

# 真・報連相説明会

2013.5.13

青木労務管理事務所

青木真一郎

日本報連相センター会員NHC450

# 1.報連相とは

- 組織や集団において業務を進めていくうえで必須のコミュニケーション
- それを分解すれば報告・連絡・相談
- 日常の職場運営において報連相という言葉は定着しているがその成果は？

## 2. 従来の報連相

- 報連相はツールでありスキルとして教育され、上司は部下に報連相の実践を指示し期待。
- しかし断片的な知識・スキルとしての報連相は十分に機能せず空回り。
- 報連相の悪さからくる業務上のトラブル、不具合、確執そして不満、不信、疑心暗鬼の悪循環はなくなるらない。

# 3.真・報連相とは

- 理念

真・報連相で互恵の関係を広げ、深めます。



情報の共有化を深めることにより人と人を結びつけます。

—真・報連相ハンドブックより—

⇒ つまり組織・職場においては情報の共有化を深め、人と人の結びつきを強めシナジーの発揮をめざします。

# 質の高い成果を上げる人とは (仕事ができる人)

= 高い専門性 × 良い報連相(コミュニケーション力) → 人と人の結びつき

- ・ 報連相は組織・集団で仕事を行う場合、絶対に欠かせないもの → 良い人間関係がなければ始まらない。(報連相のベース)

# 質の高い成果を上げる組織

(高性能・安全性・生産性・高品質etc=社会的信用)

=質の高い専門家 × 人と人の結びつき

スペシャリストの集まりであると同時に人と人の結びつきを強め、お互いに情報共有を深めることにより組織としてのシナジーを発揮=互恵

そのことは個人のレベルでは働き甲斐、やりがいに通じる。

# 社会的には

=自立人間×情報の共有化により人と人の結びつきの深化



互恵の関係による社会の形成  
(前向きでクリエイティブな)

