

# 「真・報連相」公開セミナー

平成19年12月11日(火)

<ファシリテーター>

日本報連相センター 副代表

波多野 勝則

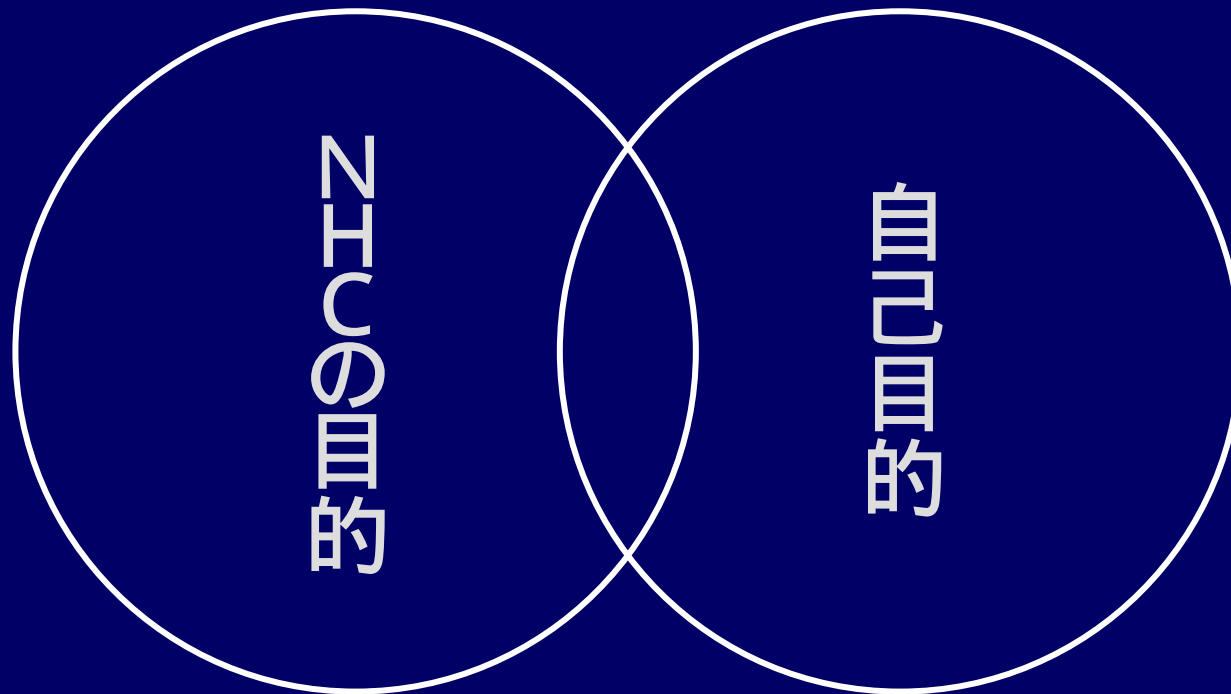
# セミナーのはじめに

1. このセミナーの目的
2. プログラムの概要
3. グランドルール(合い言葉)
4. アイスブレイク(雰囲気づくりと口慣らし)

# このセミナーの目的

- ◆ 真・報連相は、単なるコミュニケーションではありません。  
真・報連相は、『仕事の進め方そのもの』であり、良い仕事をするための基盤です。
- ◆ 真・報連相は、パソコンで言えばOSのような存在です。  
良いOSの上でこそ、アプリケーションソフトは効果的に動きます。アプリケーションソフトとは、開発、購買、生産、物流、営業活動、品質管理、目標管理、人事管理、CS活動、ISOの認証取得等々、業務活動万般です。
- ◆ 皆様ご自身の、そして皆様の職場の業務諸活動のOSである報連相をバージョンアップすることにより、諸活動の効果性を高め、より質の高い成果を生み出すためのヒントをつかんでいただく。 これがこのセミナーの目的です。

# このセミナーの目的



# 自己目的

私[ ]は、~~するために、今日一日をここで過ごす。

メモ:

私は……

……するために、今日一日をここで過ごす。

# プログラムの概要

1. セミナーのはじめに
2. 自己と職場の紹介
3. 報連相ワークシートを活用した相談
4. 真・報連相の核心
5. 真・報連相のレベル表による学習 (**楽習**)
6. 真・報連相の職場展開について
7. まとめ

# グラントルール(合い言葉)

1. 笑顔

2. 傾聴

3. 支援

# アイスブレイク

(雰囲気づくりと口慣らし)

2分間、お近くの方と  
次のテーマで対話をしてください。

最近、良かったこと



# アイスブレイク

(雰囲気づくりと口慣らし)

3分間、できるだけ多くの人と  
次のテーマで対話をしてください。

私がこのセミナーで期待していること、  
手に入れて帰りたいこと

# 自己と職場の紹介

まず、順番を決めてください。

次の人が、司会と時間管理をお願いいたします。

- それでは さん、「自己と職場の紹介シート」を読み上げてください。
- あと 分ありますので、皆さん、発表者と対話をしてください。
- それでは時間になりましたので、 さんから一言お願いいたします。
- (時間がきたら打ち切る)拍手 次の人へ

# 報連相ワークシートを活用した 相談

ワークシートをお配りしたあとで、  
進め方の説明をさせていただきます。

# 相談の振り返り

1. 自グループの相談を振り返って、  
「良かった点」はどんなことですか？
2. より良い相談をするために、  
どんな「工夫」ができそうですか？

長い間、“できる人”を観察・研究  
してきた結果わかったことは・・・

『報連相は、仕事の進め方そのもの』

ということです。

そして、次の式がわかりました。

$$\boxed{\begin{array}{c} \text{質の高い} \\ \text{仕事の} \\ \text{成果} \end{array}} = \left[ \begin{array}{c} \text{質の高い} \\ \text{専門性} \end{array} \right] \times \left[ \begin{array}{c} \text{質の高い} \\ \text{報連相} \end{array} \right]$$

||  
仕事の進め方  
(真・報連相)

