

不景気時代の業績向上セミナー

会社を強くする組織力アップ法

～社員の思いを知るためには～



第1部 平成25年2月6日

社会保険労務士 Team POPEYE

ほしの社会保険労務士事務所

社会保険労務士 星野 麻記

(社)日本報連相センター NHC427

1. あなたの会社でこんなことはありませんか？

経営者(上司)から部下に関してこのような悩みをききます

- ・ 部下の報告が少なく、連絡ミスも多い
- ・ 部下が何を考えているのかわからない
- ・ 会社の思いを理解しているだろうか？

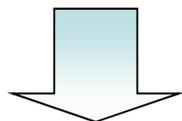
仮に相談などがあっても

「そこまで悩んでいたんならなぜ相談しなかったんだ？」

「今頃相談されても・・・」

「君は一体なにを相談したいの？」

「どうしましょう？って相談に来たのはいいが、自分の意見がない」



いつもこのような悩みを抱えていませんか？

報連相は下から上へするイメージ

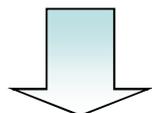
しかし、部下は上司に対しこんなことを思っているのです



1. あなたの会社でこんなことはありませんか？

部下は経営者(上司)に対してこのように感じています

- 「上司はいつも忙しそうで」
- 「気が小さいので話ができない」
- 「上司はあいさつを返してくれない」
- 「報告して叱られたくない」
- 「何をどう報告したらいいのかわからない」
- 「話を最後まで聞いてもらえない」
- 「報告しても上司はただ聞いているだけ」
- 「相談したいとは思いますが近寄りにくい」



自分が部下の立場だったとき、新人時代にこう思っていませんでしたか？

- 苦手な上司だなあ・・・
- 上司が何を考えているかわからない・・・
- 上司は今、機嫌悪そうだなあ・・・

今一度、振り返ってみましょう



1. あなたの会社でこんなことはありませんか？

部下と経営者(上司)のどちらに原因がある？

① 部下に問題がある

上司がどんな報告の仕方を求めているのか、どんな内容・表現を期待しているのか知らせていないのでは？

② 部下が相談に来ない

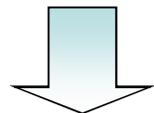
上司が報連相をしづらい雰囲気を上司自ら作っている

→ 部下の報連相に問題があるとすれば、上司にも原因があるのでは？と考える
「企業人にとって、最大の環境は上役なり」

● **上から下**への報連相が重要

● 会社の重要情報は上が持っている

例) 山一証券の廃業



● 上司と部下に温度差がある。

● 上司と部下の思いがお互いにすれ違い、伝わり合っていない。

● お互いに一方通行になっていませんか？



1. あなたの会社でこんなことはありませんか？

女子会川柳

シティリビング編集部

サンケイリビング新聞社が発行する、オフィスで働く女性のための情報誌「シティリビング」を編集。全国八エリア（札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、京都、大阪・神戸、福岡）に配布。働く女性の声を活かしたオンとオフに役立つ情報を発信

17文字のリアルなつぶやき

今も昔も、オフィスの登場人物は「上司、同僚、部下」。ここでの人間関係や、仕事をめぐる日々のエピソード等を楽しみじみと綴ったもの

- 常識よ 言ってるあなたが 非常識
- 「調子どう？」あんたが聞くまで 絶好調
- ストレスは 仕事じゃないの あなたなの
- 優先度 内容より 相手見る
- 逆らわず ただうなずいて 従わず
- そりゃないよ 言われたとおりに やったのに
- 「至急でね」頼んだおまえが なぜ帰る
- SNS 上司とつながり SOS



1. あなたの会社でこんなことはありませんか？

(企業調査) パワーハラスメントに関する相談がある職場に共通する特徴

(%)

上司と部下のコミュニケーションが少ない職場	51.1
正社員や正社員以外など様々な立場の従業員が一緒に働いている職場	21.9
残業が多い／休みが取りにくい職場	19.9
失敗が許されない／失敗への許容度が低い職場	19.8
他部署や外部との交流が少ない職場	12.3
様々な年代の従業員が職場	11.1
業績が低下／低調な職場	10.9

厚生労働省「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」の報告書 平成24年12月12日
※過去3年間にパワハラに関する相談があった企業



