

斎藤工務店2008年新春特別講演会レジメ

「真・報連相」が職場(組織)を変える！

職場(組織)が活性化し、上下左右のコミュニケーションが向上する

日本報連相センター東北支部長(報連相コンサルタント)

人間力開発研究所長 蔵本 光昭

1、今なぜ、「真・報連相」

企業・組織に大きなダメージを与える欠陥報連相

「真・報連相」は全社(職場・組織全体)で取り組むことにより最大効果を挙げる

質の高い仕事の成果 = 質の高い実務(専門性) × **質の高い報連相**

= 質の高い仕事の進め方(真・報連相)

「真・報連相」は社員を成長させ、職場(組織)を活性化させる

2、企業文化(職場風土)と「真・報連相」

3、組織の問題は人(報連相)、経営者の悩みは報連相の問題

4、組織の力は報連相力(問題解決の鍵は情報の共有化)

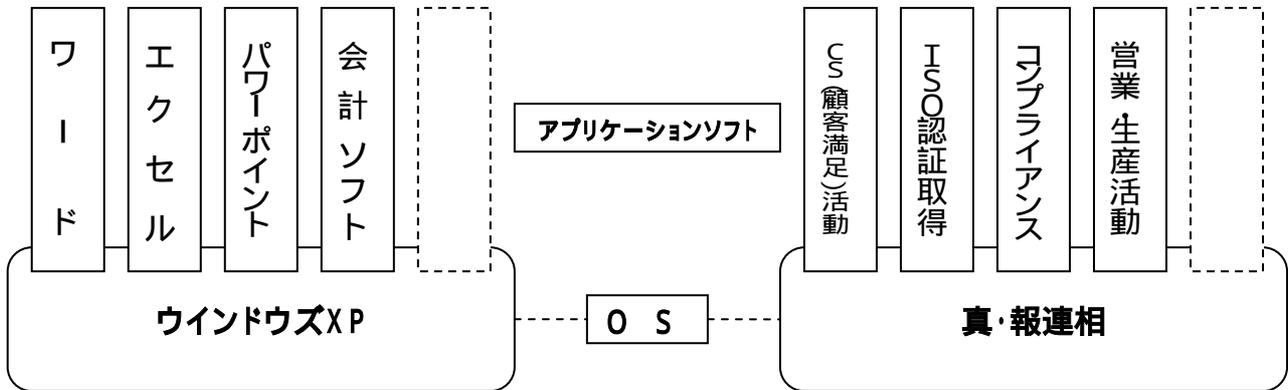
5、「真・報連相」とは

仕事は一人では出来ません。私たちは組織に属しています。組織は共通の目的と目標を達成するために創られます。そこで必要なのが「真・報連相」です。報連相の目的は報連相をすることにより、個人と組織がその後の行動や結果がプラスに変わることです。私たちは何故報連相をしたり、されたりするのでしょうか。「報連相によって自分が安心したい、相手には安心して欲しい。判断材料・情報を提供する、相手は判断や決断の材料にする。次の指示がほしい、適切な指示をする。間違えの無い効率的な仕事のチェック。シナジー(相乗)効果」など報連相は全て、その後の行動が組織にとっても、上司対部下の個人にとっても好結果に繋が

ることを知る必要があります。

今までの報連相と「真・報連相」の違い

「真・報連相」とはパソコンにおけるOS(基本・土台ソフト)



ビジネスのOS(基本・土台)である「真・報連相」は

「報連相」をやり方などの手段や個人のビジネススキルではなく、組織の情報共有化の仕組みづくりと捉える 「報連相」は組織の上下、左右斜めまで全てに必要です。

「真・報連相」は自ら気づき・学び・伸びる組織の OS(土台・基本)であり個人の能力を引き出し、自立と自律の人財に育成する 目的思考、目指すべき道、あるべき姿、果たすべき役割、今やるべきことを明確にします。

「真・報連相」は情報によるマネジメント展開し、生産性向上、CS向上、リスクマネジメントなど組織力を向上させ、コミュニケーション向上により組織が活性化します 同じ情報を持つ、情報の共有化された組織では、誰でもすばやく的確な判断ができます。その結果ミス、クレームが減少し、間違いのない対応ができます。

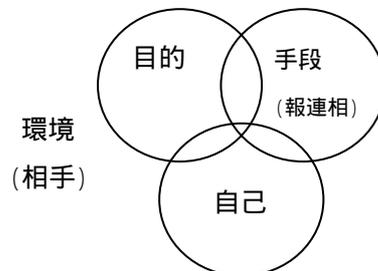
6、「真・報連相」の核心

3つの視点 手段である報連相を「目的」「環境(相手)」「自己」との関連でとらえる

「相手」:相手から見る

「目的」:何のために

「自己」:自己を含めた全体状況をとらえる



* 手段思考から 目的思考へ

* 目標は目標達成の手段なり

3つの深度 報連相の本質は情報の共有化ですが、それには3段階の深度がある

情報共有化の深度

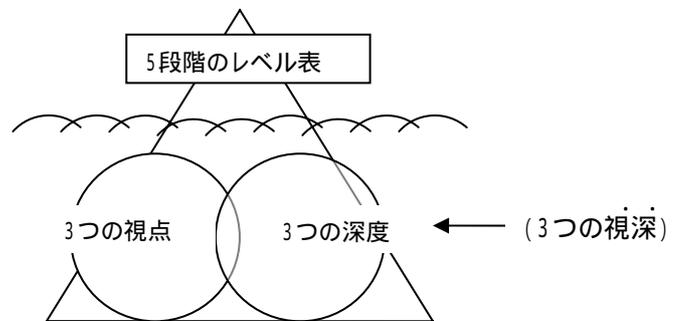
深度1	事実情報の共有化	知っている（見た・聞いた・読んだ）	聞く （耳できく）
深度2	意味（目的）の共有化	わかっている（意味が通じる）	訊く （口できく）
深度3	考え方の波長の共有化	心が揃っている（気持ちに通じる） （共感・感動・やる気）	聴く （全身できく）

