



『真・報連相の継続的な職場展開の実践事例』

第13回日本報連相センター全国大会
令和元年10月18日（金）19日（土）



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

私の参加目的

1. 我が社の真報連相の取り組み
2. 知らないことを教えていただく
3. 参加しないと得られないことを感じる

株式会社ケイ・エフ・ケイ



大連新躍工業有限公司



株式会社ケイ・エフ・ケイ小川



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文



『真・報連相の継続的な職場展開の実践事例』

- 1. はじめに
 - ～1. 自己紹介
 - ～2. 会社紹介
 - ～3. 真・報連相との出会い

- 2. 本 論
 - ～1. 全社への導入
 - ～2. 定着化のために
 - ～3. 自己の学び

- 3. ま と め これから

『真・報連相の継続的な職場展開の実践事例』

- 1. はじめに
 - ～1. 自己紹介
 - ～2. 会社紹介
 - ～3. 真・報連相との出会い

- 2. 本 論
 - ～1. 全社への導入
 - ～2. 定着化のために
 - ～3. 自己の学び

- 3. ま と め これから

自己紹介の前に

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

教えてください！

「掌」

何と読みますか？

掌

以前の真報連相ハンドブックP34~35

でのひら、ショウ、たなごころ、たなそこ、つかさどる

【有訓無訓】

課題の共有が人を動かす

庄 孝次 [ニコン会長]

経営の掌に当たるうえで肝に銘じてきたことは、組織を構成する人々はだれでも、自分が求められている役割が何であるかをはっきりと理解でき、かつ、その役割を果たすことが自分にとって大切だと思えば、自ら進んで行動を起こすものだということです。社員がそういう自発的な判断で行動するようになれば、上からの指図はもはや要りません。組織はそういう状態をつくり出すことこそが重要なのです。

こうした私の信念がどういう経験から培われたかをお話ししますと、私は昭和 27 年(1952 年)、日本光学工業(現・ニコン)に入社後、ただちにカメラの設計部門に配属されました。「もはや戦後ではない」と経済白書がうたったのが昭和 30 年ごろと記憶していますので、その少し前のことで、日本は復興の真っ最中でした。当時、カメラではライカ、コンタックスを頂点とするドイツ製カメラが世界の一流品との評価が定着していました。

教えてください！

Conscientiousness

正しい発音は？

“D-i-S-C”とは

人には「動機」「欲求」の違いがある。

「動機」「欲求」の違いを

D(主導傾向)

i(感化傾向)

S(安定傾向)

C(慎重傾向)

の4つの要素の強弱バランスで整理した
行動心理学上の理論

(ウィリアム・ムートン・マーストン博士)

頭文字の意味

D : Dominance

i : Influence

S : Steadiness

C : Conscientiousness

真報連相基本のキ

■ 第3章 よい報連相 (=よい仕事の進め方) をしよう / 相談

7. 相手のパーソナリティーに応じた報連相

① 自己と相手のパーソナリティーに関心を持つ

人のパーソナリティー (行動パターン/性格) はさまざまです。善し悪しはありません、その人の個性です。まず、自分のパーソナリティー (行動パターン) を知りましょう。自分のことがわかれば、周りの人のパーソナリティーもある程度見当がつくようになります。

上司や先輩、関連部署の人には、気難しい人もいれば、社交的な人もいます。温厚な人もいますし、筋にこだわる理屈好きな人もいます。

「ウチの上司はどのような接し方を好む人なのか」という観点から上司研究をしてみましょう。

他社の人と毎日接している営業マン (ウーマン) はもちろんですが、“できる人” はたいてい「自分の接し方」を、相手によって柔軟に変えています。そうすることで、相手とよい関係がくれた体験をもっているからです。

② あなたのパーソナリティー (行動パターン) は？

大胆に割り切った略式ですが、次の質問を手がかりにして自分のパーソナリティーを判断してみましょう。あなたは、外向的で口数の多い方ですか、または内向的で口数の少ない方ですか？

・外向的ならそれを2つに分けます。

信長タイプ： その場を取り仕切る、気が強い、断定的発言
結果だけの簡潔な報告を好み、即断もできる人
「鳴かぬなら、殺してしまえ、ほととぎす」

秀吉タイプ： 社交的で人間が好き、感受性が強い、楽天的
口頭による対話的報告を好む人
「鳴かぬなら、鳴かしてみよう、ほととぎす」

・内向的なら、2つに分けて、

家康タイプ： おだやかで調和を尊ぶ、我慢強い、他人と協力

● 112

安全、安定指向。即答はしないでじっくり…

「鳴かぬなら、鳴くまでまとう、ほととぎす」

光秀タイプ： 正確さを尊ぶ、論理的、筋を大切にする

一部始終を詳細に知りたいデータ好みの人

「鳴かぬなら、調べてみよう、ほととぎす」

4人の天下人に当てはめてみました。いかがでしょうか、あなたのパーソナリティーにおよその見当がつかえましたか？ ○印をつけてみましょう。

③ 相手によって、報連相の「やり方」を柔軟に変えよう

自分のことがわかれば、上司や先輩のパーソナリティーも、日頃の言動からおよその見当がつくと思います。

ところで、「相手によって接し方を変えたりすると八方美人になるのでは」と、気にする人もいます。しかし、自分が「これだけはどうしてもやり遂げて役に立ちたい」という意識のある (志をもっている) 自立人間ならどうでしょうか。

やり遂げたいことが独力で実現できない場合には、他者の知恵と力を借りなければなりません。“できる人”は、他者の協力を得るためには、相手の好み (パーソナリティー) に応じた対応がよいことを体験的に知っています。

相手の好みとは、たとえば、細かいデータを好む人 (光秀タイプ) なのか、口頭での対話的報告を好む人 (秀吉タイプ) なのか、というようなことです。

その人のパーソナリティーのタイプに応じて柔軟に接するのが、“できる人”のよい報連相のコツです。

自分のパーソナリティーを自覚できると、自分自身の行動をある程度コントロールできます。そして、相手 (のパーソナリティー) を変えることはできませんが、自分の「行動」 (相手との接し方) は変えることができます。

自分の性格 (パーソナリティー) を変えるものではありません。行動を変えるのです。あなたも、チャレンジしてみましょう。

「過去と他人は変えられない」 → 「自分を変えている」

10.11.04
113 ●

私たちが実践したことを表面的にお話致します。

アドバイス等いただければありがたいと思います

自己紹介

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

☆氏名 谷崎 好文 (たにざき よしふみ)

☆役職 取締役総務部長

☆ 1984年9月九州古橋工機株式会社入社

☆現住所 熊本県八代市豊原下町4089-9

☆生年月日 1958年1月24日生まれ

☆血液型 O型

☆ DiSC CD(10年前)→SC→iS

☆性格 気は短い、根に持たない

☆使用言語 熊本弁まじりの日本語

☆座右の銘

「自利利他」「継続は力なり」

「頼まれたら、断らない！」 ……後悔

☆中学～高校とバレーボール部
中学生のころハイジャンプで腰を痛めた
バレーボールは断念

☆大学は北九州市へ
大学では法律専攻 5年で卒
当時はミュージシャンを目指していました。

☆転機 大学卒業年12月 父逝去
これを機会にミュージシャンあきらめる。
地元へ。

☆仕事経験

- ・楽器店でアルバイト
- ・エクステリア 道路ガードレール設置などの作業
- ・喫茶店 コーヒーを淹れてました 8か月
- ・同時期に楽器店でギター教室講師
ライブハウス出演

