

2011年 博多法人会

経営者・管理者のための

# 真・報連相の技術

～情報によるマネジメント～

生涯学習開発財団認定コーチ

日本報連相センター会員

山内美智

<http://www2.odn.ne.jp/mwo>

不許複製 日本報連相センター/NHC141 山内美智

質の高い仕事

||

質の高い専門性 + 質の高い仕事の進め方

コミュニケーション能力

報連相

# 真報連相の考え方

3つの視点と3つの深度(レベル)

# 3つの視点

## 仕事

目的

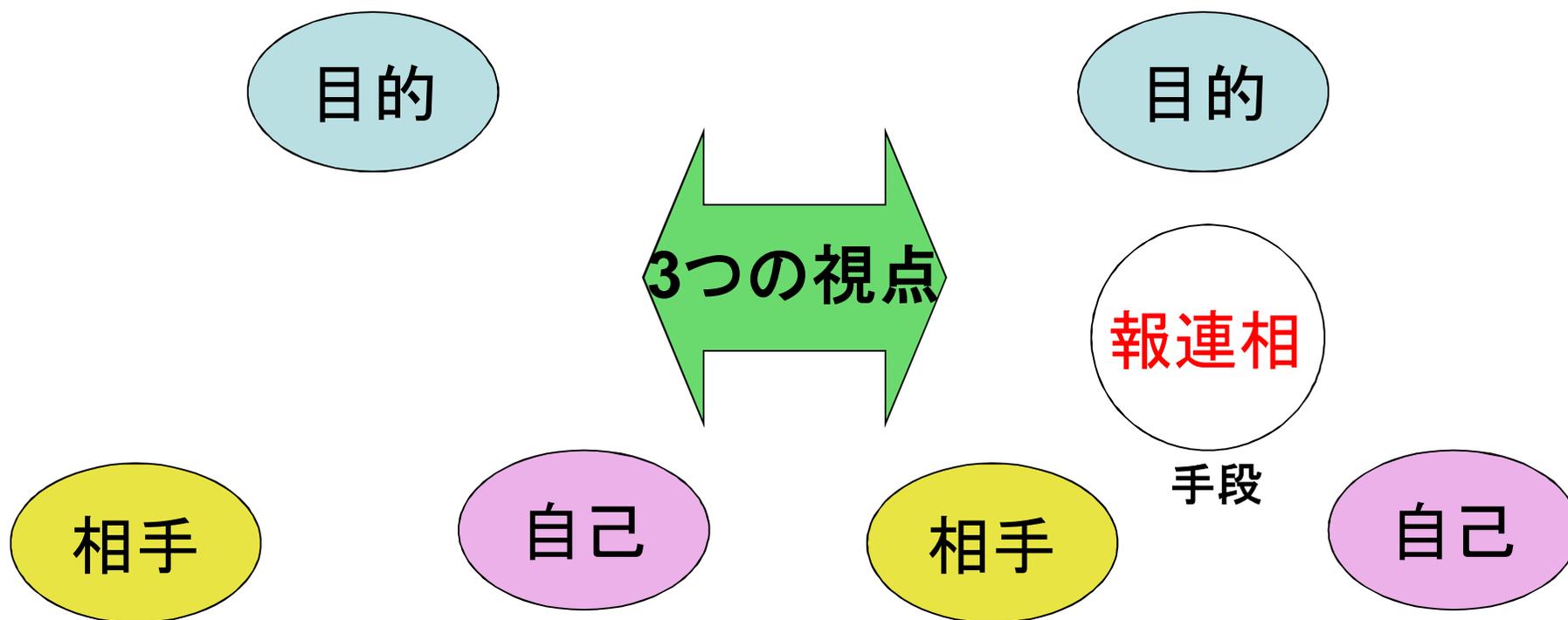
相手

自己

# 手段思考と目的思考

# 仕事

# 報連相



## 3つのレベル(深度)

レベル 1 知っている 事実情報の共有

レベル 2 分かっている 意味(目的)の共有

レベル 3 共感  
考え方の共有化  
波長の共有化

## 報連相の視点別深度表

	目的	相手	自己
レベル 1	<p><b>表面的理解</b></p> <p>表面的な文字・音声情報を認識し、発信、目的意識無し</p>	<p><b>対象</b></p> <p>単なる情報の発信先と捕らえる</p>	<p><b>こなす(義務的・处理的)</b></p> <p>～ねばならないことだから叱られる、注意されるから</p>
レベル 2	<p><b>意味的理解</b></p> <p>情報の効果・影響を理解して発信できる</p>	<p><b>協力者</b></p> <p>相手を自分軸の中で、協力者として位置づけ発信</p>	<p><b>自主性・自発的発想</b></p> <p>積極的行動、発想やアイデア</p>
レベル 3	<p><b>共感・志的理解</b></p> <p>情報に込められた背景や思いを理解し発信</p>	<p><b>仲間・同士</b></p> <p>相手を仲間・同士・協働者と捕らえ信頼関係に基づき発信、対応</p>	<p><b>互恵</b></p> <p>建設的・大局的発想 相手と自分の双方、組織にとってどうなのかという発想に基づく</p>

