

株式会社 社労士塾

2019年度
ビジネス基礎力向上のための真・報連相研修

2019年2月10日

NHC 一般社団法人
日本報連相センター

NHC 201
有限会社 ビジネス・パートナー・オフィス
桑野 里美

悪い報連相の実例を1件報告します

生産・販売の問題、故障、不良品発生、納期遅れ、コスト高、感情のもつれ、納入先の信頼を失った、
・・・などのトラブル、ミス、不都合、の実例をできる限り具体的に記述してください。
悪い報連相が原因の一つである実例を取り上げてください。
(自分が体験したこと、自社で起ったこと、実際にあったことを具体的に書いてください)

●その問題は、いつ(いつ頃)起ったことですか? ●どこで、発生した問題ですか?

●どのような問題が発生したのですか? 状況を具体的に書いてください。

●それは、報告、連絡、相談のうちどれが、どのように、悪かったと思いますか? どうすれば未然に防げたと思いますか?

●その問題は、結局は、どのような結末になりましたか?

年 月 日

職名

氏名

基本スケジュール

| | |
|--------------------------|---|
| <p>13:30 (9:00)</p> | <ol style="list-style-type: none">1. オリエンテーション<ul style="list-style-type: none">• 研修の目的・自己紹介・お願い2. 報連相をやってみよう<ul style="list-style-type: none">• コミュニケーション体験学習• 事例研究、個人演習とグループ討議3. 仕事ができる人の報連相のコツを事例で学ぶ<ol style="list-style-type: none">① 3つの視点と目的思考② 3つの深度と情報の共有化<ul style="list-style-type: none">• 事例研究4. なぜ、報連相が必要なのか？<ul style="list-style-type: none">• 個人演習とグループ討議何のための報連相か5. 報連相の基本ポイント<ul style="list-style-type: none"><u>報告の基本</u><ul style="list-style-type: none">• 個人演習とグループ討議中間申告はどんな時に必要ですか？<u>連絡の基本</u><ul style="list-style-type: none">• 個人演習とグループ討議挨拶はなぜ必要ですか？<u>相談の基本</u><ul style="list-style-type: none">• 事例研究わかりやすい相談と分かりにくい相談6. まとめ<ul style="list-style-type: none">• 受講報告書/行動計画書の作成 |
| <p>17:30 (13:00)</p> | <p>※プログラムは状況によって、変更する場合があります。予めご了承ください。</p> |

1. オリエンテーション

研修の目的

報連相（ホウレンソウ）は、「報告」「連絡」「相談」の頭文字をとったもので、仕事の基本です。仕事を進めていくうえで、みなさんと上司や先輩、職場の仲間、そしてお客様などをつなぐものです。

本研修の目的は、スペシャリスト職3年目としての業務推進に必要な考え方や仕事の基本となる「真・報連相」の考え方を学び、職場での実践に向けた準備をすることにあります。