熊本へ帰郷後

- ・ホテル従業員 フロント係 結婚式司会
- ・損害保険代理業

☆趣味 以前はゴルフ
現在はジョギング

ずう〜と やってるのはギターを弾くこと
作詞作曲 歌うこと



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

☆ 他には、

キャリアコンサルタントのスキルを磨くこと

ISO品質マネジメントの理解を深めること

真・報連相の職場展開を続けること ……これも趣味

会社紹介

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

ケイ・エフ・ケイグループ会社沿革

1984年(昭和59年6月)九州古橋工機株式会社として創業開始

9月 入社 総務部配属 管理係

1991年(平成3年2月)小川工場創業開始 同時に異動

1991年(平成3年6月)株式会社ケイ・エフ・ケイと名称変更

kyusyuのk furuhashiのf koukiのk kfk ケイ・エフ・ケイ

管理課長、製造課長を経験

1997年(平成9年12月)株式会社ケイ・エフ・ケイ小川して分離

取締役工場長就任

2011年(平成23年3月)中国遼寧省大連市に大連新

躍有限公司創業開始

2018年(平成30年3月)小川にて第2工場創業開始

中国遼寧省大連市開発区鋳山中路 大連新躍工業有限公司



ケイ・エフ・ケイグループ

熊本県八代市岡町小路635番地 株式会社ケイ・エフ・ケイ



KFK

ケイ・エフ・ケイグループ

熊本県宇城市小川町南海東1961番地 株式会社ケイ・エフ・ケイ小川



ケイ・エフ・ケイグループ



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

熊本県八代市岡町小路635番地 株式会社ケイ・エフ・ケイ



KFK

ケイ・エフ・ケイグループ

社名 株式会社ケイ・エフ・ケイ

住所 熊本県八代市岡町小路635番地

創業 1984年6月

業種 製造業 精密機械加工

主な取引先 九州武蔵精密(株) 本田技研熊本製作所
(株)京セラ (株)ヤマハプロダクト熊本 * 敬称略

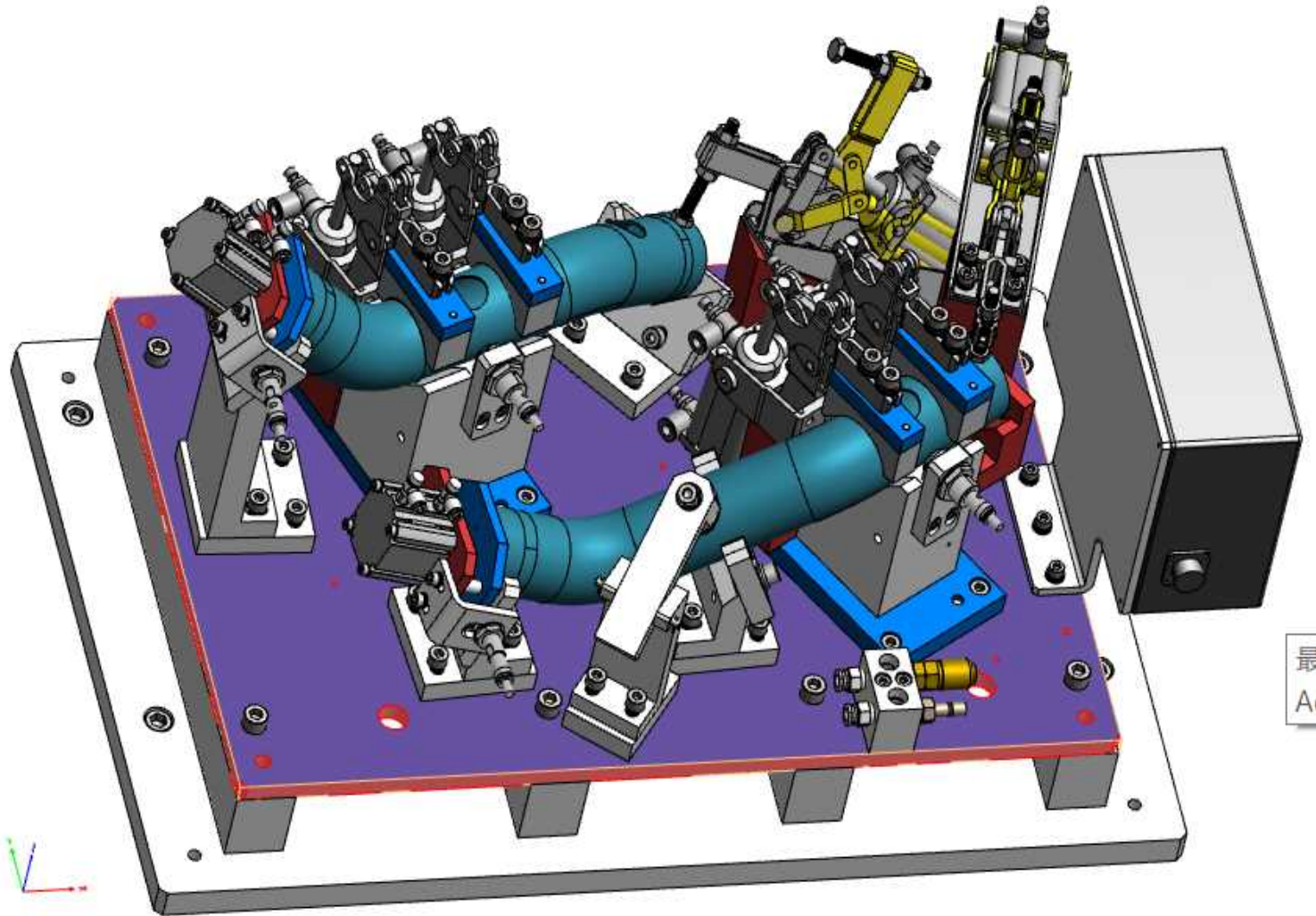
従業員数 43名(パート2名派遣なしベトナム人2名)
男性35名女性8名
平均年齢42.0歳 最高齢63才 最年少22歳
60歳以上3名 平均在籍年数7.0年
障がい者 0名

* 新卒入社3名



ケイ・エフ・ケイグループ

構想設計製作組付けまで





森精機 匠の技で旋盤加工中

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文



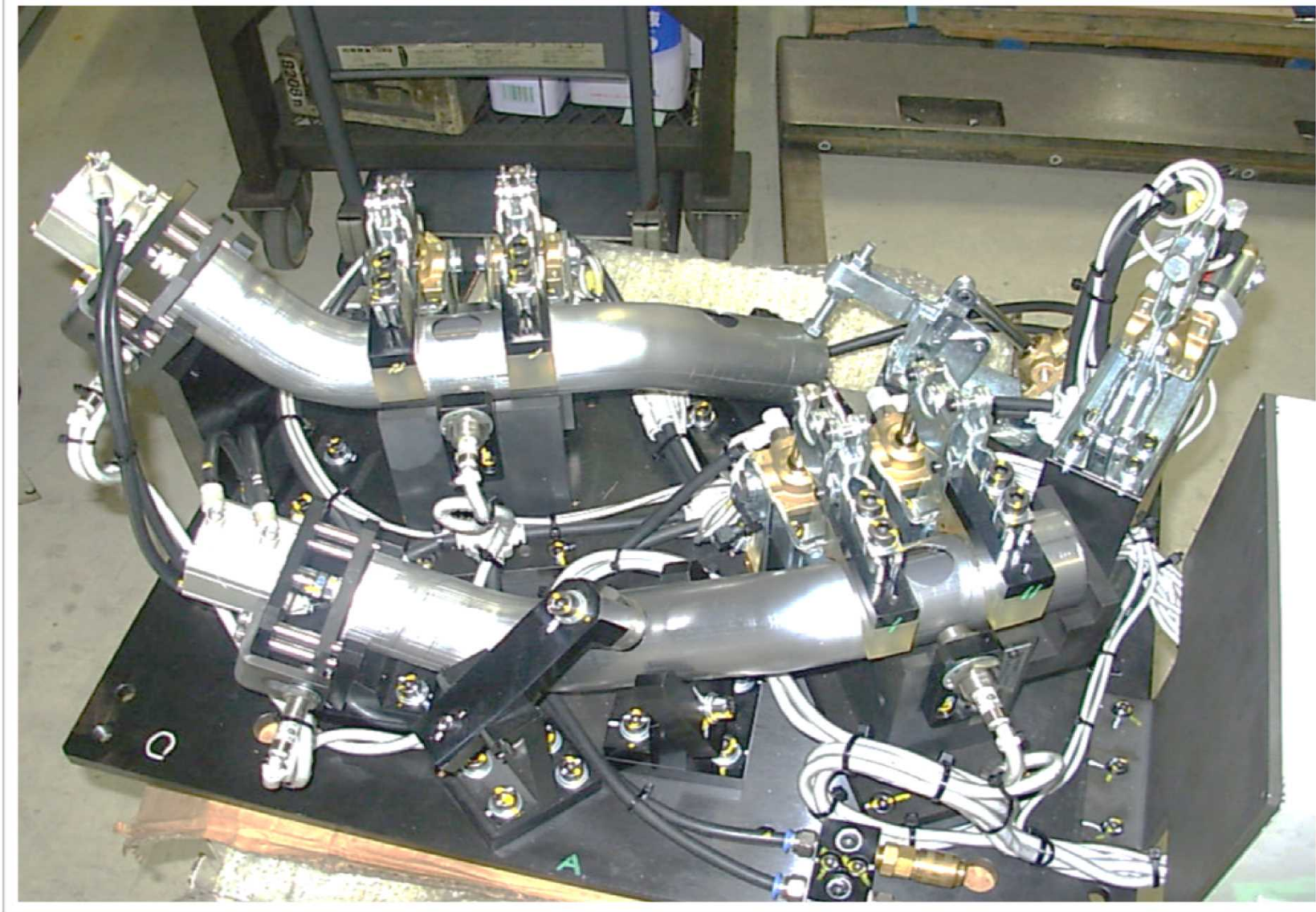
ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文



研削盤にて研磨仕上げ中

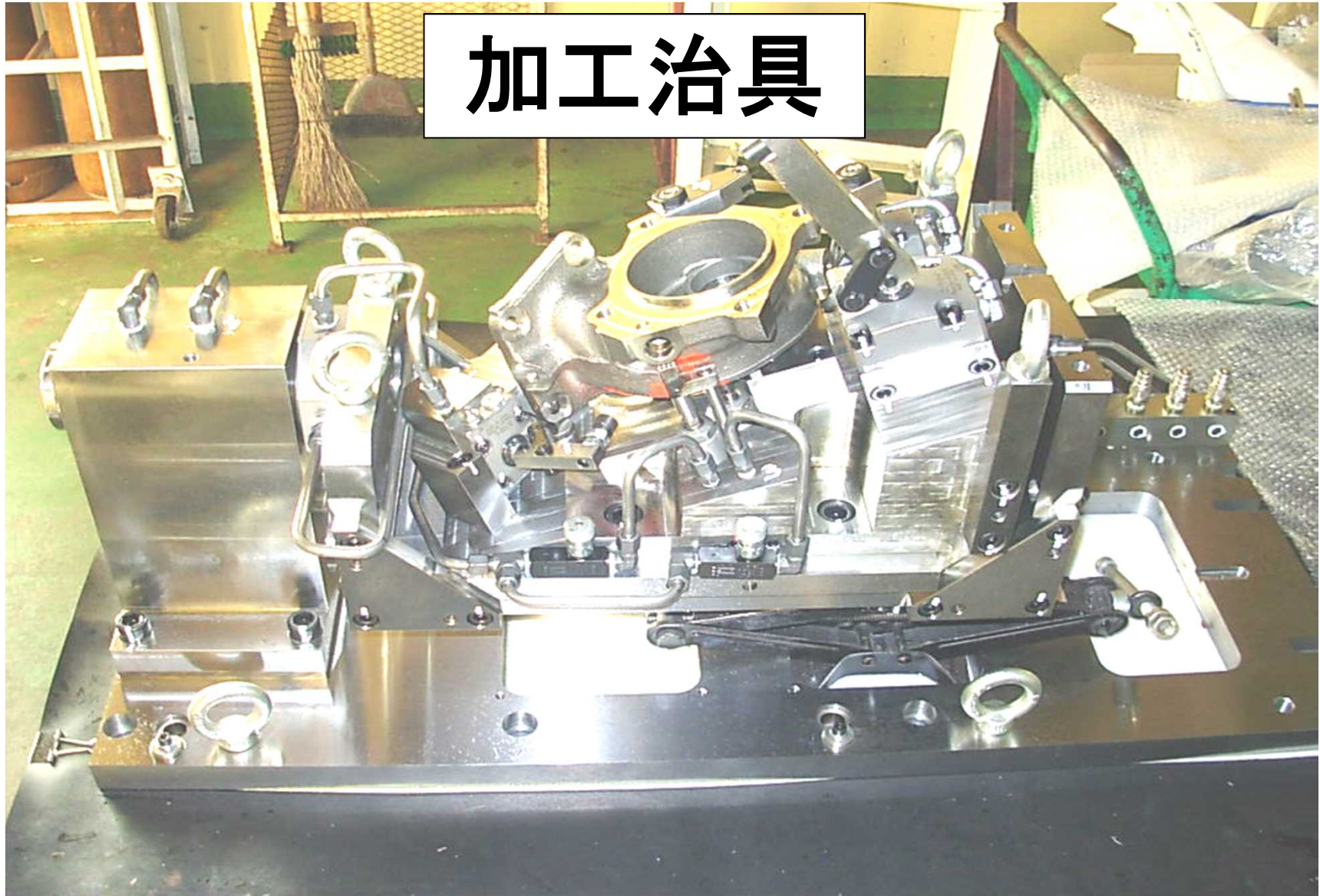
ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

