➡ 信頼関係が破綻する

－ 報連相はなぜ必要なのか －

【連絡がない場合】

- ・ 連絡の主たる目的は、情報共有である
- ・ 情報の重要度は、「関係者」により、軽重がある

危機管理に関わる
外部からのクレーム 情報 ➡ 深刻な事態も

－ 報連相はなぜ必要なのか －

【相談がない場合】

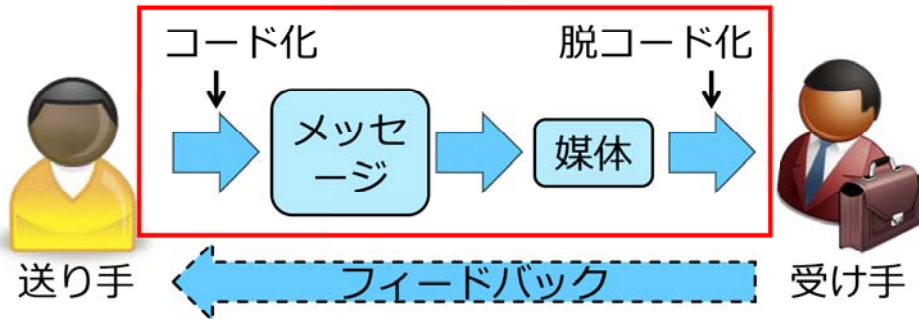
- ① 上司は、部下の業務状況を把握していることから、「相談がない＝信頼がない」と感じる
- ➡ 信頼関係にヒビが入ることもあり得る
- ② 部下が、自己の判断で進めた結果に対して、意思決定の段階で、上司から別の方針を示される場合がある
- ➡ 戻り仕事（時間的ロス）が発生