2. 「自己」を振り返る

できる人は「自己」を含めた状況全体を見ている



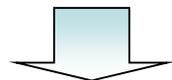
企業人にとって最大の環境は上役なり



上司の何が原因となっているか？こんな上司になっていないか？？？

相手のことはよく見えていても、自分のことがよく見えていない

- ① 「客観的な部下」を見ているのではなく「**自分の影響下にある部下**」を見ている
- ② 報連相をしない職場、活気のない職場、それは**上司自身に問題**がある
- ③ 「忙しくて部下とあまり話をしていない」「部下の話を聞くとき、最後まで聞いていない」
「部下の報連相を聞くだけで回答や行動などをしていない」「すぐに怒鳴る」
「部下をあまり信頼していない」
- ④ 積極的に話しかけなくなる。すなわち、報連相しなくなる。
- ⑤ 自分自身のマネジメントを振り返り、自分が部下にどのような影響を与えているか考える。
- ⑥ 自分のあり方を見つめることが報連相のしやすい活気のある職場を作るために必要
- ⑦ 報連相しないのは部下だが、**部下に報連相をさせていないのは上司**



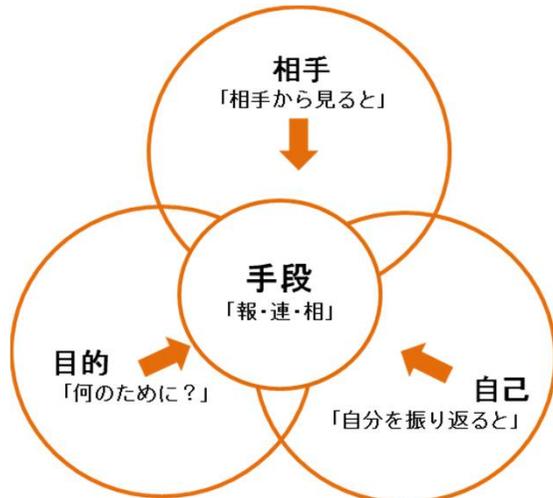
2. 「自己」を振り返る



- ・ 部下の報連相が悪いのは自分にも原因がある
- ・ 報連相がうまくいかない原因は上司と部下の双方にある
- ・ 「企業人にとって、最大の環境は上役なり」



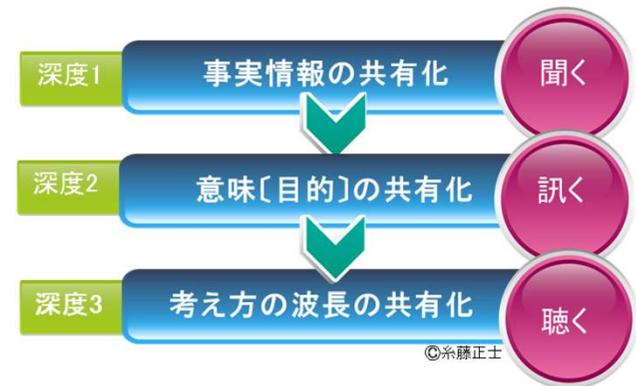
3つの視点



©糸藤正士

- 相手
相手から見ると？相手の求めている報告は？
相手の状況・性格は？からとらえていく。
- 目的
その「報連相」は何のためにするのか？
- 自己
自分を振り返ると？自分の意欲は？
自分が状況把握できているのか？
正直な自分か？

3つの深度



©糸藤正士

「自己」のあり方が報連相の質を左右する。

「自己」を含めた全体状況を見る自己の客観視が、質の高い報連相に期待される。

3. 部下の思いを知るために

(1) 部下の思いを知るためのきき方

- ①あいさつ、声かけ
よい人間関係の入り口、自分を気にかけてくれている。
- ②相手の発信を全身で受け止める
発信は口だけでしているとは限らない
表情・態度・目線・雰囲気・行動など全身で発信している
- ③直接対話
- ④TPO (Time Place Occasion)
時間をとる。場所を考える、状況を考える
- ⑤部下に積極的に興味を持つ

