

メールで連絡しておいたはずが

発信は、連絡ではない

連絡とは、伝えたい内容とその意味が相手に届くことです

- ・ 「FAXを送信しました」
- ・ 「メールを送っておきました」
- ・ 「手紙を出しました」（ポストへ投函しました）
- ・ 「不在でしたので、伝言を頼っておきました」

これらは、いずれも発信です。連絡したことにはなりません。
伝えたい「内容」と「その意味」が、相手に届いてこそ「連絡」です。

重要な連絡には、受信確認が必要です

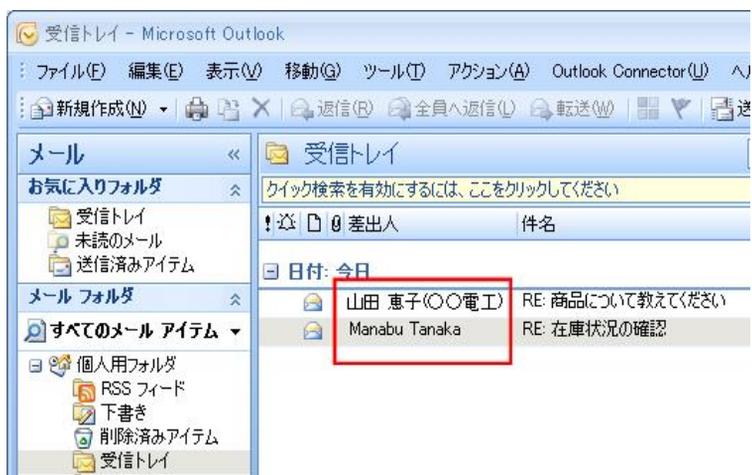
FAXやEメールの末尾に、たとえば「この件についての、返信をお待ちしております」と、返信の求める趣旨の一文を書き込んでおくのは、一つの方法です。ただし、この方法では、返信という相手の行動を待つわけですから、返事がない場合もありえますし、返信が遅いと不安です。

結局、電話との併用が一番現実的な方法です。重要・緊急な内容であれば、FAXやEメールの発信後に、しばらくしてから、内容を了解していただいたかどうか「確認の電話」をしてください。

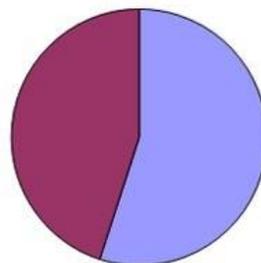
「今朝ほど、FAXを1枚送信しましたが、ご覧いただきましたでしょうか？」逆に、先に電話で用件が済んだ場合でも、内容によっては、日時、場所、数量とかを後でメールあるいはFAXという記録に残るもので送信しておきましょう。相手が確認しやすいような処置をとっておけば万全です。

ところで

メールのこんな使い方にも注意しよう

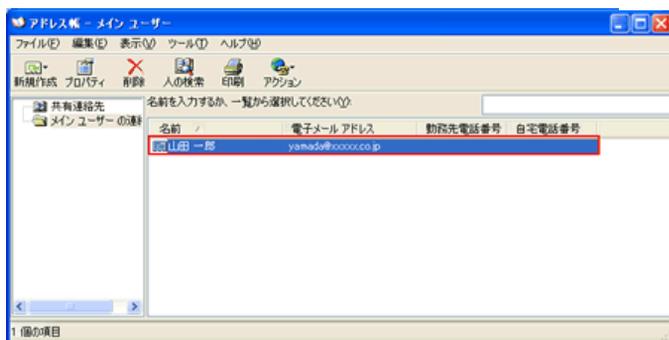


開封通知を要求するメール



■ マナー違反だと思う
■ マナー違反ではないと思う

200710. All About



受け取った相手は「信頼されていない」気持ちになったり、表示を「うっとうしい」と不快に感じる場合さえあるようです。

メールの署名と送信者名の書き方

■ 署名例

株式会社ABC 資材部第1課 桑野 里美 (くわの さとみ)
TEL: 000-1111-2222 FAX: 000-1111-3333
E-Mail: kuwano-S@abc.co.jp
URL: <http://abc.co.jp/>

■ 件名例・・・スパムに間違われなくするために

「こんにちは」「お世話になります」「至急ご確認ください」「ご無沙汰しております」「大変申し訳ございません」「お詫び」「さきほどの件について」のような件名をつけては駄目