自己紹介

自己紹介を4つの項目で書き出し、お互いに紹介しあう。

- 名前
- 仕事の内容
- 得意なこと・苦手なこと
- マイブーム

お願い

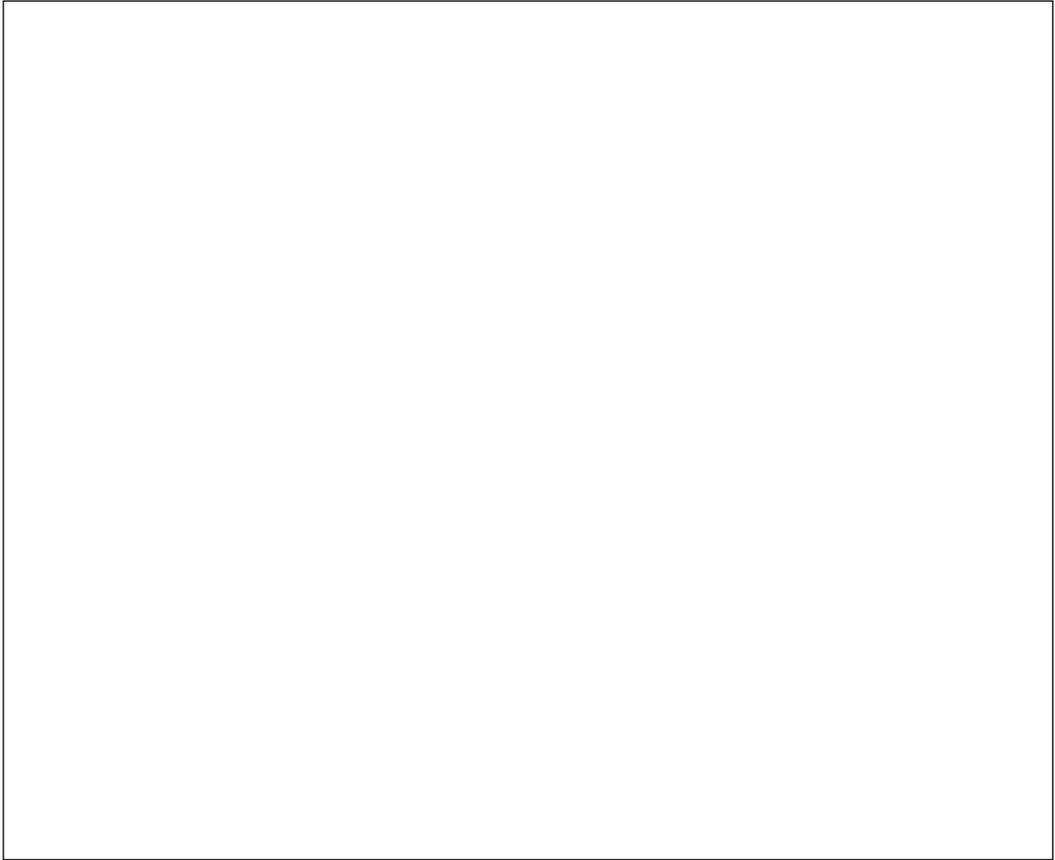
自分に役立つヒントを、自分でつかむ。

自分の受講目的をあきらかにする。

お互いに積極的に話し合い、聴き合い、協力し合う。

2. 報連相をやってみよう

コミュニケーション体験学習



さて、いかがでしたか？ どんなことを感じましたか？

報連相を受ける上司や先輩は、こんなことで困っています

1. 納期が切迫し、手の打ちようがない、タイミング遅れの報連相をする。
2. 報連相したいポイントがはっきりしないので、質問すると、本人もわかっていない。
3. 報連相といいながら、自分の失敗を正当化するための言い訳をする。
4. いつまでも「どうしましょうか」というような、自分の意見のない、指示待ち相談ばかりでは困る。
5. 「君はどう思う？」と訊くと、「わからないから相談にきたんです」という・・・
6. 相談にはくるが、その後の結果報告がない。
7. そこまで悩んでいたのなら、なぜもっと早く相談してくれなかったのだろうか。

<事例研究>

遅刻するかもしれない・・・

遅刻をしないのは社会人としての常識ですが、長い社会人生活です。どんなにしっかりした人でも、何らかの理由で遅刻しそうなきが1度や2度はあるものです。どのような方法で連絡を入れるのが正しいのでしょうか？

あなたならどうする？それはなぜ？

3つの深度と情報の共有化

情報の共有化の深度

| | | | |
|-----|------------|-------------------------------------|----|
| 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 |
| 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 |
| 深度3 | 考え方の波長の共有化 | 心が揃っている (気持ちが通じる) (共感・感動・やる気) | 聴く |

©日本報連相センター 糸藤正士

真・報連相では、情報の共有化を「3つの深度」でとらえます。

報連相の本質は情報の共有化ですが、共有化しなければならない情報は、数字や言葉だけではありません。その数字や言葉の意味や目的、さらにはそこに込められた思いを共有化することが大切です。

情報の共有化には深度があります。ただ知っているという深度では、なかなか行動に結びつきません。その意味を職場で共有している、さらにはお互いの気持ち、思いを共有してこそ、協力し合い、助け合う職場風土が生まれてくるのです。

また情報の共有化を深めることは、発信者だけではできません。受信者も、発信者の話に耳を傾けて、しっかりきく必要があります。この「きく」という漢字は3つあります。情報の共有化の深度にあわせて「聞く（耳できく）」「訊く（口できく）」「聴く（全身できく）」を、使い分けています。