危機管理上の時間的ロス ➡ 致命的事態も
締切の直前

ー 報連相と職場内コミュニケーション ー

コミュニケーション

田尾雅夫『組織の心理学 新版』
図8-1を基にして作成

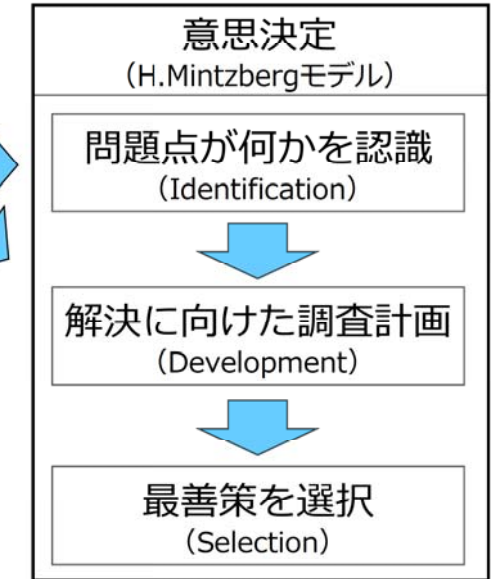


受け手：報連相の相手方
メッセージ：報連相の内容
媒体：報連相の手段

ー 報連相と職場内コミュニケーション ー

報連相を基礎とした
コミュニケーション

報連相による
コミュニケーションを
通じて情報が滞りなく
流れることで、
組織が活性化される



ー 報連相の必要性のまとめ ー

報連相は、

職場内コミュニケーションの基礎

組織の意思決定等の様々なフェーズに
影響を及ぼすものである

➡ 「実行する方が良いこと」ではなく、
「**実行しなければならないこと**」である

効果的な報連相を使って、コミュニケーションに
関する課題を解決する方策をたてることができる

1. 課題を整理する

- 職場内コミュニケーションで困っていることを
付箋に書き出す
- 報連相の定義・必要性について説明
- 付箋を整理する

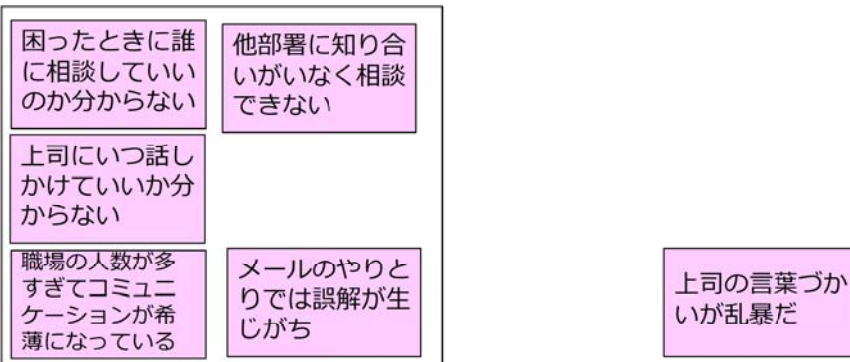
2. 『報・連・相』のコツを知る

3. 課題を解決する方策を立てる

- 課題とコツを関連付ける
- 解決する方策を考える

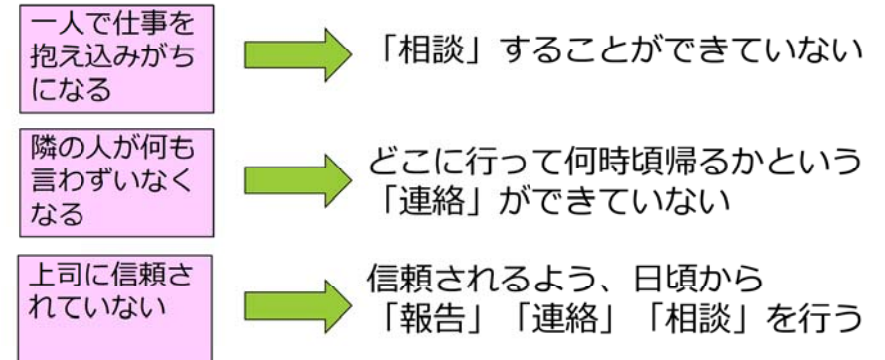
－ ワーク② －

付箋を「報連相に関係するもの」と「報連相に関係しないもの」に分けてみましょう



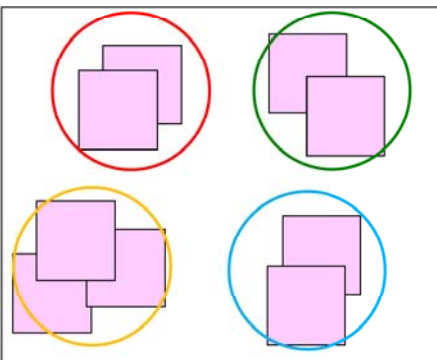
視点を少し変えてみると・・・

「報連相に関係しないもの」と思っている付箋も報連相に関係するかも！？



－ ワーク③ －

「報連相に関係するもの」のうち、内容や性質が似ているものをかためて模造紙に貼りましょう



効果的な報連相を使って、コミュニケーションに関する課題を解決する方策をたてることができる

1. 課題を整理する

- 職場内コミュニケーションで困っていることを付箋に書き出す
- 報連相の定義・必要性について説明
- 付箋を整理する

2. 『報・連・相』のコツを知る

3. 課題を解決する方策を立てる

- 課題とコツを関連付ける
- 解決する方策を考える

こんな「報告」に関する事例はありませんか？

報告内容が
理解できない…

あの件どうなってるの？
気になってるんだけど…。



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」のコツ －

① 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

－ 「報告」のコツ －

② 報告はまず□から

- 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 □ 報告の要となる□を述べる
- 3 補足説明 理由・背景・経過などを述べる
- 4 私見 □ に関しての簡単な感想を述べる

上司は□から先に言ってほしいと思っている

－ 「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

－ 「報告」のコツ －

④ 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

ほど、事後「報告」ではなく早いタイミングで

－ 「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
躊躇しないですまず実践しよう

－ いい「報告」の例 －

課長、説明会準備の件でご報告ですが、
今お時間よろしいでしょうか？

今から会議なんだが少し
なら大丈夫だよ。

事前にお伝えした計画どおり、資料は今日の
4時には完成します。
参加者の集計はBさんに確認したところ午前中
に完了したそうです。
会議終了後に課長にもご確認いただいてもよろ
しいでしょうか。