あいさつは、なぜ必要ですか？

あいさつは報連相のウォーミングアップ

みなさんは、テニスとか、水泳とか、スキーなどを、いきなり始めたりはしませんね。柔軟体操とか、ストレッチ体操とか、また普段もジョギングなどでウォーミングアップをするでしょう。報連相でも同様です。いきなり「よい報連相」をしようとしてもできません。ウォーミングアップが必要です。それが「あいさつ」です。きちんとした朝のあいさつもしていないのに、夕方になって「よい報連相」をしようとしてもできません。あいさつは、報連相のウォーミングアップなのです。

あいさつの「3つのポイント」

1. 相手を見て、明るく大きな声で
2. 自分の方から先に
3. 続けましょう

上司や先輩の頭の中は、仕事のこと一杯です

明るい、話しかけやすい、穏やかな雰囲気の上司や先輩もおられるでしょう。むっつりしている上司、怖い雰囲気の上司、絶えず忙しそうに見える先輩もおられます。むしろ、こういう上司や先輩が普通です。上司や先輩の頭の中は、仕事のこと一杯だからです。

あいさつは、よい人間関係の入り口

上司や先輩はさまざまです。よい報連相（＝よい仕事の進め方）を目指す以上は、どのような上司、先輩であれ、必要な報告はしなければなりません。

営業職の人たちは、さまざまなお客様への対応で苦労しています。相手がどのようなお客様であっても、よい人間関係づくりを進めようと努力しています。よい人間関係が、営業の成果をあげるための基盤だからです。

営業職でない人にとっても、「よい仕事の進め方」（＝よい報連相）をするためには、よい人間関係が必要です。よい人間関係をつくるために欠かせない手掛かりが「あいさつ」です。よいあいさつがよい人間関係づくり、よい人間関係がよい報連相の基盤となります。あいさつという入り口から入って、職場の上司、先輩、同僚、あるいは関係する部署の人たちと、よい人間関係をつくりましょう。

上司もさまざまですが、一方、あなたの方はいかがでしょうか。誰にでも気軽に話しかける社交的な人もいれば、どちらかと言えば内向的で、口数の少ない引っ込み思案の人もいますね。性格に良し悪しはありません。

あいさつは、自分の性格とは関係ありません。朝起きたら顔を洗うのと同じように、「行動で習慣」にしてしまうのです。

わかりにくい相談、わかりやすい相談

相談をするとき、相手にわかりやすくなるよう心がけましょう

1. 説明する自分自身が、状況を整理してよく理解する

上司への相談の「目的」は、アドバイスとか指示を求めるものです。相手が判断できるように、わかりやすい状況説明をしなければなりません。

そのためには、まず「自分自身」が、状況を整理してつかむことが必要です。5 W 1 Hで「自問自答」して、状況を整理し、よく理解してから相談しましょう。5 W 1 Hは、「なぜ、なに／どこ、いつ、だれ／どんな方法」と、覚えておきます。複雑な状況や、込み入った話を整理するのに役立ちます。

2. 相手の理解度を推察しながら、それに応じた説明をする

相手が、予備知識（関連する知識・経験）を持っているかどうかを推察し、また話しながら感じとる必要があります。

「相手」の持っている予備知識がどの程度かによって、簡潔な説明でよいのか、ある程度詳しく説明したほうがよいのか、説明の仕方を変えましょう。

予備知識を持っていれば、事実を簡潔に述べるだけで十分ですが、持っていない場合には、相談内容の事実（選別機が止まる）だけでなく、「経緯（いきさつ）」とか「全体状況」などの関連情報も伝えないと、相手には理解できません。理解できなければ、相手は質問します。その質問によって相手の理解度とか、知りたいことがわかります。さりげなく、どの程度知っているか訊いてみるのもよいでしょう。

また、相手の反応を目でたしかめながら話しましょう。相手の表情・雰囲気注意到注意をはらいながら話すのがコツです。「わかったという顔」か、「不安な顔」か、などで相手の理解度を知ることができます。

3. わかりやすい表現を工夫する

時には、畑違いの人にも相談することがあります。その場合は、自分が普段使い慣れている専門用語を使わないように気をつけましょう。

パソコンの操作がわからないときに、マニュアルを読んでみてもわからなかった経験はありませんか。これは、自分の知らない専門用語が出てくるからです。たとえ話を使うと、わかりやすくなります。