構想設計製作組付けまで



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

加工治具



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

洗淨治具



プラモデル好きな人にはうってつけ！

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

熊本県宇城市小川町南海東1961番地 株式会社ケイ・エフ・ケイ小川



ケイ・エフ・ケイグループ

社名 株式会社ケイ・エフ・ケイ小川

住所 熊本県宇城市小川町南海東1961番地

創業 1997年12月 (小川工場としては1991年2月)

業種 製造業 輸送用機械器具製造

主な取引先 九州武蔵精密(株) 九州柴田フォージング(株)
(株)カネヒロ (株)ナブテスコ * 敬称略

従業員数 74名(派遣6名 中国技能実習生8名)
男性59名女性15名
平均年齢41.0歳 最高齢71才 最年少18歳
60歳以上5名 平均在籍年数10.9年
障がい者 5名

* 新卒入社2名



ケイ・エフ・ケイグループ

平成29年熊本県ブライツ企業認定

熊本県が認めた優良企業



© 2010熊本県くまモン



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

平成30年障がい者雇用優良事業所 努力賞受賞



© 2010熊本県くまモン



平成30年度 障がい者雇用優良事業所 表彰式
優秀勤労障がい者

平成30年 9月20日 ホテル熊本テルサ

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

2018年度 緑化優良工場等表彰

株式会社 ケイ・エフ・ケイ小川



日本緑化センター
会長表彰

緑化概要

工場建設時から自然を壊さず周辺景観に適合するようにしており、工場周辺には200本を超えるクヌギなどを植栽しているため、それらの樹木により高台にある建物が目立たなくなっている。芝生地は地域住民がグラウンドゴルフをできるように開放しており、ドクターヘリの発着にも活用して貰っている。



© 2010熊本県くまモン

平成30年緑化
推進事業所
緑化センター
会長賞受賞

日本緑化センター

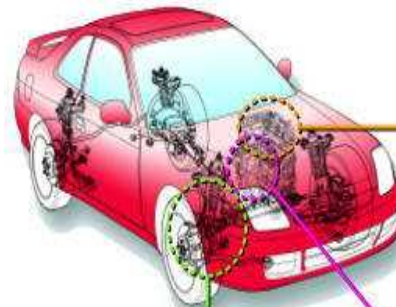
ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

主にオートバイと自動車のギア部品を製造



CAMSHAFTS

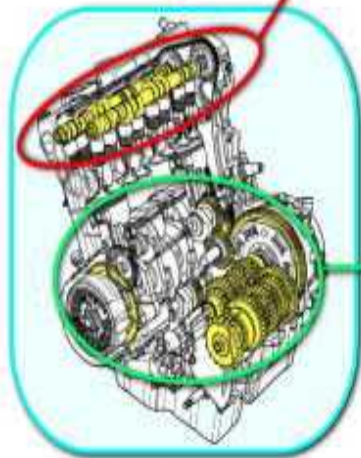
カムシャフト



CAMSHAFTS & BALANCE SHAFTS

エンジンの吸排気バルブの開閉を制御する部品
高精度が要求されます。

カムシャフト、バランスシャフト



GEARS & SHAFTS

トランスミッション Assy

プライマリーギヤ

BALL JOINTS

車体とタイヤを連結する重要保安部品
耐摩擦性・高耐久性が要求されます。

サスペンション/スプリング ボールジョイント

GEARS

エンジンの回転力を車輪に伝える動力伝達部品
静粛性・小型化が要求されます。

トランスミッションギヤ、ベベルギヤ

デフ Atts Assy プラネターリー



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文



くまモンキー

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

バイク・自動車のほかに
産業用ロボットの減速機



ロボット

バイク・自動車のほかに

電車 車軸のカップリング



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

ケイ・エフ・ケイグループとして言えること

ものづくりの会社
鉄やセラミックを加工している
創業 35年を迎えた
国内で116名の従業員
中途入社がほとんど 現在新卒在籍5名
主な取引先 自動車業界が多い
男性が多い 男性93名 女性23名
中国技能実習生8名
ベトナム人エンジニア2名



ケイ・エフ・ケイグループ

真・報連相との出会い

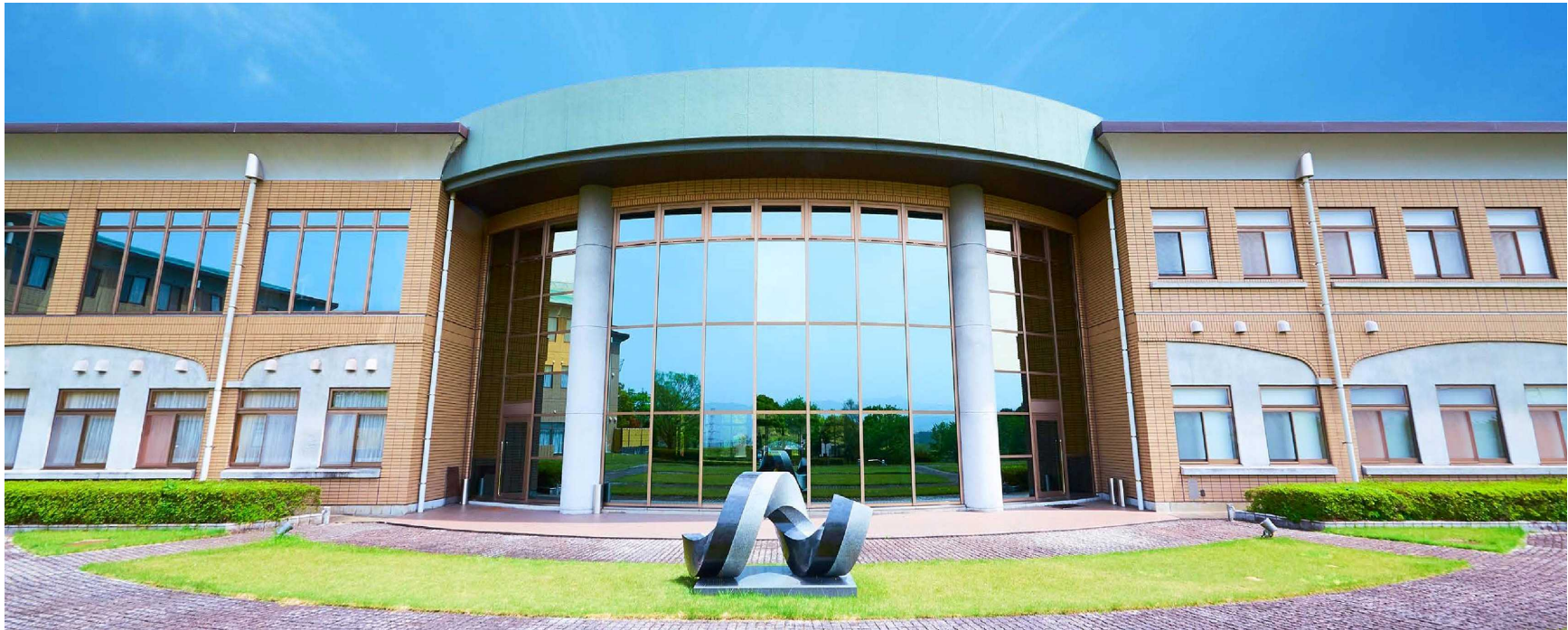
ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

