

はじめに

報連相（報告・連絡・相談）を、単なるビジネスマナーにとらえている人は少なくありません。

たしかに、報連相には仕事を進めるうえでのビジネスマナーの要素もありますが、実は報連相は仕事の進め方そのものです。仕事に関わるすべての人が、その役割や状況に応じた報連相を求められているのです。

本稿を通じて、若い人たちにも報連相の基本を身につけていただければ幸いです。

延堂 良実

えんどう りょうま 一般社団法人日本報連相センター理事兼事務局長、ブライต์フィート代表。

主な著書に『仕事ができる人の「報連相」実践コース』（PHP研究所）、『「真・報連相」で職場が変わる』（共著、新生出版）、『楽しい自己啓発のハンドブック』（ブライต์フィート）などがある。なお本稿は、『真・報連相のハンドブック』（日本報連相センター刊／糸藤正土著）を、著者の承認を得て素材として使用している。

CONTENTS

実務情報 Series

新入・若手社員のための「報告・連絡・相談」レッスン

1	報連相とはどういうものか	3
2	仕事ができる人とは	4
3	質の高い報連相を行なう3つの視点	5
4	質の高い報連相を行なう3つの深度	7
5	質の高い報連相のテクニック／報告編	9
6	質の高い報連相のテクニック／連絡編	11
7	質の高い報連相のテクニック／相談編	12
8	報連相で気をつけておきたい注意点	13
9	一段高い視点での報連相	14
10	報連相の4つのステージ	15

I

報連相とはどういうものか

報連相は仕事の基本

報連相とは仕事の基本である「報告」「連絡」「相談」の、それぞれの頭文字を取ってつくられたビジネス用語です。

報連相は仕事の分野を問わず、どのような業種業態でも必要となる仕事の基本スキルであり、言葉だけではなくその重要性も広く知られるところ です。

ところが、具体的に報告・連絡・相談の意味をしっかりと理解しているか、と質問すると多くの人は言葉に詰まってしまう。報連相という言葉は知ってはいるが、具体的な意味がわからないからです。

頭でわかっていないことを職場で実践することは、なかなか難しいものです。

セミナーなどで現場の意見を聞くと、いま多くの企業で、報連相の不徹底によるトラブルが発生しているようです。その要因は報連相を言葉でしか知らず、実際の行動に移せていないことにあるのではないのでしょうか。

報連相の意味

ここで、報告・連絡・相談の言葉の意味について確認しておきましょう。

●報告

報告とは、仕事の指示や依頼のあった相手（たとえば、上司やお客様）に、その仕事の経過状況や結果を伝えることです。

「義務」的な要素が強いといえますが、よい報告には義務プラスアルファの要素があります。

●連絡

連絡とは、もともとの言葉の意味はつながりです。「人と人」や「心と心」など2つ以上のつながりを意味する言葉です。

仕事における連絡とは、情報の共有化（情報の共有を通して、相手とつながること）といえるでしょう。

●相談

相談とは、仕事でよりよい成果をあげるために相手の意見を聞いたり、自分の意見を述べたりして、相乗（シナジー）効果を発揮することです。よりよい仕事の成果をあげるために行なう、というのがポイントです。

以上で報連相の意味が確認できましたが、これらの意味を踏まえて、次に報連相の本質に迫っていきたいと思います。

報連相の本質

報連相の本質は、「情報の共有化を深める」ことにあります。仕事に必要な情報を、その仕事に関わる人たちと共有化し、よりよい成果につなげるために行なう取り組みが報連相です。

実際の職場における報連相は、報告とも連絡とも受け取れるケースがあったり、報告や連絡の延長で相談が行なわれたりしています。これが現実であり、報告・連絡・相談はその言葉の定義どおりにきれいに切り分けることはできません。

つまり、職場の報連相において重要なことは、報告・連絡・相談を行なうだけでなく、これらを通じて、相手との情報の共有化をより深めることにあるのです。

2

仕事ができる人とは

仕事ができる人とできない人の違い

職場で働く身近な人たちを観察していると、同じレベルの専門性（知識やスキル）をもっているにもかかわらず、仕事がよくできる人とそれほどでもない人がいます。

では、仕事ができる人とできない人の違いはどこにあるのでしょうか。

実は、仕事ができる人にはある共通点があります。それは「報連相」が上手だということです。

そして、職場における報連相を掘り下げていくと「報連相＝仕事の進め方」であることに気がつきます。

仕事は、自分1人でできるものではありません。自分のほかにも、上司、取引先、お客様、その他にも社内外の様々な人とのつながりで成り立っています。

そして、仕事に関わる人は、それぞれの立場に応じて独自の考えや要望をもっており、それらは仕事の成果に関わる重要情報でもあります。

仕事で成果をあげるためには、それらの重要情報を受け取り、自分のもっている情報もしっかりと相手に伝える必要があります。そのためには意味を確認したり、自分の思いを伝えたり、相手の本音を引き出したりしなければなりません。

このことから、実際の職場における報連相とは、仕事の進め方そのものであることがわかります。

そして、仕事ができる人は、この仕事の進め方がとても上手なのです。

質の高い仕事の進め方 ＝質の高い報連相

ここまで、仕事ができる人という表現をしてきましたが、本当に仕事ができる人とは「質の高い成果をあげる人」のことを指しています。単純に作業が速い、器用で賢い、周囲に慕われている、といった人のことではありません（もちろん、それらも大切なことではあります）。

それだけではなく、自分が担当している仕事において、質の高い成果をしっかりとあげられる人こそ本当に仕事ができる人だといえるのです。

人は、ついつい「質の高い専門性さえもっていればよい仕事ができる」と考えがちです。

しかし、仕事はそれほど単純なものではありません。

サッカーなどのスポーツは、いくら個人の技術が高くても、チームのメンバー間で意思疎通が図れていなければ、よい結果につながりません。

それは仕事でも同じです。本当に仕事ができる人は、「質の高い専門性」と「質の高い仕事の進め方」の掛け合わせで仕事をしています。そして、この質の高い仕事の進め方こそ、「質の高い報連相」なのです。

図表1 質の高い成果をあげる人とは