<事例研究>
カルテを早く！

複数の診療科目をもつ大規模な病院の事例です。

受付係のA子さんは、毎朝、各診療科にカルテを回す仕事をしていました。

同じように各課にカルテを回すのですが、内科だけはいつもカルテを早く回せと急かしてきます。少しでも遅れようものなら、看護師長から強く叱られます。

ある日、少し手間取ってカルテを回すのが遅くなったので、受付係のA子さんは看護師長のところに大急ぎで謝りに行きました。

そのとき、A子さんは・・・

思い切って訊いてみたのです。

A子さん「どうして内科だけ、いつもカルテを急ぐのですか？他の診療科からは、そんなにきつくいわれることはありません」

すると、看護師長はA子さんにこう答えました。

看護師長「うちは糖尿病の患者さんが多いのよ。糖尿病の患者さんは、食事をせずに診察や検査に来られるでしょう。だから少しでも遅くなると、イライラされる。そんな患者さんのためにも、カルテを早く持ってきてほしいのよ」

A子さん「そういうワケだったんですか……………」

事情がわかったA子さんは、受付係のミーティングでこのことを報告しました。他の受付係も、内科の事情を理解して、これからは気をつけようという共通認識が生まれたのです。

このケースで感じた事を話し合ってください

あなたの身の回りで上記に似たケースはありませんか？

メールで連絡しておいたはずが

ある日、佐藤さんは、課長から呼び止められました。

課 長 「佐藤さん」

佐藤さん 「はい、なんでしょう？」

課 長 「今朝頼んでおいた商品の不具合の件だけど、
工場の山田課長に連絡してくれた？」

佐藤さん 「はい。すぐにメールで連絡しておきました」

課 長 「まだ何も言ってこないな。
こっちもお客様に対応しなきゃいけないのに」

その1時間後。

佐藤さん 「課長、工場に連絡したら、
山田課長は今日はお休みだそうです」

課 長 「なんだって！それなら、すぐに
島中係長か、片岡部長に連絡だ。まったく……」

問1：みなさんは、佐藤さんの報連相のどこに問題があったと思いますか？

問2：佐藤さんは、どうすればよかったと思いますか？（具体的に）

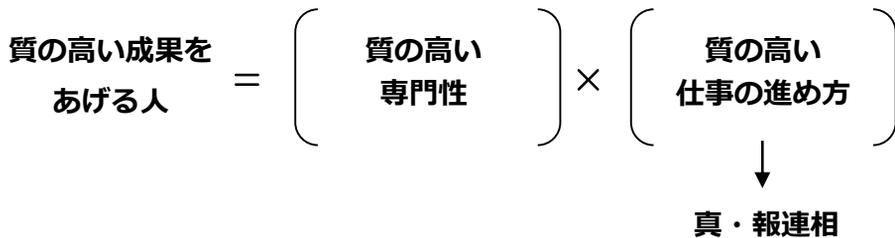
4. なぜ、報連相がなぜ必要なのか？

長い間“できる人”を観察・研究してきた結果わかったことは

報連相は、仕事の進め方そのもの だということです。

報連相は、自分の仕事のために必要

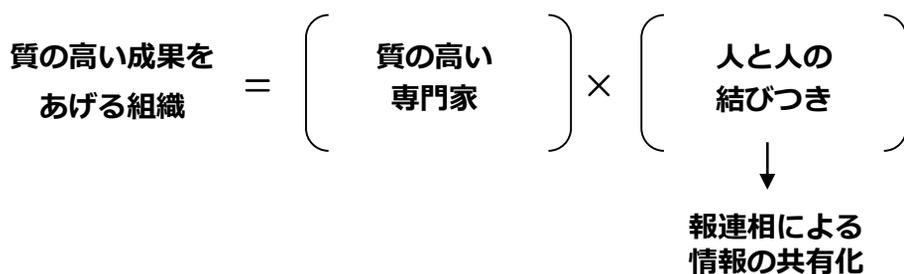
仕事ができるということは、質の高い成果をあげているということです。そのためには専門的な知識や能力を身につけることは重要です。しかし、いくら高い専門性を身につけていたとしても、成果が出せるとは限りません。私たちの仕事は、自分一人だけで成り立っているわけではありません。質の高い成果をあげるためには、周りの人や相手と協力しあって仕事を進めていく必要があります。専門性と仕事の進め方は、いわば車の両輪のようなものです。そして、周りの人や相手から信頼される仕事の進め方こそが、報連相なのです。