真・報連相ヒストリー

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

西暦	月	項目	参考	備考
2007	01	班長クラスの教育担当する		以前はコンサルタントと一緒に教育
2008	06	中小企業大学校で従業員受講	講師：NHC3 中村元一さん	
	07	NHC会員NHC209となる	「真報連相ハンドブック」に感動	
	09	リーマンブラザース破綻	12月より受注激減 教育のチャンス到来	
	11	班長クラスの教育に真報連相を取り入れる	報連相の技術がみるみる上達する	月1回4H×6回キャリア形成助成金
	12	第2回NHC全国大会へ出席	DiSCを知る	相手のパーソナリティに応じた報告 基本のキ P112
2009	02	DiSC認定セミナー受講		2名NHC会員になっていただいた
	03	社長、部長、課長へ真報連相教育	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	積極的傾聴に興味 基本のキ P105
	04	一般従業員へ真報連相教育	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	2班に分け7.5H×2回 雇用調整助成金教育訓練
	06	パートさんへ	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	7.5H×2回 雇用調整助成金教育訓練
	06	班長クラスへ	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	月1回4H×6回キャリア形成助成金
	11	第3回NHC全国大会出席		
	12	手作りレベル表作成（役員室・部・課）		
2010	03	月度報連相のふりかえり全社展開開始		
	11	事業計画へ「真報連相を根付かせるための展開」を明記		
	12	中途入社者へ 真報連相教育 開始	新人教育の中で DiSC CLASSICと合わせて	従業員のほとんどが中途入社
2013	01	CDA認定セミナー受講	積極的傾聴 聞く→訊く→聴く に興味	
2014	04	月度ふりかえりが現在の様式になる	NHC87外村妃彩枝さん「真報連相で組織の活性化を図る」を拝借	
	06	CDA資格取得		
2016	04	キャリアコンサルタント登録		国家資格になった
2019	06	「質の高い仕事の振り返り」へ改称		
	10	継続中		
2020	03	満10年		

中小企業大学校 人吉校



2008年6月

製造現場における生産性向上と現場改善

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

弊社の若手社員が受講

講師はNHC 3 中村元一さん

セミナーの中に

「真・報連相ハンドブック」あり

持ち帰った受講資料を読ませてもらおう。



これまでの悩みが解決しそう！



当時 人材育成・管理担当役員だった

- ・自分のマネジメントはこれでいいのか？
- ・人材教育に使えるモノはないのか？
- ・もっと自分自身スキルアップしたい！



安心と信頼は報連相の上に成り立つ

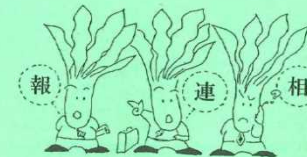


報連相は社会のOS

NHC日本報連相センター
〒636-0912 奈良県生駒郡平群町電田川1-14-5
Tel/Fax 0745-45-8286

しん ほう れん そう
真・報連相の
ハンドブック

(真・報連相のレベル表)



NHC

日本報連相センター

NHC 209 谷崎好文

仕事の進め方の重要ポイント

視察の重要性
視察の重要性

合めやすく
読みやすく
見やすく

真・報連相のレベル表

注意：下から上を読んで下さい

創作1993/改訂2009

目的・環境(相対)
・自分の3つの視点
・情報の共有化の3つの深さ
・高い報連相
(=仕事の進め方の重要ポイント)

1. はじめに
2. 本筋
3. まとめ

報連相の
基本ポイント
(考え、やる
の基本)

	報告 (義務+α)	連絡 (情報の共有化)	相談 (シナジー・相乗効果)
5 度	<p>チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> 正直に報告している 相手の報連相が悪いのは、自分にも原因があることに気づいている 相手と自己、双方の満足を目指す報告をしている (相手の目的と自己の目的の両方を意識している) 相手の好みに応じた報連相の仕方をしている 	<p>チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> 報連相を楽しんでいる 悪い情報ほど、早く連絡している 「情報によるマネジメント」を行っている 情報を意味づけるのは自己であることをわかっている 情報交換、情報収集連絡で人脈づくりをしている 	<p>チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報の共有化を深める組織づくりに取り組んでいる 報連相が良くない人にも、寛容な態度で接し、助力している (←支援の相談) 相談を受けたら見返りを求めず助力を惜しまない 相談によって恩恵を巻き込み、自分一人ではできない大きな仕事に取り組んでいる (互惠の相談)
4 度	<ul style="list-style-type: none"> 結果や状況報告だけに止まらず、「自分の意見」もしっかり述べているし、「提案」を添えている 速報に加えて、原因分析と解決案も報告している 権限を委譲された場合、適切な報連相をしている 上司に対してだけでなく、部下 (後輩)、同僚、関係各部門への報告も抜かりなく行っている 	<ul style="list-style-type: none"> 重要性、緊急性、連絡先の範囲 (他部門、他社) などの判断を一段高い視点でしている (低い視点、横・外部の視点でもみている) 連絡内容、連絡方法が他へ及ぼす影響とか、影響が拡大化傾向をもつかどうか、なども考えている 生情報の連絡に加え、加工情報の連絡もできる 	<ul style="list-style-type: none"> 自分を尊重しながら、自分の意思を正直に、率直に表現できるし、柔軟な対応で歩み寄りもできる お客様、上司、社内外からも相談を受けている 社外の専門家にも必要に応じて相談している 効果的な質問で情報の共有化を深めている 当面の相談だけでなく先々のことも相談している
3 度	<ul style="list-style-type: none"> 目的を明確にして報連相している 状況が変わった時、長い期間を要する仕事、或いはその仕事の終了のメドがつかない場合には、「中間報告」をしている 「中間報連相」の大切さに気づいて、実行している 「3つに分割」する表現方法を知り、活用している 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡が「情報の共有化」という意味であることを理解している。また、情報の共有化を深めている 積極的な「情報提供」で上司を補佐している 遅滞なくお礼状をだしている。またお礼の電話をしている (必要な場合をわかっている) <p>↑ 拡大解釈するといふ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「相談」という名前で、また「相談」という形式で、「意見具申」・「情報提供」とか「上司の方針や真意」の確認もしている 相談の中で、必要な「根回し」もしている 「積極的傾聴」で情報の共有化を深めている 心を開き、腹を割って相談できる人を持っている
2 度	<ul style="list-style-type: none"> コスト意識を持って報連相している 報告の機会を、上司の考えを知る機会にもしている 必要な場合には、事前報連相をしている 報告 (連絡) ミスは素直にあやまっている。ミスへの対処が適切で、以後気をつけている T. P. O. (時、所、状況) も考えて報告している 	<ul style="list-style-type: none"> 間違いの起きそうな場合や、正確さを要する内容は、文書 (メモ) で連絡している 重要な情報は相手に確実に伝わったかどうか確認している (発信≠連絡) 情報ツールを使いこなしているし、明確な言語表現ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 「どうしましょうか」と自分の考えを持って相談している 相談の中で「お願い」や「問題解決」もしている 誠意・熱意をもって相談し、相手が判断しやすいように、わかりやすく状況を説明している 相談した人に対して、必ず結果報告している
1 度	<ul style="list-style-type: none"> 報告は正直に、という基本原則をわかっている 仕事が終了したら、直ちに、命じた人に直接報告している 「飛び越し指示」は直属上司へ即刻報告している 結果、経過の順で要領よく報告している 5W2Hで、わかりやすい表現をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 必要と思うことは、その都度こまめに生情報を流している (タイミング、鮮度が肝心) 悪い状況 (マイナス情報) こそ早く連絡すべきだという原則は知っているが、時には躊躇することがある 相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 上司に対して「どうしましょうか」と必要な相談をしている こまめに相談しているが、時には自分一人で「どうしようか・・・」と、苦しんでいることがある よい報連相はよい人間関係の上にできる、よい人間関係はよい報連相の上にできる、ことを知っている

●安心と信頼は報連相の上に成り立つ●

不許複製 ©日本報連相センター 糸藤正士 TEL/FAX 0745-45-8286

http://www.no.jp/asahi/nhc/itfj/

(22)

(17)

(20)

これで、これまでの悩みが
解決できる！



今までの考えで
よかったんだ！



平成20年7月10日


(株) ケイ・エフ・ケイ小川
常務取締役 谷崎好文 様

NHC日本報連相センター
代表 糸藤正士

NHC入会承認（個人会員）

(不許複製資料の使用権の承認)

先般お申し込みのありました、NHCへの入会を承認しましたので通知いたします。
互恵関係を深め、ともに理念の実現をめざしましょう。

入会者	(株) ケイ・エフ・ケイ小川 常務取締役 谷崎好文 様
承認番号	第209番
契約期間	2008年7月10日から2018年7月10日
承認者	奈良県生駒郡平群町竜田川1丁目14-5 日本報連相センター 代表 糸藤正士 

NHC規約

(本承認書は、入会金の振り込みによって有効となります)

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

『真・報連相の継続的な職場展開の実践事例』

- 1. はじめに ~1. 自己紹介
 ~2. 会社紹介
 ~3. 真・報連相との出会い
- 2. 本 論 ~1. 全社への導入
 ~2. 定着化のために
 ~3. 自己の学び
- 3. ま と め これから