# 真・報道相の核心

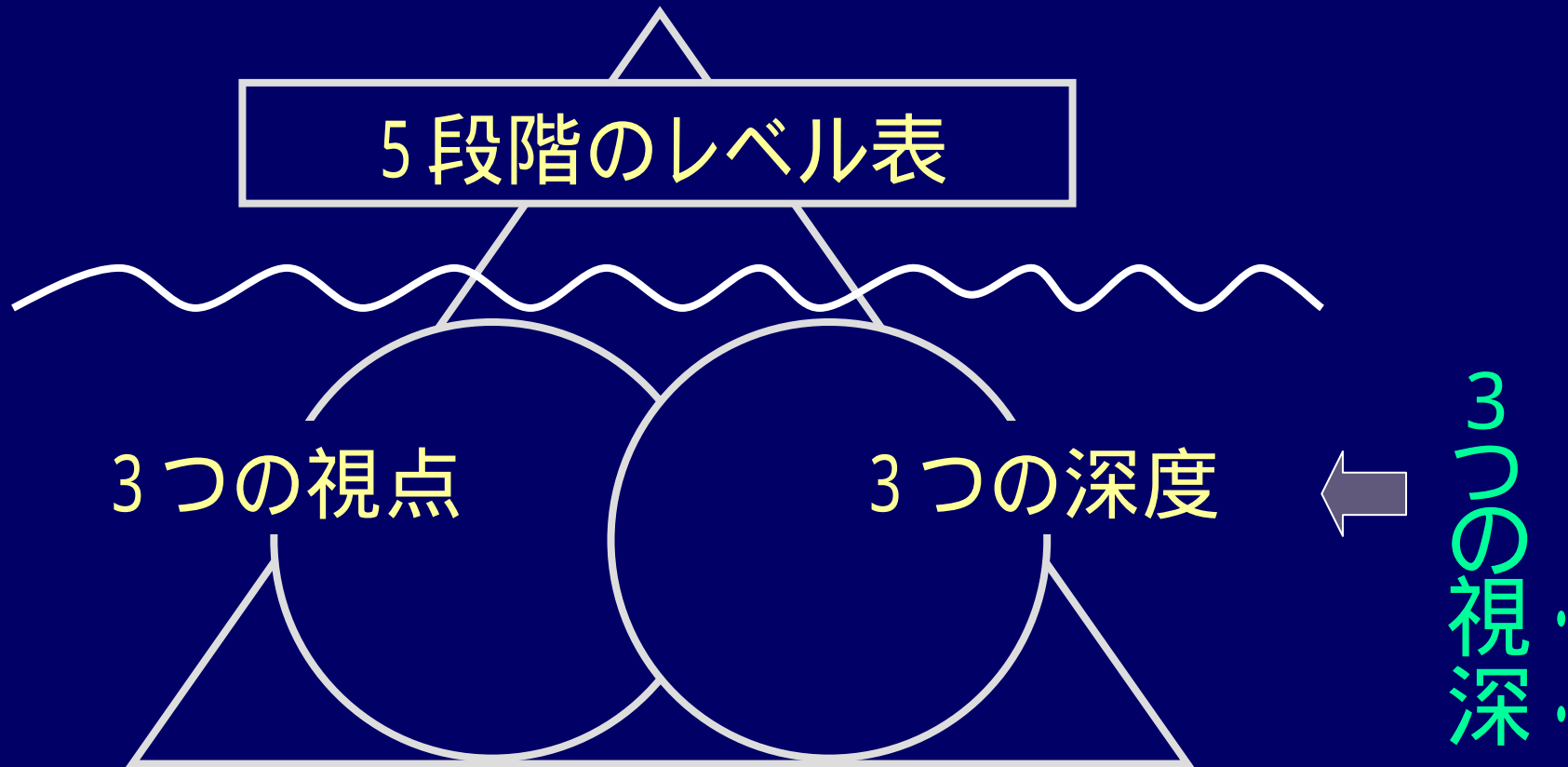
1. 「3つの視点」

2. 「3つの深度」