# 情報によるマネジメント ①

情報によって人は動く

## 情報によるマネジメント ②

人を動かすには、

指示・命令・依頼・懇願・報償

意味が分かれば、人は動く

意味情報(目的・背景・事情)の伝達

# 情報によるマネジメント ③

不許複製 日本報連相センター / NHC141 山内美智

## 意味づけ情報

### 事実情報

いつ、どこで、誰が、何を  
なぜ、どのように、どれくらい

**5W2H**

目的

背景

全体状況

経緯

事情

長期展望

お客様の声

報連相の本質は

情報の共有化

情報は正確であること

# ポイント 1

## 5W2H

いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように  
どれくらい(量・金額・・・)

5W2Hは、的確で漏れのない情報把握の基本

## ポイント 2

結論、結果、経過、論拠の順で

## ポイント 3

仕事が終わったら、直ちに、  
命じた人に直接報告

## ポイント 4

「飛び越し指示」は直属上司へ  
即刻報告

## ポイント 5

発信 × 受信

重要な情報は、確実に相手に伝わったか  
どうか確認

## ポイント 6

TPOに配慮して  
(時・場所・状況・環境)

## ポイント 7

間違いの起きそうな場合や  
正確さを要する内容は文書  
(メモ)を使う

## ポイント 8

# 必要書類の添付・参考資料の用意

## ポイント 9

情報ツールを使いこなす

## ポイント 10

# コスト意識を持つ

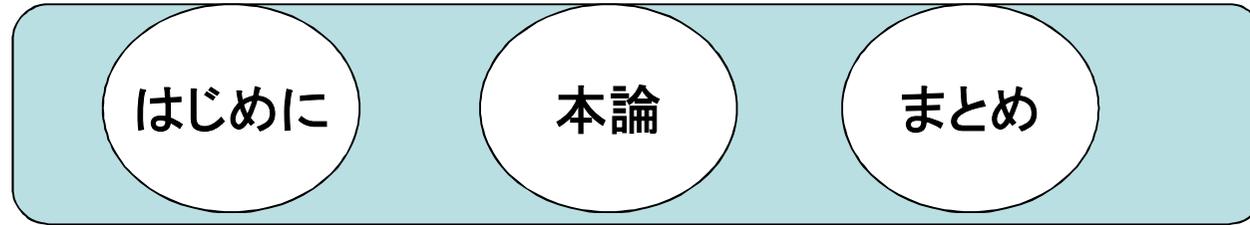
## ポイント 11

悪い情報、状況こそ早く

正直に

# ポイント 12

## 話し方のコツ 3つに分割



更に本論を



## ポイント 13

さらに、ワンランクアップ

中間「報連相」は仕事のコツ

# 中間報告が必要な3つの場面

- 1 状況が変わったとき
- 2 長い期間を要する仕事の場合
- 3 仕事の終了のメドがついたとき

# 中間報告は、終了報告より大事

## ポイント 13

### 相談

- ・いろいろなことが、「相談」の形でできる  
根回し・上司への提言・頼み事
- ・双方向コミュニケーションがとりやすい

## 相談の心がけ

- ・相談した人に対して、必ず結果を報告
- ・相談した人に対して、近況報告
- ・「相談」の形で言い訳をしない
- ・「自分の意見」を持って相談

# 相手に合わせた報連相

## ポイント 14

**部下の最大の環境は上司なり！！**

## まとめ

- ・報連相の本質は情報の共有化
- ・3つの視点      目的・相手・自己
- ・3つの深度      意味情報の共有

## ポイント 15

# 自社の基準を作成する

# 挨拶の意味

# 仕事と報連相



返事・質問・復唱

仕事は指示を受けて始まり、仕事が片付けば「報告」して完了

## 報連相の視点別深度表

	目的	相手	自己
レベル 1	<b>表面的理解</b> 表面的な文字・音声情報を認識し、発信、目的意識無し	<b>対象</b> 単なる情報の発信先と捕らえる	<b>こなす(義務的・处理的)</b> ~ねばならないことだから叱られる、注意されるから
レベル 2	<b>意味的理解</b> 情報の効果・影響を理解して発信できる	<b>協力者</b> 相手を自分軸の中で、協力者として位置づけ発信	<b>自主性・自発的発想</b> 積極的行動、発想やアイデア
レベル 3	<b>共感・志的理解</b> 情報に込められた背景や思いを理解し発信	<b>仲間・同士</b> 相手を仲間・同士・協働者と捕らえ信頼関係に基づき発信、対応	<b>互惠</b> 建設的・大局的発想 相手と自分の双方、組織にとってどうなのかという発想に基づく