職場の報連相 「基本のキ」

- 中身を見ると製造工場が舞台

そのまま使える！

・・・けど、どうやって？ 時間はないし・・・

2008. 09. 15
リーマンブラザース破綻

2009. 01より 50%受注減

雇用調整助成金活用
教育訓練で助成金が貰える！



内容次第では却下される

報連相では・・・ちょっと？

報連相とは違うんですよ！

プログラムひと工夫

教育訓練セミナー

マネジメント工学

組織工学

生産管理の理論と技法

情報の伝え方（真報連相のハンドブックを使って）

(株)ケイ・エフ・ケイ小川

谷崎 好文

教育訓練計画		
	第一回目	第二回目
8:15	①社長挨拶 ②基礎知識の確認テスト ③マネジメント工学より ・マネジメントサイクル等	⑥生産管理の理論と技法 ・生産管理をめぐる新たな動向 ・ISO9001・14001と生産管理 ・製造物責任と品質管理・TQCからTQMへ
10:00	④組織工学 ・経営組織の基本形態 ・目標管理 ・行動科学・教育訓練計画	⑦生産管理手法 ・5S ・3現主義・3即主義・3徹主義 ・7つのムダ取り
11:00	⑤情報の伝え方 ・報告連絡相談(ハンドブック使って) -1.3つの視点 3つの深度	⑧情報の伝え方 ・報告連絡相談(第一回のつづき) -1.連絡1度から5度まで
12:00	昼食・休憩	昼食・休憩
12:45	-2.報連相にはレベルがある レベル表の理解 -3.自己理解・他者理解・他者適応 DiSCクワックを使って -4.報告1度から5度まで	-2.連絡のLカードを使って 1度から5度まで並べさせる 自社の役職に期待する項目を並べる -3.相談1度から5度まで
14:00	-5.報告のLカードを使って 1度から5度まで並べさせる 自社の役職に期待する項目を並べる (1度から5度を役職に変えて)	1度から5度まで並べさせる 自社の役職に期待する項目を並べる -4.報告・連絡・相談のLカードを並べさせる -5.連絡/相談の課題レポートテスト
15:00	-6.報告の課題レポートテスト	-6.報連相の職場展開について -7.手作りレベル表個人で作成 -8.グループでレベル表作成し発表
16:00		⑨研修の振り返り(マネジメント工学、組織工学、 生産管理の理解度確認テスト)
16:45	終了	⑩レポート記入 終了

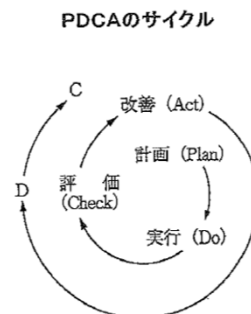
**2日日間のプログラム
内容の90%以上は
真報連相**

- マネジメントサイクルとは
- PDCAサイクルとは
- 計画・実施・評価・処置
- PLAN DO CHECK ACT

☆ 1ページめ旧ハンドブック
P79より拝借

科学的接近の6つのステップ

- ①目的を明らかにする
- ②事実を集める
- ③事実について考える
- ④計画をたてる (P)
- ⑤実行する (D)
- ⑥あとを確かめる (C・A)



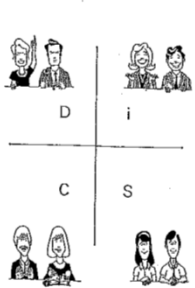
科学的接近のステップの④⑤⑥が、PDCA(Plan Do Check Act)ということになります。PDCAは、「C・A」をまとめて「PDS」とも言います。(S=See)
「継続は力なり」、報連相は右肩上がりに急速にレベルアップするようなものではありません。職場の仲間も人事異動とか入退社などで、入れ替わります。PDCAのサイクルを回しながら、ねばり強く取り組みましょう。

…メモ…

西暦	月	項目	参考	備考
2009	02	DiSC認定セミナー受講		2名NHC会員になっていただいた
	03	社長、部長、課長へ真報連相教育	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	積極的傾聴
	04	一般従業員へ真報連相教育	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	2班に分け7.5H×2回 雇用調整助成金
	06	パートさんへ	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	7.5H×2回 雇用調整助成金教育訓練
	06	班長クラスへ	基本のキ、ハンドブック、HRD社DiSC	月1回4H×6回キャリア形成助成金
	11	第3回NHC全国大会出席		
	12	手作りレベル表作成 (役員室・部・課)		

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

HRD(株)DiSCを使っての自己理解・他者理解・他者適応



「顧客も部下も十人十色、百人百様、千差万

顧客も部下も
「四つの要素」で観察せよ

しを持っていて、それぞれのタイプに関して、サクセスストーリーと失敗談を蓄積していると思います。

それでは、部下に関してどれだけの引き出しを持っているのでしょうか。まさか、「社員」という大きな引き出し一つというのでは、ないと思います。部下の顔が一人ひとり異なるように、部下の人数分、引き出しを用意しているかと思えます。大切なことは、引き出しをどのように整理しているかです。

A君は素直、B君は頑張り屋、C君はミスが多い、D君は粘りがない、細かいチェックはE君に、F君は何事にもスローペース等々、部下一人ひとりに、異なる物差しで特徴把握をし始めたら、キリがありません。

別だから整理は不可能」とあきらめる前に、四つの要素で、顧客も部下も整理してみることが提案します。

この四つの要素とは、人間の動機、欲求を行動傾向から分類するものです。

一人の人間が、どのような動機を持っていて、また、どのような欲求が強いのかは、行動傾向に表れていて、四つの要素の強弱バランスで認識できます。

この理論は、アメリカの行動心理学者ウィリアム・ムートン・マーストン博士（ポリグラフの開発者）によるもので、現在では行動分析の手法として、世界中のビジネス界に定着しています。

D・i・S・Cという四つの要求で行動傾向を分析する手法で、「DiSC行動傾向分析」「DiSC理論」と呼ばれ、日本でも一九九一年から普及し、広がりを見せています。

「性格」「遺伝子」「血液型」等、目に見えない部分を分析するのではなく、「行動傾向」という、目に見える部分を分析するのでわかりやすいのです。

「行動傾向」とは、過去の体験、経験により身につけてきた、ある種のパターンです。

特定の状況におかれると、自動的に表れる反応で、本人はあまり自覚していない行動、言動でもあります。しかし、他人からは、「いつものパターン」と認識しやすいものです。

実践的
部下操縦法

部下一人ひとりに効果的に関わるために

HRD(株) 取締役・トレーニングコンサルタント 十亀 敏明

顧客に適応するように
部下に関われ

あなたが、セールスとして顧客に接するときには、きっと顧客の好み、顧客のニーズに敏感であるに違いありません。

それでは、セールスマネジャーとして、部下に対して、どれだけ関心を示し、アンテナを働かせているでしょうか。

セールスの対象（顧客）とマネジメントの対象（部下）の違いはあるが、生身の人間を相手にすることには変わりはありません。

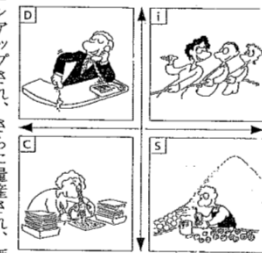
一人の人間を動かし、結果（売上）につなげるためのコツは、セールスもマネジメントも大差はありません。

顧客があなたの都合（理由）では動かないように、部下もあなたの都合（理由）では動きません。

顧客は顧客の都合（理由）で購入し、部下は部下の都合（理由）でセールスします。

顧客も部下も、それぞれの欲求・動機を持っていて、あなたの動機（つけられる要素）が、顧客、部下と同じとは限りません。多くの相手には通用しないと覚悟しておいた方がいいかもしれません。

私から見ると、新商品が出ると真っ先に買いたがる人の行動は、理解し難いものでした。新商品にはとく、欠陥が付きもの。パー



ジョンアップされ、さらに量産され、価格も落ち着いてから検討し始めるタイプの人間（筆者）だからです。

しかし、多少のリスクはあっても、今までにない機能が手に入るとしたら、十分動機づけられる人もいます。

どちらが正しく、どちらが間違っているというものではなく、「動機」が違うだけなのです。ある人は「新しい機能」に動機づけられ、私は「安定」「安心」に動機づけられます。

セールス経験の豊富なあなたなら、「このタイプの客」という整理棚の引き出しを、たくさん持っているかもしれません。

「決断の速いタイプ」「NOが言えないタイプ」「時間に厳しいタイプ」「話し好きなタイプ」「数字に細かいタイプ」「新しいもの好きなタイプ」「自分の力を誇示したがるタイプ」等々、整理がつかないほどたくさん引き出し

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

教育訓練 社長あいさつ



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

いきなり理解度テスト



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

教育訓練 グループ討議



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

教育訓練 Lカード



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

教育訓練成果確認 理解度確認テスト



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

教育訓練 グループでのレベル表発表



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

弊社の社内教育のアンケート

- ・みんなの挨拶がとてもよくなった
- ・「報連相」って相手への思いやりですね
- ・コミュニケーションが取りやすくなった
- ・相手に合わせた報連相が出来るようになった
 - ・メンタル面で気が楽になった
 - ・部下への指導がしやすくなった
 - ・部下が出来ないことに腹が立たなくなった
- ・部下・上長の言葉にきちんと耳を傾けることが出来るようになった。

みんなのこの気持ちを
いつまでも持たせよう！



1. レベル表の振り返りを1年続けさせよう！

2. 人員を選抜しての教育

3. 中途入社の人への初期教育



在職者へ

それぞれの部署でレベル表作成

1. 手作りレベル表の振り返り



	報 告	連 絡	相 談
3 度	・報告内容に自分の考え・意見を含んだ報告 を行う	・重要性・緊急性を明確にして、必ず期限を 決めて行う	・相談されたら、相手の立場になって、 真剣に考えて相談にのってあげよう
2 度	・結果だけではなくプロセスも含めて報告する ・指示を受けた内容については日程を決めて 報告をおこなう	・新規訪問時の面談者にお礼を電話または メールで今後の予定を含んだ方法で行う ・連絡の共有化を図る為に、上司・部下の 連絡を受ける場合は、相手の目を見て連 絡を受ける。	・現在のことだけでなく、上司に会社の将来を 考えた(ビジョン)を相談する。 ・積極的傾聴を行う
1 度	・忙しい場合でも部下の報告に対しては後回し にせず、すぐに対応するようにする ・事実を順序だてての報告をする	・事実を簡潔に伝える	・相手の話を最後まで聴こう ・相談者に相談内容の結果報告を必ずしよう
や め だ け は	・「言わなくてもわかっているだろう」という考え 方はやめよう	・この人に伝えれば、他の人にも伝わるだろう との思い込みの伝達方法はやめよう	・自分の考えを持たずに相談をするのはやめよう ・相談されてすぐに指示を出すのはやめよう
	・時間が無くて報告の忘れがないようにしよう	・あわてて、あやふやな情報を流すのはやめよう	・相談の途中で自分の意見を言わない
	・飛び越し指示はやめよう	・組織を無視した飛び越し連絡を出来るだけしない	・ただ単に聞くだけの相談はやめるようにする
	・自分の意見だけを押し付けない	・部下の連絡に関して、途中で自分の意見を言 わず最後まで聴くようにする	

