

悪い報連相の事例を1つ報告します

A社を担当している部下より相談がありました。

「A社の社長が部長に相談したいことがあるそうです。日程を調整頂けないでしょうか？」

部長「相談？来週月曜日の午前中だったら大丈夫だよ」

部下「わかりました。先方へ連絡しておきます」

部下よりE-Mail

「A社のアポですが、10月15日（月）の10時に決まりました。面談よろしくお願ひします」

当日の朝、面談時間前に部長はA社の資料を読み返して準備をしていましたが、午前10時になっても、社長は会社へ来ませんでした。

しばらく待ちましたが、来社しません。不審に思った部長はA社社長へ電話をしました。

実は、A社社長は、担当者に自分の会社へ来るように頼んだつもりでした。

部長は、いつも来社する社長のことなので、いつも通り訪問してもらえと思い込んでいたのです。

部長が部下に尋ねると「A社の場所をご存知なので、わざわざ場所を伝えなくてもいいと思って、あえてメールに書きませんでした。“アポを取った”と伝えたことで、先方へ訪問して頂けるものだと思っていました。」ということです。

【部下編の問い】

あなたは、(この事例の)“部下”です。次の設問に自分の考えを書き出してください。

1. あなたは、部長からたずねられて事態が判明した時、どのように考え、どのような応答をしますか？
2. そして、あなたは、どのような行動をとりますか？

※部長の視点で問いを立てる際は、設問を以下に差し替えます。

【部長編の問い】

あなたは、(この事例の)“部長”です。次の設問に自分の考えを書き出してください。

1. あなたは、部下の発言を聞いて、どのように思いましたか？
そして、部下にたいして どのようなことを どのように言いますか？
2. 部下の発言を聞いてから、A社の社長への連絡は、自分で電話しますか？
または、部下に指示して、再調整させますか？
なぜそうしますか？ その理由は？
3. あなたは、この事態をとらえて、部下指導をしますか？ しませんか？
指導するなら、どのような指導をしますか？

講師解説補足

結局、夕方に時間を調整して部長が社長あてに訪問をしました。社長は、取引先である部長の会社内の社員に知られたくない相談（周囲に知られたくなかった）だったので、会社に来てもらいたいと思ったようです。部長は訪問して、初めてそのことを知ったということでした。

ポイント1：ワケを伝える

（社長は担当者へ「会社へ来てほしいワケ（周囲に知られたくない）を
部長へ伝えるように」頼む）

ポイント2：発信イコール連絡ではない（部下のメールの内容は、状況が伝わらない）

ポイント3：5W2Hの基本を徹底する（部下と部長の心がけ）

ポイント4：深度3の報連相を目指す（心を動かす報連相）

「社長はお困りだ。なんとか助けになりたい。」