報連相は、組織（チーム）の仕事のために必要

組織の仕事は、上下左右に分業されています。仕事は一人ではできないからです。仕事は組織（チーム）でするものです。ですから上下左右との報連相が必要なのです。

一人ひとりが、自分の殻に閉じこもったままで、報告も連絡も相談もしないと組織（チーム）としての仕事は成果をあげることができません。



コスト意識を持って報連相している

「仕事のできる人は、『コスト意識を持って報連相している』」。
これは何を言わんとしているのでしょうか？

| | |
|-----------|--|
| 自分の考え | |
| グループ討議のメモ | |

5. 報連相の基本ポイント

① 報告の基本

報告とは、仕事の依頼者からの指示や命令に対して、その結果や経過を伝えることです。

仕事は、指示を受けて始まり、その仕事が片付けば「報告して完了」となります。これが基本形ですが、次の3原則も覚えておきましょう。

報告の3原則

- ① **仕事を終了したらすぐに報告する**
- ② **指示した人に直接報告する**
- ③ **結論から先に報告する**

報告のポイント

- ① **返事の「はい」は最初の報告**
やる気があることを元気よく伝えましょう。
- ② **小さなことでも、早めに、こまめに報告**
必要かどうかは上司が判断することだと考えてください。
- ③ **事実を正確に報告**
事実と推測、自分の意見は分けるようにしましょう。
- ④ **5W1Hで漏れなく要点を押さえる**
5W1Hとは、「なぜ、なに／どこ、いつ、誰／どんな方法」です。
- ⑤ **途中で中間報連相をする**
問題があるときはもちろん、順調なときも、中間報連相（報告だけでなく連絡も相談も）を心がけてください。
- ⑥ **正直に報告する**
勇気をもって正直に報告します。そして自分のミスは素直に謝るようにしましょう。

中間報告

中間報告はどんなときに、なぜ必要ですか（2つ以上挙げてください）

| | |
|-----------|---|
| 自分の考え | <ul style="list-style-type: none">・・・ |
| グループ討議のメモ | |

② 連絡の基本

連絡とは、相手に情報を確実に伝えることです。

連絡は、単なるお知らせではなく、その本質は「情報の共有化」にあります。ただ文字や数字を伝えるだけではなく、相手がその意味を理解し、互いに情報を共有してはじめて、正しい連絡といえます。

連絡のポイント

- ① **相手を見て、明るく大きな声であいさつをする**
あいさつは、気持ちを伝える報連相です。笑顔のあいさつは、よい人間関係の入口です。これは連絡に限りません。よい人間関係がよい報連相の基盤となるのです。
- ② **悪い状況ほど早く連絡する**
悪い情報には早め早めの対応が必要です。
- ③ **間違いの起きそうな場合や正確さを要する場合は文書で連絡する**
相手や状況、内容に応じて口頭や文書を使い分けて報連相しましょう。
- ④ **重要な情報は、相手に確実に伝わったか確認する**
電話での伝言やメール、郵便なども同じです。言葉や数字だけでなく内容の意味がきちんと伝わってこそ、連絡といえるのです。
- ⑤ **相手の状況を確認する**
電話連絡の場合は「今、よろしいでしょうか？」と相手の状況を確認することを忘れないでください。
- ⑥ **伝言は相手の氏名を確認する**
電話などで伝言する場合は「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」と相手の氏名を確認しておきましょう。

あいさつは、なぜ必要ですか？

あいさつは、なぜ必要ですか？ あいさつがないと、どうなりますか？（具体的に）

| | |
|-----------|--|
| 自分の考え | |
| グループ討議のメモ | |

③ 相談の基本

相談とは、相手に判断を仰ぐ。自分の提案を実現しようとする。メンバーと協力して知恵を出し合うことです。

相談も、核心にあるのは「情報の共有化」ですが、報告のような義務ではありません。相談し相談されることによって、お互いによりよい成果をあげようとするものです。つまり「知恵を出し合い、協働でより大きな仕事を成し遂げようとするシナジー」こそ、相談の本質といえます。