3. 「真・報道相の『5段階のレベル表』」

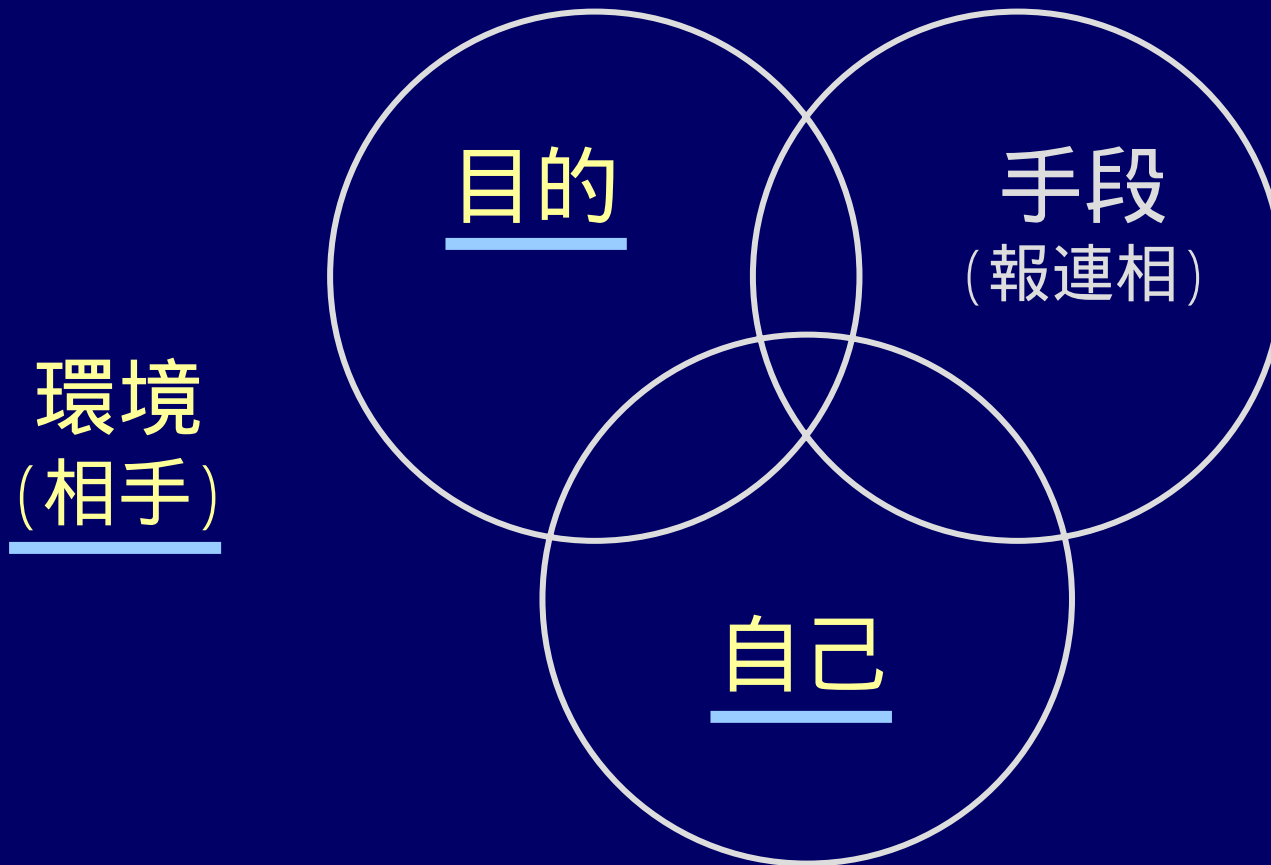
# 真・報連相の核心

(氷山に例えた図)





