

ビジネスにおける報告・連絡・相談（報連相）のポイント

	報告； 命令・指示・依頼に対する義務 ＋？（必要な場合自発的に）	連絡； 必要な情報を上下左右に伝える ＝情報の共有化	相談； 自分の判断で迷うとき、アドバイ スをもらう＋相乗効果
上級レベル	<p>①5W2Hで、わかりやすく表現している。</p> <p>②報告の機会に次の指示を求めたり、上司の考えを知る機会としている。</p> <p>③報告のミスを素直にあやまる。ミスの対処が適切で、以後気をつけている。</p> <p>④口頭での報告と、文章での報告を適切に使い分けている。</p>	<p>①どこの、誰に、先に連絡すべきか、連絡の順序も考えている。</p> <p>②相手が欲しがっている連絡をタイムリーに行っている。</p> <p>③相手を思いやって、早めに連絡する。</p> <p>④連絡が確実に伝わったかどうかの確認をしている。</p>	<p>①「こうしましょうか」と自分の考えを持って相談している。</p> <p>②相談の中で「お願い」や「問題解決」もしている。</p> <p>③こころを開き、腹を割って相談できる人を持っている。</p> <p>④目先の事だけでなく、先々のことも相談している。</p>
新人レベル	<p>①仕事（指示・依頼案件）が終了したら、直ちに命じた人に直接報告している。</p> <p>②結果（結論）、経過の順で要領よく報告している。</p> <p>③事実と考え（意見・推測）は区別して、まず事実だけを述べている。</p> <p>④ マイナス（悪い）状況は直ちに上司・先輩に報告している。</p>	<p>①自分が今どこにいるか、何をしているかをはっきり伝えている。</p> <p>②ちょっと小耳にはさんだ何気ない情報の連絡もこまめにしている。</p> <p>③マイナス（悪い）情報は直ちに上司に連絡している。「連絡する」という約束は必ず守る。</p>	<p>①自分の手に余るときは、「どうしましょうか」と上司・先輩にこまめに相談している</p> <p>②相談をした人に対する結果報告を怠らない。</p> <p>③相談をした人に対して感謝の気持ちをあらわしている。</p> <p>④相談する際には、話す内容や順序を整理している。</p>
学生レベル	<p>① 大事なことでも自分で決めてしまった後で、関係する大切な人（親・恋人・親友など）に報告、連絡している。 （事後報告・事後承諾）</p> <p>② 学校の掲示板に連絡するようにと掲示が合っても、直接催促されるまで、連絡を取らないことがある。</p> <p>③ 締め切りが過ぎてから、報告、連絡をすることがよくある。</p> <p>④ いついつまでに連絡するといっておきながら、連絡を忘れることがよくある。</p> <p>⑤ 大問題や自分の手では負えないことがあっても、相談する適切な相手を持っていない。</p> <p>⑥悪い情報の報告（連絡）が、ついつい後回しになってしまう。</p> <p>●報告・連絡・相談の区別が認識出来ない</p>		

◎挨拶は報連相（コミュニケーション）のウォーミングアップ （札幌）会員 五十嵐創案

(1) 挨拶は相手の心を開かせる第一歩。 (2) 挨拶は元気よく。 (3) 心を込めて声を出す。