例) 労働相談の現場で



3. 部下の思いを知るために

(2) 部下について振り返ってみましょう

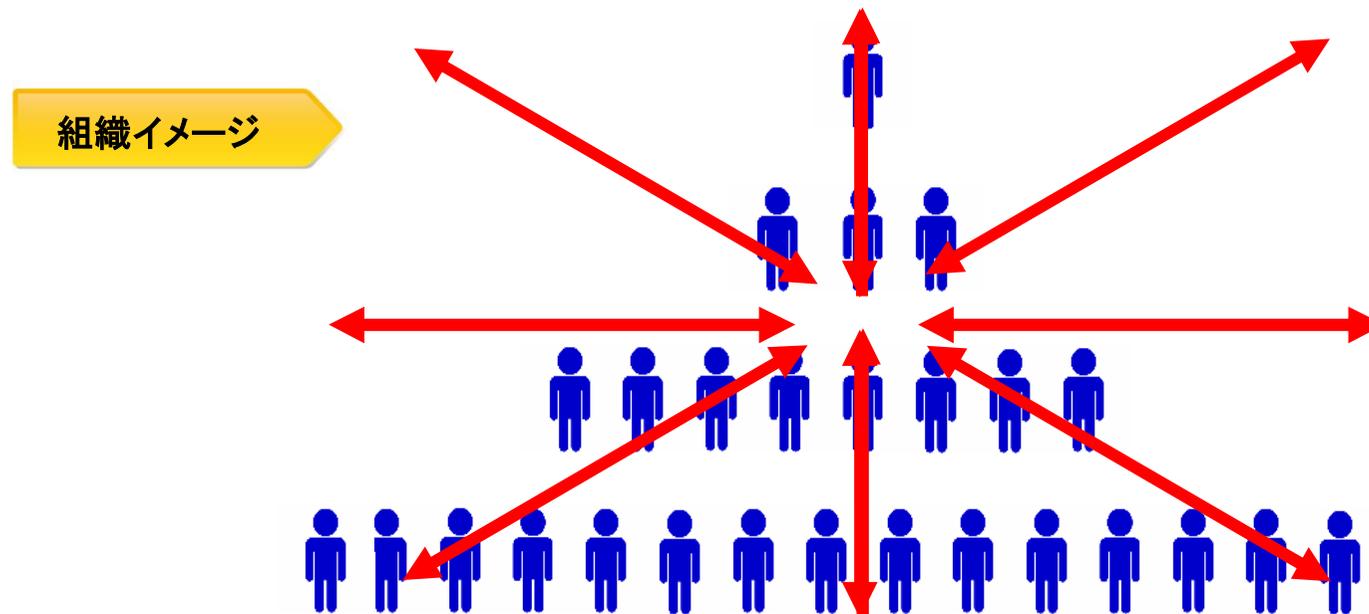
・あなたにとって苦手な部下、使いにくい部下、仕事がかどらない部下はどのような部下か、どのような時にどのような行動をする部下か、書き出してみてください。



- * 真・報連相レベル表を見てください
- * レベル表の反対のことを書き出していませんか？
- * レベル表は全部で59項目、1年52週、1週で1項目ずつ目標にしていけば、組織力がアップしていくでしょう。

4. 部下の思いを知り、組織力をアップさせる

情報は組織の中を流れる血液である



- ①健全な組織はこの情報という血液が全身のすみずみまで行き渡っている。
- ②下から上という情報の流れだけでは不十分。
- ③その情報の流れだけでは、血液は現場にいきわたらず効果的に仕事することができない。
- ④血液は動脈を流れて、静脈から還ってくるように、上から下への情報の流れが大切。
あるいは前後左右の情報の流れが欠かせない。
- ⑤こうして組織のすみずみまで情報がいきわたると、健全でいきいきとした組織となっていく。

4. 部下の思いを知り、組織力をアップさせる

- ① 上から下への「報連相」が重要
- ② 最大の環境は「上司」である
- ③ 「自己」のあり方が報連相の質を左右する
- ④ 質の高い「報連相」が部下の思いを知る近道
- ⑤ 情報は組織の中を流れる血液である
- ⑥ 情報が組織のすみずみに行き渡ると組織力がアップする



ほしの社会保険労務士事務所 社会保険労務士 星野 麻記

平成22年 吹田市にて開業。専業主婦・転勤・ワーキングマザー・保育園待機・閉鎖を経験し、女性が安心して長く働ける環境を整備することに力を入れている。

〒565-0853 大阪府吹田市春日3-12-18-301

E-mail : info@sr-hoshino.jp