携帯レベル表を各人へ配布

●品質保証部 2010年上半期『真報連相』手作りレベル表 2009年12月 1日

	報告	連絡	相談
3 度	・報告の目的を明確にして、相手に解り易い報告を行う	・目的を必ず伝える連絡をする ・補佐の出来る報告をする	・依頼内容の目的を明確にして相談する ・容々な態度で傾聴する
2 度	・不具合が発生した場合、上司の状況も考えて報告します	・相手に内容が伝わっているか復唱してもらう	・自分の考え・意見を用意して相談する
1 度	・1日有った事はすべて日報で報告する ・問題・不具合発見後は素早い報告をする	・正しい言葉使いで連絡しよう(為口の無いように)	・分勝手に判断せず上司に聞いてから行う
これだけ やめよう うは	・事実を無視した報告はやめよう ・鮮度の落ちた報告はやめよう ・事実が確認できていない思い込みの報告	・後手により不具合が発生してしまっからの連絡はやめよう ・発信だけの連絡はやめよう ・一方通行の連絡。「私は連絡しました」という言い訳	・上司へ全て頼り切った相談はやめよう ・なごらめムードでの相談はしない ・「し」事にするのはやめよう

株式会社ケイ・エフ・ケイグループ 不詳課 本報連相センター/NHC209台

真・報連相とは…

① 3つの視点…手段である報連相を「目的」、「環境(相手)」、「自己」との関連でとらえます

② 3つの深度…報連相の本質は情報の共有化ですが、それには3段階の深度があります

③ 5段階のレベル表…報連相にレベルを考えます
*従来の報連相は、やり方・手段が中心で、もっぱら、報連相のやり方を組織の上の人が、下位層の人に指導していました。しかし、質の高い報連相は、経営幹部・管理者にとっても重要な課題です。

【3つの視点】

環境 (相手)

目的

手段

自己

(複数の手段の中から環境、目的に照らして選択)

【3つの深度】

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)……………(聞く)

深度2 意味(目的)の共有化(分かっている)……………(訊く)

深度3 考え方の波長の共有化(心が通っている)……………(聴く)

報連相の行動10ヶ条

- 挨拶は報連相のウォーミングアップ
- 何事も確認が大切
- 相手に応じてやり方を変えよう
- 「目的意識」を習慣にしよう
- 自分を含めた全体状況を見よう
- 意味を伝えよう。思いを共にしよう
- 対面して、話そう、傾聴しよう
- 「3つに分割」(はじめに・本論・まとめ)
- 勇気をもって、正直に早く報連相
- 「座右の銘」を持つよう

一か月の振り返り配布

確認

● 役員室

レベル表 一ヶ月の振り返り

年 月 日 氏名: _____

	チェック	報告	チェック	連絡	チェック	相談
3 度		・報告内容に自分の考え・意見を含んだ報告を行う		・重要性・緊急性を明確にして、必ず期限を決めて行う		・相談されたら、相手の立場になって、真剣に考えて相談にのってあげよう
2 度		・結果だけではなくプロセスも含めて報告する ・指示を受けた内容については日程を決めて報告をおこなう		・新規訪問時の面談者にお礼を電話またはメールで今後の予定を含んだ方法で行う ・連絡の共有化を図る為に、上司・部下の連絡を受ける場合は、相手の目を見て連絡を受ける。		・現在のことだけでなく、上司に会社の将来を考えた(ビジョン)を相談する。 ・積極的傾聴を行う
1 度		・忙しい場合でも部下の報告に対しては後回しにせず、すぐに対応するようにする ・事実を順序だてての報告をする		・事実を簡潔に伝える		・相手の話を最後まで聴こう ・相談者に相談内容の結果報告を必ずしよう
これだけは やめよう		・「言わなくてもわかっているだろう」という考え方はやめよう		・この人に伝えれば、他の人にも伝わるだろうとの思い込みの伝達方法はやめよう		・自分の考えを持たずに相談をするのはやめよう ・相談されてすぐに指示を出すのはやめよう
		・時間が無くて報告の忘れがないようにしよう		・あわてて、あやふやな情報を流すのはやめよう		・相談の途中で自分の意見を言わない
		・飛び越し指示はやめよう		・組織を無視した飛び越し連絡を出来るだけしない		・ただ単に聞くだけの相談はやめるようにする
		・自分の意見だけを押し付けない		・部下の連絡に関して、途中で自分の意見を言わず最後まで聴くようにする		

- それぞれの項目をチェックしてください。○＝出来ている △＝出来たり出来なかったり ×＝出来ていない。
- 数を数えて、個数を記入してください。 ○＝ □ △＝ □ ×＝ □
- 「これだけはやめよう」と1度の項目はすぐに取り組まなければならない項目です。自己評価で何点ですか？(100点満点で) _____ 点
- 2度の項目は1ヶ月から3ヶ月かけて取り組む項目です。自己評価では何点ですか？(100点満点で) _____ 点
- 3度項目は1ヶ月から6ヶ月以上かけて取り組む項目です。自己評価では何点ですか？(100点満点で) _____ 点
- 今後「真・報連相」を社内に根付かせる為にあなたが取り組むことは何ですか？(何か必ず記入してください)

* 記入後はグループリーダーへ提出下さい。 締め切り 月 日 時まで

ある役員の振り返り

●役員室

レベル表 一ヶ月の振り返り

10年3月9日 氏名: 谷村好文

確認

	チェック	報告	チェック	連絡	チェック	相談
3 度	△	・報告内容に自分の考え・意見を含んだ報告を行う	△	・重要性・緊急性を明確にして、必ず期限を決めて行う	△	・相談されたら、相手の立場になって、真剣に考えて相談にのってあげよう
2 度	×	・結果だけではなくプロセスも含めて報告する	×	・新規訪問時の面談者にお礼を電話またはメールで今後の予定を含んだ方法で行う	△	・現在のことだけでなく、上司に会社の将来を考えた(ビジョン)を相談する。
	△	・指示を受けた内容については日程を決めて報告をおこなう	△	・連絡の共有化を図る為に、上司・部下の連絡を受ける場合は、相手の目を見て連絡を受ける。	△	・積極的傾聴を行う
1 度	○	・忙しい場合でも部下の報告に対しては後回しにせず、すぐに対応するようにする	△	・事実を簡潔に伝える	△	・相手の話を最後まで聴こう
	△	・事実を順序だてての報告をする			△	・相談者に相談内容の結果報告を必ずしよう
これだけはやめよう	×	・「言わなくてもわかっているだろう」という考え方はやめよう	△	・この人に伝えれば、他の人にも伝わるだろうとの思い込みの伝達方法はやめよう	△	・自分の考えを持たずに相談をするのはやめよう
	×	・時間が無くても報告の忘れないようにしよう	○	・あわてて、あやふやな情報を流すのはやめよう	×	・相談されてすぐに指示を出すのはやめよう
	×	・飛び越し指示はやめよう	×	・組織を無視した飛び越し連絡を出来るだけしない	△	・相談の途中で自分の意見を言わない
	○	・自分の意見だけを押し付けない	△	・部下の連絡に関して、途中で自分の意見を言わず最後まで聴くようにする		・ただ単に聞くだけの相談はやめるようにする

1. それぞれの項目をチェックしてください。○=出来ている △=出来たり出来なかったり ×=出来ていない。

2. 数を数えて、個数を記入してください。 ○= 4コ △= 15コ ×= 7コ

3. 「これだけはやめよう」と1度の項目はすぐに取り組まなければならない項目です。自己評価で何点ですか？(100点満点で) 40 点

4. 2度の項目は1ヶ月から3ヶ月かけて取り組む項目です。自己評価では何点ですか？(100点満点で) 60 点

5. 3度項目は1ヶ月から6ヶ月以上かけて取り組む項目です。自己評価では何点ですか？(100点満点で) 50 点

6. 今後「真・報連相」を社内に根付かせる為にあなたが取り組むことは何ですか？(何か必ず記入してください)

レベル表の振り返りを1年間繰り返すことにし、人員を定規の教育を実施する

* 記入後はグループリーダーへ提出下さい。 締め切り 3月10日 17時まで

NHC87外村妃彩枝さん 「真報連相で組織の 活性化を図る」を拝借 2014年から

～真・報連相～		2014年4月のふりかえり	上長
所属部署 (○印) ・営業部 ・技術部 ・第1事業部 ・第2事業部		2014年 月 日	氏名
今月のふりかえりは、「真報連相の基本のキ」です。理解できていますか？ * 評価点(4点=いつも実行している 3点=たまに実行出来ていない 2点=50%ぐらい実行している 1点=実行出来ていない)			
No	チェック項目	評価点	
1	相手を見て、明るく大きな声で「挨拶」している		
2	自分の方から先に挨拶している		
3	5W2Hを、日本語で覚えて、使っている		
4	報告は、①結論、②経過、③私見の順に述べている		
5	報告ミスは素直に謝り、適切に対処している		
6	コスト意識を持って報告している		
7	TPO(時間・場所・状況)にも配慮して報告している		
8	「目的思考」をしている		
9	目的を明確にして報告している		
10	「飛び越し指示」の2原則を心得て、実行している		
11	「あれはどうなっている？」と訊かれる前に報告している		
12	中間報告が必要な3つの場合を知っているし、実行している		
13	3つの視点(相手、目的、自己)で手段を見ることが出来る		
14	3つに分割する報告の仕方を知り、実行している		
15	悪いことほど早く報告している		
16	正直な報告をしている		
17	仕事が終了したら、指示した人に報告している		
18	報告書は催促される前に提出している		
19	報告事項は聞き手に聞こえるように配慮して話している		
20	こまめに連絡を取り情報の共有化を深めている		
21	他人事にしない。当事者意識を持ち率先してやっている		
22	間違っただけを言っている人にきちんと注意している		
23	相手の話を最後までちゃんと聞いて応えている		
24	質問されたことに、論理的に応えている		
25	報連相は仕事の進め方そのものと理解して実践している		
合計点			
* 75点以上になるように、しっかりハンドブックを読み実践しましょう！			
1. 挨拶の「3つのポイント」 ・相手を見て、明るく大きな声で ・自分から先に ・続けましょう			
2. 報告の「3つのポイント」 ・終了したら、即報告 ・指示した人に直接報告 ・結論から報告(経過はその後で)			
提出期限 :5月10日(土)午後16時まで上長へ提出してください 不許複製日本報連相センター/NHC209谷崎好文			