もちろん、自分も相談相手も、その分野の専門用語に通じている場合には、専門用語を使ったほうが効率的な相談ができます。

場合によっては、メモ、図、絵、グラフ、表など、目に見えるものにとすると自分の頭の中も整理できます。相手にもわかりやすいものです。

わかりやすい報告書／ 「3つの視点」と「3つに分割」

1. さまざまな報告書があります

一口に報告書といっても、いろいろな報告書があります。日報、週報、月報というような定期的なものもあります。営業報告書、出張報告書、クレーム報告書、〇〇会議の報告書、などさまざまです。報告書の提出先には、社内と社外があります。メモ書き程度の簡単な報告書から、A 4 1枚、あるいはA 4で3枚程度の内容のある報告書など、報告量の違いもあります。

まず、定石である「3つの視点」から、共通する留意点をみていきましょう。

2. 「3つの視点」（目的、相手、自己）で、留意点を考えてみましょう

● 目的： 相手の目的と自己の目的

何のために書くのか。報告書の「目的」ははっきりしていますか。

相手の求めていることに応えるのが、よい報告書です。相手の求めていることが、「相手の目的」です。相手の知りたいことを推察しましょう。同時に、報告書は相手に何かしてもらいたいから書くものでもあります。何を読み手に伝えたいのか。相手に期待する行動は何か。これが自分の目的です。「自己目的」と言います。そして、記録に残すためか、そうでないのか、この点にも気を配りましょう。

■ 定期的な日報、週報などはとかく形式的な報告書になりがちです。

「特記事項はありません」というメモ書き程度の報告が続きますと、上司はこんな報告を読んでも役に立たないので、毎日毎週のことでもあり、特別の関心を持たない状況になりやすいものです。

書くことになっているから、出すことになっているから、続けるというのは惰性です。思考停止状態です。

職場会議などの折に、「いったい何のための日報でしょうか？」と日報の目的、週報の目的をみんなで改めて考えてみるとよいでしょう。その前に、まず、身近な先輩に相談してみてください。

日報の中身ですが、自分の外側で起こったことを書くだけでなく、自分の気持ちとか、感じたこと、考えたことなど自分の内面のことを記入すると、上司はあなたがどんな状態で働いているのかを知ることができて、関心が深まります。「・・・に驚いた」「・・・が嬉しかった」「・・・は、ありがたかった」「・・・で落ち込んだ」などと自分の気持ちを書くのです。一度試してみてください。

● **相手**： 誰が読むのか（読み手ははっきりしているか）。相手の立場は？

報連相で、「相手」のことを考えるというのは、「思いやり」の心です。

相手は、報告事項について基礎知識をもっているのかどうか。そのことに関しての基礎知識を十分もっている相手なら簡潔な報告書でよいのです。基礎知識をもっていなければ、背景とか、関連情報とかを書かないと相手は理解できません。

読み手の顔をハッキリ思い浮かべて、「その人宛に」書くようにしましょう。

● **自己**： 自分自身が、報告したいことをよく理解しているかどうか？

自己チェックしてみましょう。状況を整理し、要点をメモ書きしてみるとよいでしょう。下準備をしてから書くのが“できる人”のコツです。

もちろん、日常の簡単な報告書なら、メモ書きまでは不要です。

■ **その他の留意点**

その報告書の提出期日（納期）はいつか？ 期日に遅れては失格です。本文を簡潔にして、資料を添付しましょう。表現の工夫として、箇条書きにするとわかりやすくなります。図、絵、写真、表、グラフ、カラー にして視覚に訴えるのは効果があります。誤字、脱字、ワープロの変換間違いがないかどうか、チェックしましょう。そして、社外文書、社内文書の書き方の決まり、敬語の常識、などの手引き書（ハウツウ本）を一冊手もとにおくと便利です。これから先の職業生活で長く役に立ちます。

3. 報告書を「3つに分割」して書きましょう。次の3ステップです

1 はじめに → 2 本論 → 3 まとめ

パソコンで書く場合には、「はじめに」から書かなくても、「本論」の一部からとか、書きやすいところからメモ書きを参照しながら書きましょう。前後の入替え、修正・削除などが自由にできるのがパソコンを使う利点です。「本論」の中身も「3つに分割」（3つに絞る）すると、わかりやすく、印象深く伝えることができます。つかんだことを、3つに絞るのです。

「まとめ」では、要点を簡潔に繰り返したり、感想を述べたりしてまとめます。

■ **報告書が一枚の場合には、「はじめに」「まとめ」はごく簡潔なものでよいのですが、「3ステップ」は、必ず意識しましょう。**