自立人間=主体性×自己責任性に裏付けられた自己主張×積極的傾聴

### 3.真・報連相のキーコンセプト

- 3つの視点

手段である報連相を相手又は環境・自己・目的との関連でとらえる。

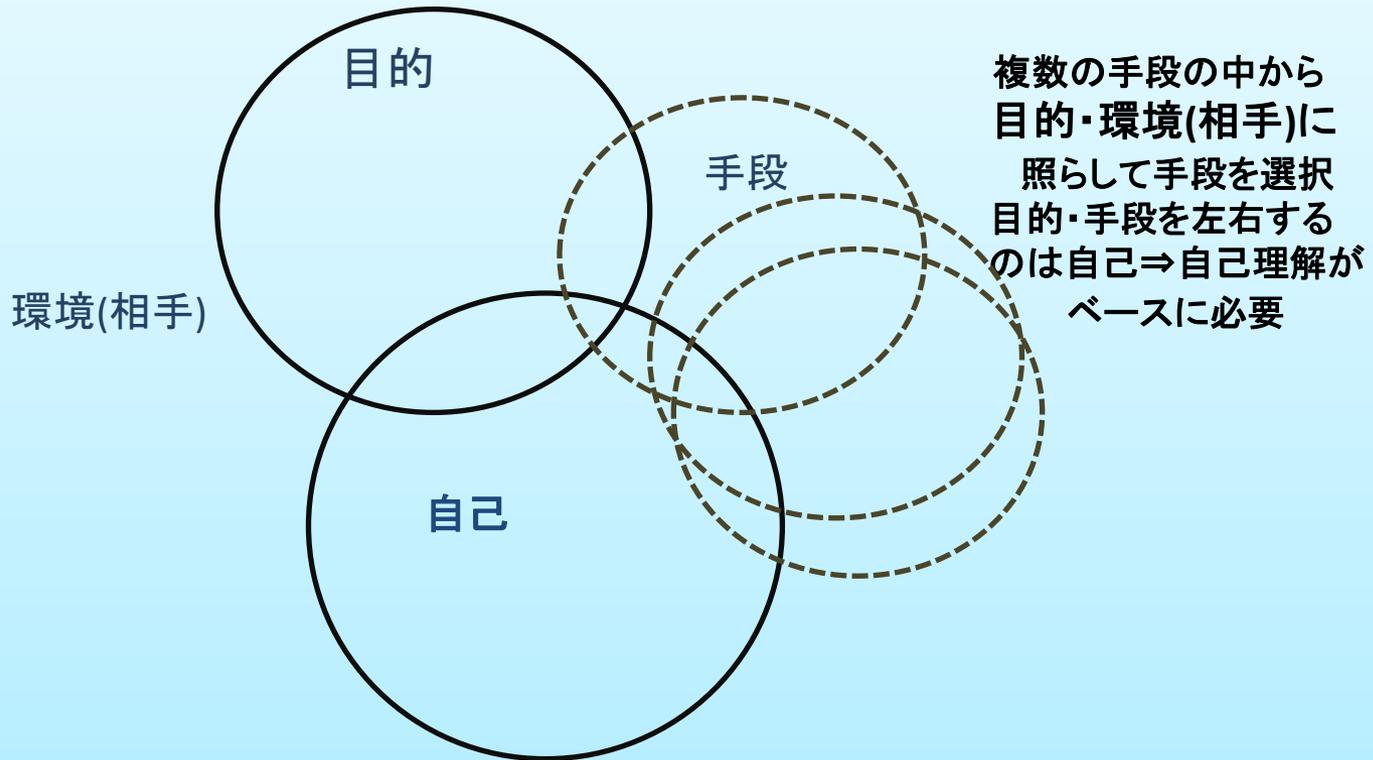
- 3つの深度

報連相の本質は情報の共有化。それには3段階の深度がある。

- 5段階のレベル表

報連相にレベルを考える。

# 3つの視点



手段としての報連相を環境(相手)・自己  
・目的との関連でとらえるのが真・報連相

©糸藤正士

# 3つの深度

- 連絡とは情報の共有化  
それには3つの深度がある

深度1 事実情報の共有化(知っている)

深度2 意味(目的)の共有化(分かっている)

深度3 考え方の波長の共有化

(心が揃っている)

# 連絡⇒受け手の傾聴

- 報連相の本質は情報共有、発信者だけでなく受信者の「きき方」も重要

## 傾聴の3つの深度

深度1	聞く	事実を聞く
深度2	訊く	意味・目的を訊く
深度3	聴く	気持ち、心を聴く

耳だけでなく、話し手の方を見て心を開いて  
全身で聴く事が大事⇒ 積極的傾聴

# 5段階のレベル表

- ・3つの視点と3つの深度(3つの視深)を縦糸と横糸にして織り出したのが5段階の「真・報連相レベル表」 別紙

# レベル表の意義

- ・5段階のレベル表はポジションに相応しい  
報連相のあり方を示す行動指針  
その全体を鳥瞰する一覧表  
(これを意識し行動するだけで情報共有化が  
進む)



シナジーを発揮する契機に ！  
気付いたことから実践！  
そして互恵の関係を深めよう！

- 今までの報連相は概ねレベル表3以下のあり方を考えていた。
- 報道されるような企業を巡る不祥事の多くがトップクラスの報連相のまずさに起因
- セクショナリズムも上位役職者の報連相に問題があったりする
- 上司から部下への情報の流れが悪いことにより  
トラブルが起きる、効率が上がらない、職場の雰囲気が悪いなどの現象は枚挙に暇がない。

# 真・報連相のバックボーン

- 報連相に上も下もない。

上からの情報の流れこそ大事

人は知りたいと欲求⇒

目的、背景、状況が理解できれば

多くの人の動きは気が利いた能動的な動きに  
(紋切り型の指示では動き方がわからない。)