～真・報連相～ 2017年1月のふりかえり（共通）

所属部署 (○印)
 ・営業部
 ・小川工場
 ・小川事務所
 ・総務部

氏名 外村 彩枝

上長


2017年2月7日
 お疲れ様です。・・・1月度の、自分の報連相を振り返り、真報連相のレベルアップ(=仕事の進め方のレベルアップ)で職場のコミュニケーションを活性化しましょう！ “あなたが変われば周囲の人が変わる”

*評価点(4点=実行できている 3点=意識しているがたまに出来ていない 2点=50%ぐらい出来ている 1点=出来ていない)

No	チェック項目	評価点
1	まず自分から『挨拶』している (・・・事務所のドアをあける時など挨拶している?)	4
2	相手を見て『挨拶』している (・・・どうしても出来ない時は別ですよ)	3
3	明るく大きな声で『挨拶』している。(相手に聞こえないと意味ないですよ！)	3
4	「行ってきます」「ただいま帰りました」「お疲れ様です」を言っている	3
5	「日報」・「指示書」・「報告書」など報連相のツールは毎日正確に正直に書いている。	3
6	指示をした人に直接報告(中間報告、終了報告)している。	3
7	事実を正確に「大きな声」で伝えている(脚色しない、生の声)	3
8	『目的』をいつも考えて行動している (『何のために?』これをするのかいつも考えている)	4
9	ミスは誰にもある、次にミスしないためにどうすればいいかを考えている。	4
10	早め早めの『報連相』で問題を事前につぶしている (図面の手配漏れ、納期遅れetc)	3
11	『謙虚』な気持ち・態度で報連相をしている	3
12	相手によって報連相の伝え方を変えている	4
13	状況が変わった時には指示をした人に『中間報連相』をしている	3
14	相手を『思いやった』うえで報連相をしている	3
15	「過去と他人は変えられない」自分の考え方を変えようと行動し、発言している。	4
16	相手の話を遮ることなく、最後まで聴いて返事をしている	3
17	いろいろな考え方があると、多様性を尊重している。	4
18	相談する相手に分かり易く内容を伝えている	3
19	『相談』した人には必ず結果を報告をしている	3
20	相談する時や相談を受ける時には、自分の『態度・言葉遣い』に注意している	4
21	「あれっ?」と思ったら、すぐに声掛けをしている	3
22	自分の報連相が『良いか・悪いか』は相手が決めることと分かっている	4
23	評論家にならずに自分ごととして建設的な報連相をしている	3
24	自分の間違いを素直に認めることが出来る	4
25	報連相のレベルアップを考えて行動している	4
	合計点	85

* 75点以上になるように、しっかり取り組みましょう！1点の項目は「要改善！」

* 2017年期の取り組みとして、先月皆さんに書いて頂いた、『あなたが取り組むこと』、『自分の能力向上のために取り組むこと』・・・1月はどんなことを実践しましたか？

① 「部門目標達成の為に、わたしが取り組むこと」。・・・どんなことを実践できましたか？

定額報告会、会議録を作成し課長以上にもメールで配信

② 「自己能力向上の為に、わたしが取り組むこと」。・・・どんなことを実践できましたか？

予備コンサルタント技能講習受講、ISO14001 Web講習受講中です。

* この取り組みが毎月出来ているか？あるいは6ヶ月後、1年後出来ているか自己評価出来るようにしてください
 行動する時、発言する時、いつも目的をしっかり持ちましょう！

提出期限：2月8日(水)午後17時まで上長へ提出してください

不許複製日本報連相センター/NHC209谷崎好文

NHC87外村妃彩枝さん
 「真報連相で組織の
 活性化を図る」を拝借
 2014年から

直近はこんなです→

～真・報連相～ 2019年8月“質の高い仕事”のふりかえり (小川)		上長
所属部署 (○印) ・営業部 ・技術部 ・総務部 ・八代工場 ・小川工場		
2019年 月 日	氏名	
毎日の仕事お疲れ様です！この1カ月自分の仕事はいかかでしたか？ 報連相の理解は深まりましたか？「高い専門性」とともに、しっかり取組みましょう！ * 評価点(4点=実行できている 3点=意識しているが、たまに出来ていない 2点=50%くらい出来ている 1点=出来ていない)		
No	チェック項目	評価点
1	相手を見たら躊躇せず、『挨拶』している	
2	きちんと『挨拶』を返している	
3	明るく大きな声で『挨拶』している。(相手に聞こえないと意味ないですよ！)	
4	「行ってきます」「ただいま帰りました」「お疲れ様です」を言っている	
5	声をかけられたら、相手に聞こえるように「はい！」と返事している	
6	「はい！」はやる気のある返事と理解している	
7	「ありがとうございます」と感謝の気持ちを込めて伝えている	
8	「すみません」と自分の非を認める言葉を言えている	
9	問題が発生したら「自分事」(じぶんごと)として対応している	
10	分からないことがあったら、まず調べている。	
11	『あれっ変だぞ?』と思ったら声掛けをしている	
12	相手が理解してくれないのは自分の説明が悪いからと分かっている	
13	「報連相」にも「コスト」(お金)がかかっていると考えて実行している	
14	相手の話を否定せず、批判せず、受け入れている。(受容)	
15	『相談』した人には必ず結果を報告をしている	
16	仕事の終了のメドがついたときに、中間報告をしている	
17	社内の後工程・他部門等も「顧客」と理解し、「思いやっている」	
18	情報を共有化するだけでなく『全社に深める』ことを意識して報連相している	
19	外国籍の従業員とも積極的に会話している	
20	『評論家』にならずに、自分から「こうしよう！」と行動を起こしている	
21	「目的」が分らないときは自分から「こういうことでしょうか？」と確認している	
22	自分の目標達成に向けて日々取組んでいる	
23	報連相のレベルアップを考えて行動している。	
24	自分の仕事の「専門性のレベルアップ」に日々取り組んでいる	
25	自分の仕事に「プライド」を持って取り組んでいる	
合計点		
* 75点以上になるように、しっかり取組みましょう！1点の項目は改善してください！ * 自分の目標の取組はいかかでしたか？目標に対する取組み実績があなたの仕事の成果です。 * 来月は5月度の振り返りと同じく、理解度テストを実施します。全員100点取れるように！		
①	「部門目標達成の為に、わたしが取り組むこと」(何をしましたか？何が出来ましたか？)	
②	「自己能力向上の為に、わたしが取り組むこと」(どんなことを実行しましたか？)	
* この取組みは『目標管理』を根付かせる『目的』があります。また、『目標』の立て方・書き方も仕事の能力向上につながります。		
提出期限 : 9月6日(金)午後17時まで上長へ提出してください		