そうか。
ごくろうさま。
予定どおり準備ができた
んだね。
では、4時から打ち合
わせをしようか。



Hさん

- ①上司の都合を確認する
- ②経過報告ができています
- ③結論から先に述べる



課長

こんな「連絡」に関する事例はありませんか？

メールくれたの？
私は見た覚えが無いよ…

説明が長すぎて
読む気にならない…

そんな内容
メールに書いて
なかったよね…



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」のコツ －

① 連絡する内容を□する

- ・ 5W1H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 －

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 －

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 －

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

－ いい「連絡」の例 －

宛先 B部長、C部長、D部長、E部長

CC A部長

題名 緊急部長会について（8/21（水）午前10:00～）

※このメールをご覧になりましたら、出欠についてご連絡をお願いします。

部長 各位

A部長より、緊急部長会を開催する旨連絡がありました。
皆様ご参集ください。

日 時：明日 8月21日（水）午前10:00～

場 所：本部3階 総務部会議室

内 容：人事異動の件

愛媛大学 総務部

伊予 太郎

内線：8346

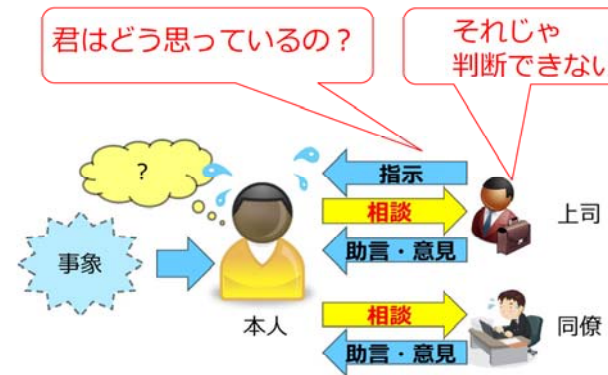
mail：iyo-taro@ehime-u.ac.jp

メール題名だけで
内容が把握できる
ようにする

受信確認の
連絡を求める

5W1Hで
連絡内容を整理

こんな「相談」に関する事例はありませんか？



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」のコツ －

① 「相談」は をってから

・相談するときの基本的な型

1 案件名（目的） まず、何についての相談か述べる

2 問題の整理 自分なりに問題を整理する

3 「これについて自分はこう思います」
という意見を述べる

重要！

4 意見伺い 「これについてどう思いますか？」
という意見を伺う



－ いい「相談」の例 －

D先輩。物品の納品の件でご相談があるのですが、
今、ちょっとよろしいでしょうか？

案件名(目的)

実は総務係からお願いされていた物品で、今週納品しなければ
ならなかったのですが、急な仕事が入ってそちらを優先してい
たら、業者に発注するのをすっかり忘れてしまいました。

問題の整理

すぐに業者に発注の連絡を入れてみようと思いますが、今週中
に納品できるかわかりません。
今週の納品が難しければ、同じ機能を持った別の物品でもいい
か総務係へ聞いてみようと思っているのですが、

自分の意見

先輩はどう思われますか？

相手の意見伺い

－ 「相談」のコツ －

② 「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

－ 「相談」のコツ －

③ 「相談」した□を必ず報告

- ・相談してアドバイスをもらった□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□は報告しましょう

－ 「相談」のコツ －

④ 「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

相手を信頼しているということ

→自分1人で悩まずにどんどん相談しよう

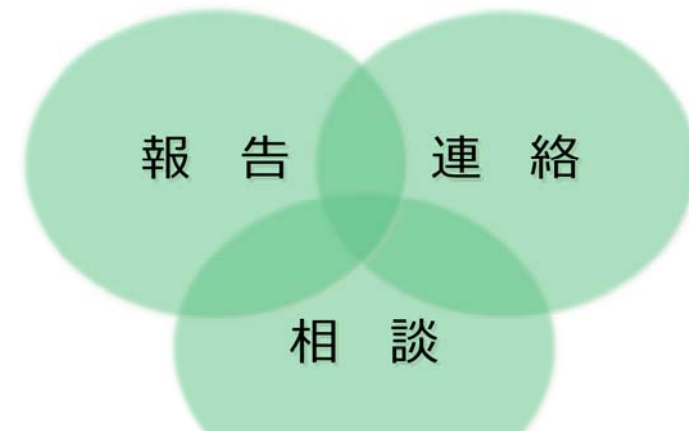
仲間意識、連帯意識が芽生えてくる

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

「効果的な『報・連・相』のコツ」

－ 報・連・相の組み合わせ －



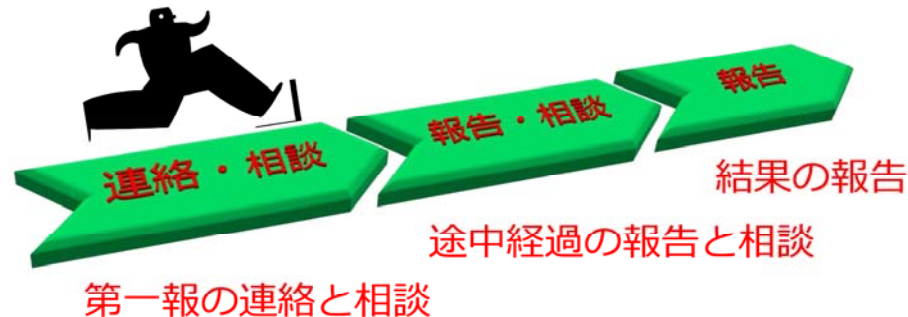
個別でなく、組み合わせて行うことが
効果的である場合が多い

「効果的な『報・連・相』のコツ」

－ 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



－ 報連相のコツ －

	コ ツ				
報 告	報告相手の都合を考える	報告はまず結論から	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	