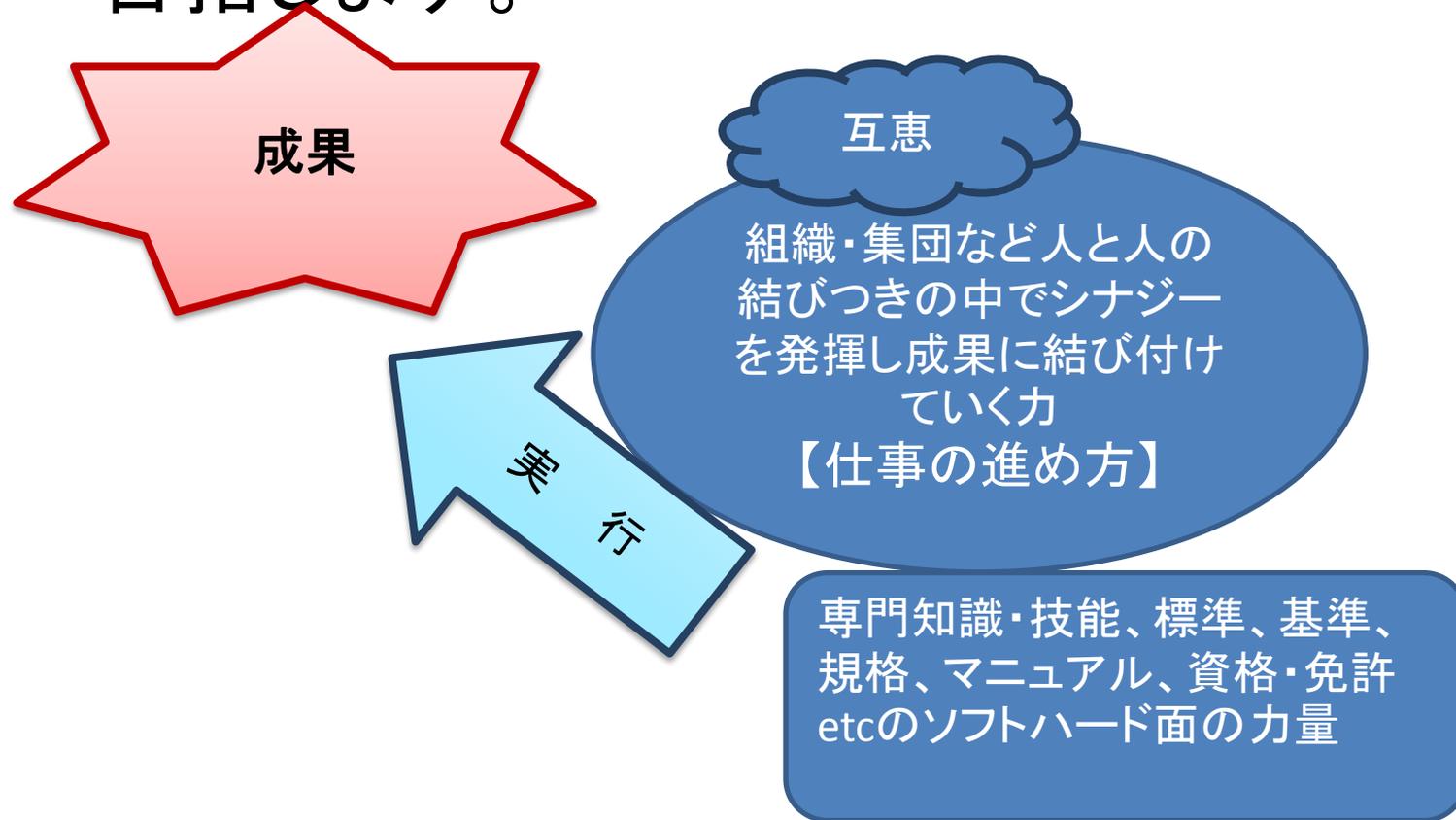
情報の共有化を深め情報によるマネジメント  
を進める → 上司から部下への連絡

- 手段思考ではなく目的思考で
- 事実情報共有から深い情報の共有化へ  
そのために自己理解と他者理解を深めることが大切

・コントロール系(マニュアル・標準化・QC・TPM等々)の仕事の進め方に人間系の網をかぶせるのが真・報連相

言い換えると

- 真・報連相は仕事の進め方の改善を目指します。



# 職場展開

- たとえば手作り報連相のレベル表作成と実行(これだけはやる・これだけはやめる)
  - ・皆で話し合っ<sup>て</sup>グループの目標設定⇒このプロセス自体が改善を生み出す
  - ・個人で⇒自分の目標×全員の取り組みの集積⇒シナジー
- ・継続は力なり⇒ 手作りレベル表の実践結果を振り返り、レベルを上げていく⇒仕事の改善のスパイラルアップを目指す

## 報告

- ある任務を与えられた者が、その経過や結果などを述べること。また、その内容。

※約束したことの履行結果・経過を約束した相手に伝える(義務)

## 連絡

- 気持ちや考えなどを知らせること。情報などを互いに知らせること。また、その通知。

## 相談

- 問題の解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりすること。また、その話し合い。

～デジタル大辞泉より

※は青木