相談のポイント

- ① **問題が起きた場合、ためらわずに相談する**
一人で悩まずに、上司や先輩に相談しましょう。
- ② **自分の意見をもって相談する**
相談の「目的」を明確にしましょう。自分の意見をもって相談するように心がけましょう。
- ③ **相手に時間などの余裕があるかどうかを考える**
相談内容によっては、相手の余裕の有無も考えて相談しましょう。
- ④ **5W1Hで状況を整理してから相談する**
相談する前に、まず自分自身で状況を整理しておきましょう。わかりやすく状況を説明し相談にのってもらうためです。
- ⑤ **相手の話に耳を傾ける**
自分の相談したいことを話すばかりでなく、相手の話に耳を傾けましょう。
- ⑥ **相談の結果どうなったのか、報告をする**
相談にのってもらったら、忘れずに結果報告しましょう。場合によっては、途中経過などを中間報告することも考えましょう。

わかりにくい相談、わかりやすい相談

あるメーカーの製造現場の事例です。自動選別機の調子がよくありません。担当の渡辺君は、係長に相談に行きました。

●わかりにくい相談

渡辺君「係長。あのう、選別機のことでご相談が……」

係長「どうした？」

渡辺君「最近、選別機がしょっちゅう止まって仕事になりません」

係長「それで、君はどこが悪いと思うんだ？」

渡辺君「わかりませんが、とにかくよく止まります」

係長「いつからだ？」

渡辺君「さあ……たぶん、この間、商品の品番が変わったところからだと思うんですが……」

係長「何か気づいた点は？」

渡辺君「そんなの、わかりません」

係長「……（困る係長）」

●わかりやすい相談

渡辺君「係長。ご相談したいことがあるんですが、今よろしいでしょうか？」

係長「いいよ。どうした？」

渡辺君「選別機の2号機の調子をみていただけないでしょうか？ 2日前の午後3時頃から時々止まります。品番が変わった頃からです」

係長「何か、気づいた点は？」

渡辺君「その頃から、稼動中に変な音がすることがあります」

係長「音？ 今まで、どうしていたんだ？」

渡辺君「停止するたびに、スイッチを押して動かしています。予定の数量は生産できていますし、今のところ不良は出ていませんが……」

係長「そうか。これから現場で機械をチェックしてみよう」

渡辺君「お願いします」

係長「相談してくれてありがとう。今後は何か気づいたら、少しでも早く報告・相談してくれると助かるよ」

渡辺君「はい、わかりました」

問：さて、みなさんは、わかりやすい相談のポイントはどこにあると思いますか？

わかりやすい表現で報連相する

一人で抱え込まずに早期に相談（報連相）しましょう。

何か問題が起こったら、一人で抱え込まずに早期に相談（報連相）しましょう。仕事上の問題を自分の責任で解決しようとするのは責任感のある態度ですが、その場合でも、「中間相談（報連相）」をしましょう。仕事は組織ですものだからです。

あなたの問題は、同時に上司の問題です。あなたが問題解決に当たっていることを知っていなければ、上司は役割を果たせません。

とにかく、早く上司に伝えることが大切です。伝える名前は、報告でも、連絡でも、相談でも、何でもよいのです。厳密な区別は不要です。

報告、連絡と同様に、相談の核心も「情報の共有化」です。

報告し相談するのです。相談のなかで連絡事項を含めることもあります。いずれにしても、報告・連絡・相談に共通する核心は「情報の共有化」です。

状況（事実と背景）を早く、明確に知らせて、情報の共有化をしながら、相手の知恵と力を借りるのが相談です。

わかりやすい表現や説明で、相談（報連相）をしましょう。

報告も、連絡も、相手がありますが、とりわけ相談は相手との双方向のやりとりです。相手に時間とエネルギーの負担をかけますから、相談相手を困らせない、わかりやすい表現や説明で、効果的な相談（報連相）の仕方を心得ましょう。