「真・報連相」5段階のレベル表 報連相にはレベルがあります

「3つの視点」「3つの深度」を縦系と横系にして編み出したものです

別紙（資料2）5段階のレベル表参照

「情報の共有化を深める」が
真・報連相の最重要キーワードです



5段階のレベル表は、新入社員から経営幹部までの『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

7、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理由

「真・報連相」は情報の共有化を組織全体で深める

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 個人の力を越えた大きな成果

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

上司情報を部下(全体で)共有 皆経営者

8、「真・報連相」活動の実践（ある中小企業の「真・報連相」活動の取り組み）

元気と笑顔・応援します！ 人財育成・能力開発・報連相コンサルタント、研修講師、モチベーター
 有限会社 人間力開発研究所長 藏本 光昭（ホームページ <http://ningenryoku.com>）
 TPI コーチングファシリテーター・認定 DISC インストラクター・日本報連相センター東北支部長
 （元気と笑顔・成功と成長＝夢・自己実現のための研修・セミナー・講演を実施しています）



真・報連相の行動10箇条

挨拶は報連相のウォーミングアップ

何事も確認が大切

相手に応じてやり方を考えよう

目的思考を習慣にしよう

自分を含めた全体状況を見よう

意味を伝えよう・思いを共にしよう

面談して直接対話(積極的傾聴)をしよう

質問で情報の共有化を深めよう

勇気を持って、正直に伝えよう

座右の銘を持とう

人は3度学ぶ事ができます。すなわち「3回学習」です。

教えてもらったときに学ぶ

人に教えたときに学ぶ

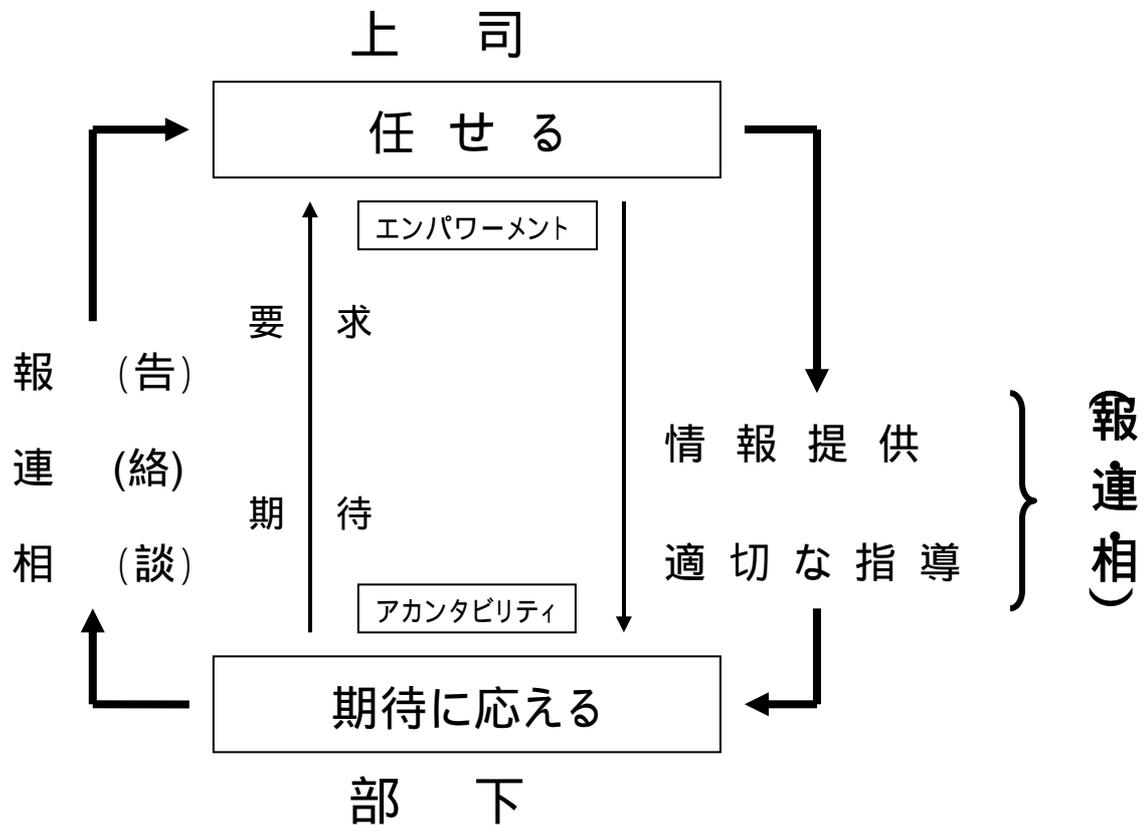
実行した時に学ぶ

(資料)

部下の方からする、上司への働きかけ

及び上司から部下への報・連・相

(情報によるマネジメント)



信頼関係がベース

相互のコミュニケーション、下からの報告・連絡・相談(ほうれんそう)、
上からの情報提供と権限委譲(エンパワーメント)

真・報連相はマネジメントそのもの

[質の高い仕事 = 質の高い仕事内容 × 質の高い仕事の進め方]

[質の高い仕事の進め方 = 質の高い報連相]

何故情報によるマネジメントが必要か

- ・ 人は誰でも理解欲求を持っている
- ・ 事情がわかれば身体は動く
- ・ 情報があれば判断できる