# 仕事を効果的に進める為の 【3つの視点】



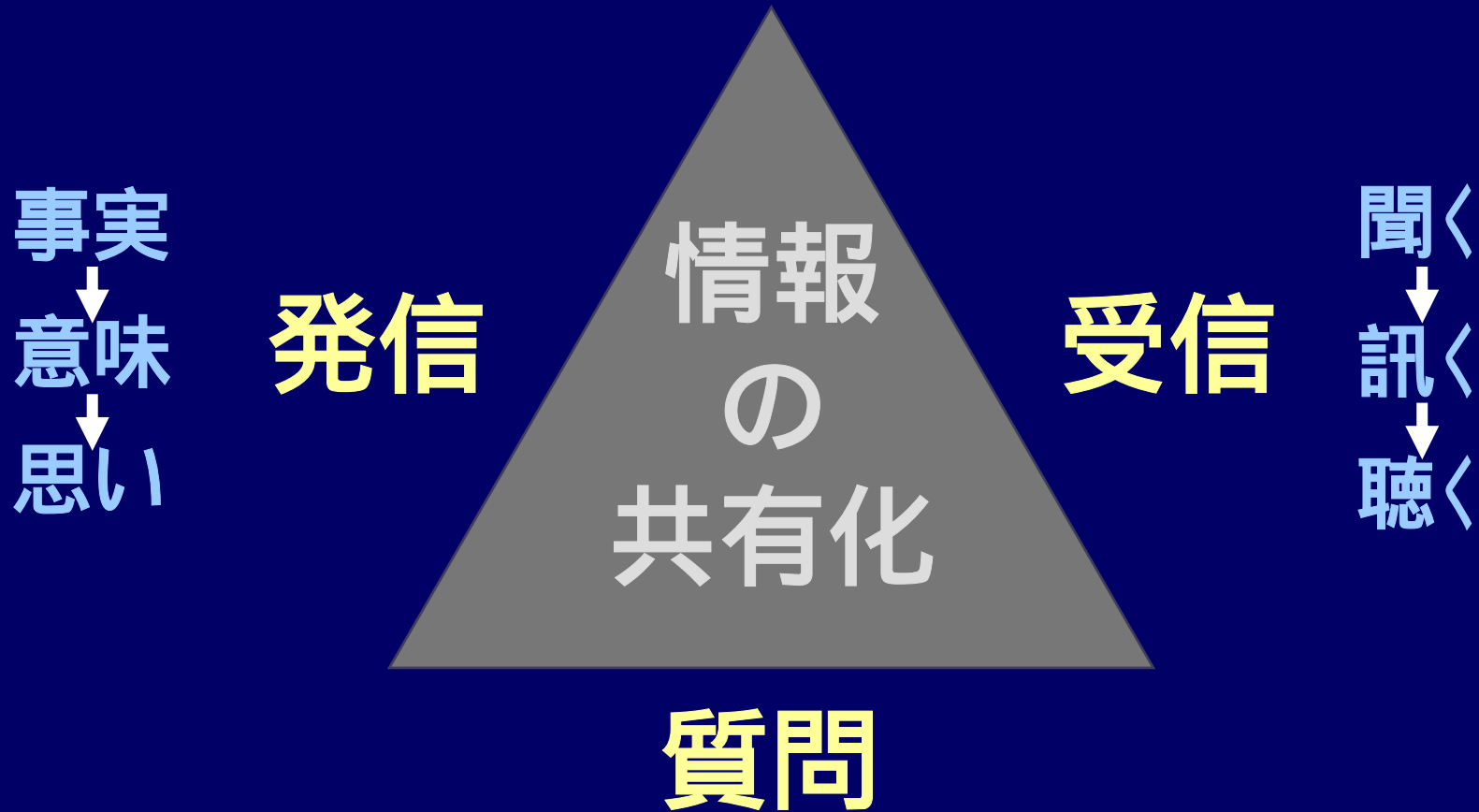
# 情報の共有化の【3つの深度】

発信者

受信者

深度1 ↓	事実情報(データ)の共有化 知っている(見た・聞いた・読んだ)	聞く 耳できく
深度2 ↓	意味(例えば目的)の共有化 わかっている(意味が通じる)	訊く 口できく
深度3	考え方の波長の共有化 共感・感動・やる気(心が揃う)	聴く (耳+目と心 =全身できく)

# 「情報の共有化を深めるため」の 3つの側面



# 真・報連相の【5段階のレベル表】

	報告	連絡	相談
5度	『目的・環境(相手)・自己の3つの視点』と『情報の共有化の3つの深度』を考えた、質の高い報連相(=仕事の進め方)の重要事項		
4度			
3度			
2度	報連相の基本ポイント(考え方・やり方の基本)		
1度			

# 「真・報連相の『5段階のレベル表』」

II

初級社員レベルから経営幹部レベルまでの

『仕事の進め方の重要事項』を、

報告・連絡・相談という整理軸で

整理・体系化した表

# レベル表の内容についてグループで 相談する際に留意していただきたいこと

2つの観点を特に大切に、相談して下さい。

1 . What : それは、例えば、どのような行動か？

2 . Why : それはなぜ重要なのか？ どんな意義があるのか？ 言い換えると、それをすると、それをしないときには得られない何が得られるのか？  
それは仕事の成果にどう関係するか？

# 相談の進め方

1. まず個人々で、自分の意見(体験・見聞)をメモしてください。
2. 一人ずつ順番に発表し、お互いの意見(体験・見聞)を聴き合ってください。
3. 残りの時間で、自由に相談してください。

よい報連相はよい人間関係の上に行ける、  
よい人間関係はよい報連相の上に行ける、  
ことを知っている

1. 報連相と人間関係の、相互関係を具体例を挙げて説明してみてください。
2. 上記の相互関係を知っているのと、それを知らないときと比べて、どう行動が変わってくると思いますか？ その行動の違いは、仕事の成果にどう関係すると思いますか？