効果的な報連相を使って、コミュニケーションに関する課題を解決する方策をたてることができる

1. 課題を整理する

- 職場内コミュニケーションで困っていることを付箋に書き出す
- 報連相の定義・必要性について説明
- 付箋を整理する

2. 『報・連・相』のコツを知る

3. 課題を解決する方策を立てる

- 課題とコツを関連付ける
- 解決する方策を考える

－ 報・連・相の定義 －

報告 上司が部下に対して、「発生した事実」「上司から受けた指示・任務に対する経過・結果」経過や結果を知らせること

➡ **部下の義務** **信頼関係が破綻する**

連絡 連絡者が得た情報を、関係者に知らせること

➡ **情報共有** **深刻な事態も**

相談 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・アドバイスをもらうこと

➡ **信頼関係** **戻り仕事・致命的事態も**

報連相は

職場内コミュニケーションの基礎であり、

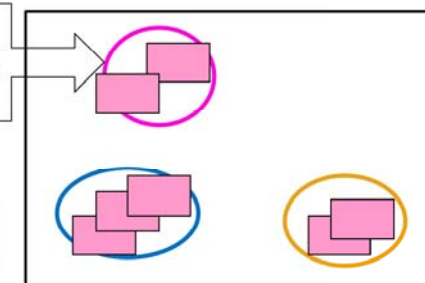
実行しなければならないことである

－ ワーク③ －

先程のワークで書き出した
「コミュニケーションに関する問題点」
これまでに出了たコツはどのような問題に対して有効か
付箋に書き出してみましよう

例
「コミュニケーション
が不十分で」でかため
た問題点

5分間



効果的な報連相を使って、コミュニケーションに
関する課題を解決する方策をたてることができる

1. 課題を整理する

- 職場内コミュニケーションで困っていることを
付箋に書き出す
- 報連相の定義・必要性について説明
- 付箋を整理する

2. 『報・連・相』のコツを知る

3. 課題を解決する方策を立てる

- 課題とコツを関連付ける
- 解決する方策を考える

－ “明日から”を宣言する －

「明日からシート」を
準備してください

明日からシート

あなたにとって、一番解決したい（あるいは一番解決が困難な）職場内コミュニケーションに
関する問題点は、何ですか？問題点の背景なども含めて記載してください。

①

では、上記の問題点をどういった「報連相」に
関する問題点として整理しようかと、報連相に関する問題解決のためのコツは？

②

③

問題解決のために
明日からどうしますか？

④

メモ

－ “明日から”を宣言する －

ワーク①で書き出した
「職場内コミュニケーションで困っている問題」から、
最も解決したいものを一つ選んでください。

これまでの講義を
参考に、①～③を
記入してください。

3分間

【例】 明日からシート



あなたにとって、一番解決したい(あるいは一番解決が困難な)「職場のコミュニケーション」に関する問題点は何ですか？問題点の背景なども含めて記載してください。

①

一人で仕事を抱え込みがちになる。

では、上記の問題点はどういった「報連相」に関する問題点か？問題点によって変わってくるでしょうか？ 報連相に関する問題解決のためのコツは？

②

「相談」することが
できていない。
(相手に悪いと思い、
相談できない)

③

「相談」をするという
ことは、相手への信頼
のサイン

－ “明日から”を宣言する －

“明日からの行動”を
宣言しましょう。

【例】

明日からシート



あなたにとって、一番解決したい(あるいは一番解決が困難な)「職場のコミュニケーション」に関する問題点は何ですか？問題点の背景なども含めて記載してください。

①

一人で仕事を抱え込みがちになる。

では、上記の問題点はどういった「報連相」に関する問題点か？問題点によって変わってくるでしょうか？ 報連相に関する問題解決のためのコツは？

②

「相談」することが
できていない。
(相手に悪いと思い、
相談できない)

③

「相談」をするという
ことは、相手への信頼
のサイン

問題解決のために
明日からどうしますか？

④

－ 先輩たちが実践していること －

- ✓ 普段の雑談やチームミーティングでの意見交換や、互いのスケジュール確認
- ✓ 業務カレンダーによる業務の進捗状況の共有
- ✓ 困難な仕事では複数の人から知恵をもらう
- ✓ 部署で話し合い、その部署に合ったコツを見つける

－ “明日から”を宣言する －

明日からシートに書いた「問題」について、
「原因」・「コツ」をもとに、
“明日からの行動”を宣言しましょう。

5分間

【例】

問題解決のために
明日からどうしますか？

④

今、抱えている業務の進め方について、
上司に「相談」してみる。

－ “明日から”を宣言する －

それでは、あなたの解決策を、
他の人に『報告』してみてください

一人1分間

すべては小さな一歩から始まる



ありがとうございました



平成30年8月29日

 高知大学 宮内 卓也
 高知工科大学 井村 公一
 愛媛大学 大塚 陽介

<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！』デイズアート・インテリジンス、2008年
内田政志 『マンガでわかる！報告・連絡・相談』PHP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