6. まとめ

悪い情報ほど早く報連相（連絡）しましょう。

悪い情報ほど早く連絡すべきだ、という「べき論」は誰でもできます。しかし、実行となると、容易なことではありません。

私たちは、大して叱られないような些細なミスは報告できます。また、大失態で隠し切れない事態を引き起こしたら報告します。その中間が問題です。自分の引き起こした悪い事態は、責任が自分にあるので、言いにくい。他の人が起こした悪い事態は、告げ口になるので言いにくいものです。

勇気をもって、正直に伝えよう。

では、どうすればよいのでしょうか。正解はありません。「言いにくいことも思い切って『勇気をもって、正直に伝える』ようにお勧めする」ことしかできません。他に方法がないのです。

真の勇気は、担当の仕事を超え、部門を超え、会社をも超える、自分の生き方から出てくるものです。「大いなる義の前には、一身の安全などは けしつぶ のようなものだ」という生き方をした幕末の偉人吉田松陰の志は、時代を変えました。それほどの志は、普通人である私たちには持てません。

しかし、「自分はこうなる」「これを成し遂げる」という『志』、あるいは「一回しかない自分の人生を、何を大切に生きていくのか」「職業倫理として大切にしたいもの」という『信念』を持ちたいものです。それは、自分の場合には何だろうか？ この自問自答を繰り返しましょう。

志（こころざし）を持った自立人間になろう。座右の銘を持とう。

そして、自分なりの志あるいは信念を持った自立人間として生きたいものです。こういう生き方が、その人に真の勇気を与えるでしょう。

志、信念、と言えば堅苦しく、難しく感じられる人もあるでしょう。そこで、まずは、自分自身に言い聞かせる短い言葉を、『座右の銘』として持つことをお勧めします。座右の銘を折に触れて自分に言い聞かせていると、それはやがて信念になります。

真・報連相に関する基礎知識チェック

| | |
|-------------------------------------|--------|
| 1 仕事は内容が重要。報連相にはあまり気をとられない方がよい。 | YES NO |
| 2 報連相は下から上にすべきものである。 | YES NO |
| 3 報連相は義務である。 | YES NO |
| 4 成果主義の時代だ。独力で最後までやり遂げることが求められている。 | YES NO |
| 5 報連相では、質問せずに、まず相手の話を黙って最後まで聞くのがよい。 | YES NO |
| 6 任された仕事が順調に進んでいれば、終了時に即刻報告すればよい。 | YES NO |
| 7 FAXでは、相手が文字を読み間違えないように書くことが一番である。 | YES NO |
| 8 相談とは困ったときに上の者に教えてもらうことである。 | YES NO |
| 9 指示を受けるときには、目標をしっかりとらえることが一番大切だ。 | YES NO |
| 10 仕事はコンピュータで進む。可能な限りメールで報連相するのがよい。 | YES NO |

● それぞれの答えについて、その理由を明らかにしてください。

● 真・報連相の最重要キーワードとは・・・

『 _____ 』

受講報告書／自己育成の行動計画

(受講報告書)

| | | |
|----------------------------------|----|-----|
| 閲覧 | | |
| 研修名：ビジネス基礎力向上のための真・報連相研修 | | 実施日 |
| 所属 | 職名 | 氏名 |
| 1) この研修で気づいたこと、つかんだヒント（3項目） | | |
| 2) 自分の報連相（仕事の進め方）の実践では、このように取り組む | | |

<閲覧者から受講生へのメッセージ>

真・報連相の行動 10 箇条

- 1 あいさつは、気持ちを伝える報連相
- 2 何事も確認が大切
- 3 相手に応じてやり方を考えよう
- 4 目的思考を習慣にしよう
- 5 自分を含めた全体状況を見よう
- 6 意味を伝えよう。思いを共にしよう
- 7 対面して、話そう、傾聴しよう
- 8 質問で情報の共有化を深めよう
- 9 勇気をもって、正直に伝えよう
- 10 座右の銘を持とう

NHC 一般社団法人
日本報連相センター

大阪本部 〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目1-3 駅前第3ビル2307
電話 06 (6940) 6441

Eメール info@nhc.jp.net

ホームページ <http://www.nhc.jp.net>

本セミナーのテキスト教材の著作権は全て日本報連相センターに帰属します。本テキストの全体または部分の別なく、発行者の許可無しに複写・複製転載・実演を行うことを禁じます。掲載、利用の際は、必ず発行者宛にご連絡下さい。