連絡が「情報の共有化」という意味で  
あることを理解している。  
また、情報の共有化を深めている

1. 皆さんが「これは情報の共有化を深めている  
実例だなあ」と思うものは？（一つ以上挙げて  
ください）
2. 「情報の共有化が深まる」と、「情報の共有化  
が浅い」ときには得られない何が得られるで  
しょうか？ それは、仕事の成果にどう関係  
すると思いますか？

# 重要性、緊急性、連絡先の範囲などの判断を一段高い視点でしている

1. これは、何をいわんとしているのだと思いますか？ また、どうすればこのような判断ができるようになると思いますか？
2. 重要性、緊急性、連絡先の範囲〔他部門、他社〕などの判断を一段高い視点でしている (低い視点、横、外部の視点でもみている)人は、そうでない人と何が違ってくると思えますか？ それは仕事の成果にどう関係すると思いますか？

「情報の共有化を深める」には、  
どのような質問が役立つと思いますか？

具体例を挙げながら、  
相談してみてください。

# 『情報によるマネジメント』とは・・・

管理者とは、

自分の意思を、  
人を動かして、  
実現する人

出典：『**管理者革命**』（畠山芳雄著 日本能率協会刊）

畠山先生の管理者についての定義を、  
マネジメントに置き換えるならば、

マネジメントとは、

自分の意思を、

人を動かして、

実現すること

になります。

「人を動かす」とは、  
人に動いてもらう、人に助けてもらう

1. 権限に基づく、指示命令で

2. ハートに訴えて、共感をもって働きかける  
ことによって

3. 人格とか、専門性とか、自分の魅力・持ち  
もので

4. 情報によって (事情〔ワケ〕がわかれば、人は動く)

= 情報によるマネジメント

# 「情報によるマネジメント」が重要なワケ (その1)

- 人は誰でもワケを知りたい。(理解欲求)  
人間には頭と心がある。誰でも手足には  
なりたくない。自分の頭で判断したい。
- 情報があれば判断できる。  
判断できるから、自発的な動きもできる。



# 「情報によるマネジメント」が重要なワケ (その2)

目的、背景、全体状況、長期的な見通し、  
などの情報によって、  
今やっている仕事の「意味づけ」ができる。



理解欲求の充足 + 判断基準の獲得



自発的な気の利いた行動

# 情報によるマネジメントとは・・・

「情報の共有化を深める」ことを、  
マネジメントとして、  
意識的に行っていること。

= 上から下への連絡

# 真・報連相は、 情報の共有化を組織全体で 深めます

「今までの報連相」は、個人対個人の報連相ですが、  
必要なのは組織全体の報連相の質の向上です。

組織全体が、「情報の共有化を深める組織」になる  
ことを目指しているのが「真・報連相」です。

そういう組織が、経営理念を実現するための基盤(OS)  
となるからです。

# 真・報連相の位置づけ

りんごの実を採りに行く計画

## 経営理念の実現

耕したり、水や肥料をまいたりして土壌を改善する計画

計画A

計画B

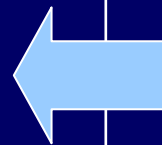
生産・サービス

基盤能力

売上

利益

(情報の共有化を深めている組織)  
= 効果的な組織



情報の共有化を深めている組織

→ 目的の明確化・共有化 モチベーションUP

→ 協働促進 個人の力を超えた大きな成果

→ 各自判断可能 自発的な気の利いた行動

→ 上位目的・最終目的の共有 全体最適

→ 上司の情報を部下も共有 皆経営者

# 「情報の共有化を深める組織」づくり を成功させる2つの秘訣

## 1. 幹部の取り組み姿勢 (最重要成功要因)

幹部自身が自己  
の報連相のレベル  
アップに取り組む

「情報によるマネジ  
メント」を実践する

## 2. 「レベル表を手作り」することで 職場展開を図る

# 手作りレベル表

= 職場での実行計画 (情報の共有化の目標づくり)

	報告	連絡	相談
これだけはやる	例えば・・・	例えば・・・	例えば・・・
これだけは止める	例えば・・・	例えば・・・	例えば・・・