裏面はこんなです

ケイ・エフ・ケイ小川 2019年 個人の取組		*自分の目標覚えていますか？目標管理に使って下さい。
2019年	部門目標のために取り組むこと	自己能力向上への取り組み
1	達成率80%越えを意識しながら動く	体調不良での欠勤・遅刻をしないように整える
2	1日1件抜き取り検査を行います	ISO9001の勉強
3	段取り者2名育成	技能士試験受験、合格
4	段取りを早く正確に行う	プログラムの勉強
5	視野を広げて周りの協力をしっかりとし全体の生産性を上げたい	基礎をしっかりとし応用力を上げて様々なことに取り組みたい
6	ヒューマン巧による不良の削減を半分に	とにかく無駄をなくす(努力・時間の無駄をなくす)
7	コミュニケーションをたくさんとるようにしたい	体調管理をしっかりとて休みを無くしてベストを尽くす
8	段取り者の育成に力を入れたい(2名は育てたい)	あきらめずに本を読む(完結まで)
9	ささいな事でも気がなつたことは自己判断せずすぐに上司に相談・報告する	仕事を早くこなせるようになる事あたらしい事を覚えるよう頑張ります
10	生産性を上げるために測定を早く出来るようにし、機械をフルで回せるようにする	知識を広げるために本を読む習慣をつける
11	加工で手作業ミスでの平行度不良を無くす	経験者から仕事の考え方を聞いたり新聞・雑誌を見ること
12	後工程に迷惑をかけない、その想いを浸透させる	知識を増やす為、何らかの本を読む
13	新しい部署での仕事に早期対応し田畑に準めていける様にしていく	コミュニケーション能力を向上させる為知識を深める
14	不良品の数をゼロにして達成率80%以上を目指す	チップ交換のスピードを上げる
15	班内品質改善実行計画目標達成	計画達成率月平均80%以上
16	全体での生産性アップ	客先との調整
17	流出不良ゼロを達成する	保証業務のムダをカット合理化・効率化をし少人数で機能を担保できる環境へ
18	視野を広げていろんな所を改善していきたい	段取でミスに1時間内に終わらせるようにする
19	班全体に目を向け周りのフォローをする	問題を一つ一つ解決していく
20	出来る限りのことを頑張る	左記と同様
21	OSIに取り組めます	情報の共有化に取り組めます
22	今までの経験を活かし改善を具現化する	品質の業務とは違ってくるので指示内容で決めます
23	担当ラインの新人教育をする	担当ライン以外のラインの加工だけでなく操作も覚える
24	新しい設備へ入ったりするので設備を使えるようになる	引き続きプログラムを解るようにしていきたい
25	自分の仕事を早く済ませ別の仕事に取り掛かることで管理課をスムーズなものにする	人の話をちゃんと理解し、それをきちんと吸収する能力を身に付ける
26	部下の教育に仕事を分担し、段取時間把握及び短縮に取り組む	コミュニケーションスキルを向上させる為の書籍を読む
27	不良率0.5%以下	段取りを想定時間内に終わらせる
28	体調管理を行い常にベストの状態で行う	今期と変わらず行きます(傾聴力をつける)
29	全機種で少しでも達成率を上げたいと思います	測定器のマスタとを考えています
30	情報の共有化において前日までに当日の計画を作成する	遅くとも21時までには帰る様にしたい
31	業務、社内とお客様をうまくつなぐこと	様々な知識を入れ左記を達成すること
32	UVの不良ゼロ	様々な資格にチャレンジ
33	達成率UP、今期より10%UP目標にしたいと思います	DMU50段取時間短縮、今期より15分~30分短縮
34	作り残しの無い様にして行く	新しい仕事にもチャレンジしていく
35	手作業不良ゼロを目標にする	作業は丁寧に確認しながら行う
36	日々の達成率を90%以上	技能検定学科合格
37	手作業ミスを無くす	段取りを一人で2時間ですることができるようにしたい
38	部下の教育、部門全体のスキルアップ	失敗を改善に繋げる取組み
39	達成率向上のための初・中・完での各ラインのフォローを行う	新人加入者へのNC操作のスキルアップ教育を行う
40	達成率をUPし生産性を上げる90%以上	何ごとに対しても積極的に取り組む
41	機械をとめないようにする	チーム対応のやり方覚える
42	「後工程はお客様」を意識して決められたルールに従い確実な作業を行う	確実な報連相を実施し、信頼を勝ち取ります
43	班内知識レベル底上げを図り、トラブル等による停止ライン不具合削減を目指す	技能検定1級を目指します
44	停止ラインを少しでも回し、班内達成率向上	技能検定2級の習得
45	MC工具費率8%以下を維持継続	技能検定の準備
46	芯出し不良をなるべく作らず、不良を減らす	QC検定技能検定取得
47	出荷間違いないゼロ	7/27操作時の製品落下ゼロ
48	計画数に対して80%以上達成できる様にする	一人で出来る作業をひとつでも増やす
49	部下育成	否定しないこと
50	客先との連絡を密に行い計画に変更が出ないように情報の精度をあげる	QC検定2級取得
51	現場改善教育	情報収集
52	不具合(クレーム・ロト不良・修正工数)を事前に防げるよう考えて仕事をすすめる	部下の教育・育成
53	システムリニューアルと効率改善	システムに必要なプログラミングの実施
54	指示を正しく理解するための努力を惜しまない(柱をとるなど)	早く寝る、途中で起きても目が覚め起きていない
55	人のミスで発生するムダな作業を未然に防ぐ、作業効率を上げるための環境改善	ビジネスマナーの向上
56	不良ゼロを目指します	一つ一つ確実に仕事をします
57	自分の不注意による不良を出さない	1日でも早く自分が稼働出来るうんを増やします
58	人の話を聞き、仕事内容を覚える、良品・不良品の確認を怠らない	自分のことを理解し、自分の出来ない部分が出来ないままにしない。
59	新しい部門でのスキルを半日で取得する	各測定器をひとつずつマスターする
60	時間を大切に活動しています	日々完結を目指しています
61	生産性UPで月の残業時間40時間以下	技能検定マンダク1級受検
62	不良を削減する	先輩方の指導・話を良く聞いて理解する
63	早黒さんの業務拡大スキルアップを目指します	業務に関する資格取得を目指します
64	3つの視点で報連相をします	1日10件以上電話対応を頑張ります
65	企業イメージアップのためにいろんな会合に参加する	CDAの技術向上の為の地区会参加、QMS知識向上の為の学習継続

2. 人員を選抜しての教育



*** キャリア形成助成金を利用**

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

講習カリキュラム

平成20年11月28日から平成21年3月28日まで

講師：谷崎好文

実施日	項目	内容	時間帯
10月25日 (土曜日)	”出来る人”は報・連・相の質が違う① イントロダクション	報連相にはレベルがある	10:10から12:00
	基本的な考え方 その1	「3つの視点で」報・連・相をとらえる	
	基本的な考え方 その2	情報の共有化には「3段階の深度」がある	
		昼食	12:00から13:00
	基本的な考え方 その3	「聞く」「訊く」「聞く」3つの「きき方」	13:10から15:00
	3つの「視点」の説明1	”できる人”は「相手」によって報・連・相を柔軟に変えている	
	3つの「視点」の説明2	”できる人”は「目的」で報・連・相の仕方を考える	
11月28日 (金曜日)	”出来る人”は報連相の質が違う② 3つの「視点」の説明3	”できる人”は「自己」を含めた状況全体を見ている	10:10から12:00
	情報の共有化「深度1」の説明	「事実情報の共有化」でお互いを助け合う	
	情報の共有化「深度2」の説明	経営理念は「意味の共有化」があってこそ生きる	
		昼食	12:00から13:00
	情報の共有化「深度3」の説明	「考え方の波長の共有化」が職場を活性化する	13:10から15:00
	3つの「きき方」を検証する	3人のお母さんの「きき方」を検証する	
12月26日 (金曜日)	真報連相のレベル表を用いて	報告の1度(初級)から5度(上級)まで	10:10から12:00
		昼食	12:00から13:00
		午前中のつづき	13:10から15:00
1月30日 (金曜日)	真報連相のレベル表を用いて	連絡の1度(初級)から5度(上級)まで	10:10から12:00
		昼食	12:00から13:00
		午前中のつづき	13:10から15:00
2月28日 (金曜日)	真報連相のレベル表を用いて	相談の1度(初級)から5度(上級)まで	10:10から12:00
		昼食	12:00から13:00
		午前中のつづき	13:10から15:00
3月28日 (土曜日)	真報連相のまとめ 「真報連相」読本より	支援の相談/互恵の相談/自立的相談/依存的相談	10:10から12:00
		昼食	12:00から13:00
		経営幹部にも求められる「悪い情報ほど早く…」	13:10から15:00
		「旧・報連相」と「真・報連相」の違い	

3. 中途入社の人への初期教育



ケイ・エフ・ケイの社内教育

- 「真・報連相」教育
- DiSC Classicの活用

社内教育の基本

自 己 理 解

他 者 理 解

他 者 適 応

皆、自分とは違いますよね？

使用教材 真・報連相のハンドブック

安心と信頼は報連相の上に成り立つ

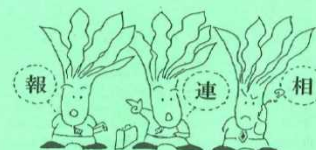


報連相は社会のOS

NHC日本報連相センター
〒636-0912 奈良県生駒郡平群町電田川1-14-5
Tel/Fax 0745-45-8286

しん ほう れん せう
真・報連相の
ハンドブック

(真・報連相のレベル表)



NHC

日本報連相センター

NHC 2019 谷崎好文

ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

『真・報連相』とは

報連相

報告・連絡・相談
ご存知ですよね？

“報連相” どんなイメージを持ちますか？

- 上司に対する部下の義務だと思っていま
せんか？
- 上司や先輩から仕事を行うにあたって、大
変重要なものだと教えられたのでは？
- 実際の仕事で報連相を行うときに、部下か
ら上司への一方向だけで本当によいので
しょうか？

真報連相とは・・・

「今までの報連相」では、5W1Hがよいとか、結論から先に、あるいは口頭よりも文書がよいとか、主にやり方・手段を説明していました。しかし、質の高い報連相はやり方・手段だけではできません。

「目的」や「相手」を考えずに、こうしたらよいと手段(報連相)を固定化してよいはずがありません。

Aさんにはよい報連相が、同じやり方をしててもBさんにはよくない報連相の場合があるのです。

えこひいきではない

真報連相とは・・・

環境(相手)、目的、自己との関連で、手段である報連相をとらえると、質の高い報連相ができます。

これが「真報連相」です。 技だけではない、心技体の報連相です。

(注:やり方を磨き、手段を開発することの大切さを否定しているのではありません。「やり方・手段」も大切ですが、「手段へ直行しない」ことが肝心です)

真・報連相基本的な考え方

● 「真・報連相は仕事の進め方そのものである」と捉えています。次の3つと5段階のレベル表です。

- ① 「3つの視点」・・・「環境(相手)」「自己」「目的」
- ② 「3つの深度」・・・(情報の共有化には3段階の深度があります)
- ③ 「3つの方向」・・・報連相する際の“心身”の方向

「真報連相の『5段階のレベル表』」

3つの視点

1)「3つの視点」とは、
「環境(相手)」、「目的」、「自己」との関連で
「手段」(である報連相)を、見ると、深く見
えるということです。

何事につけても、やり方・手段へ直行しない
のが、“できる人”の仕事の進め方です。

「目的」を持つ習慣化してください！

3つの視点

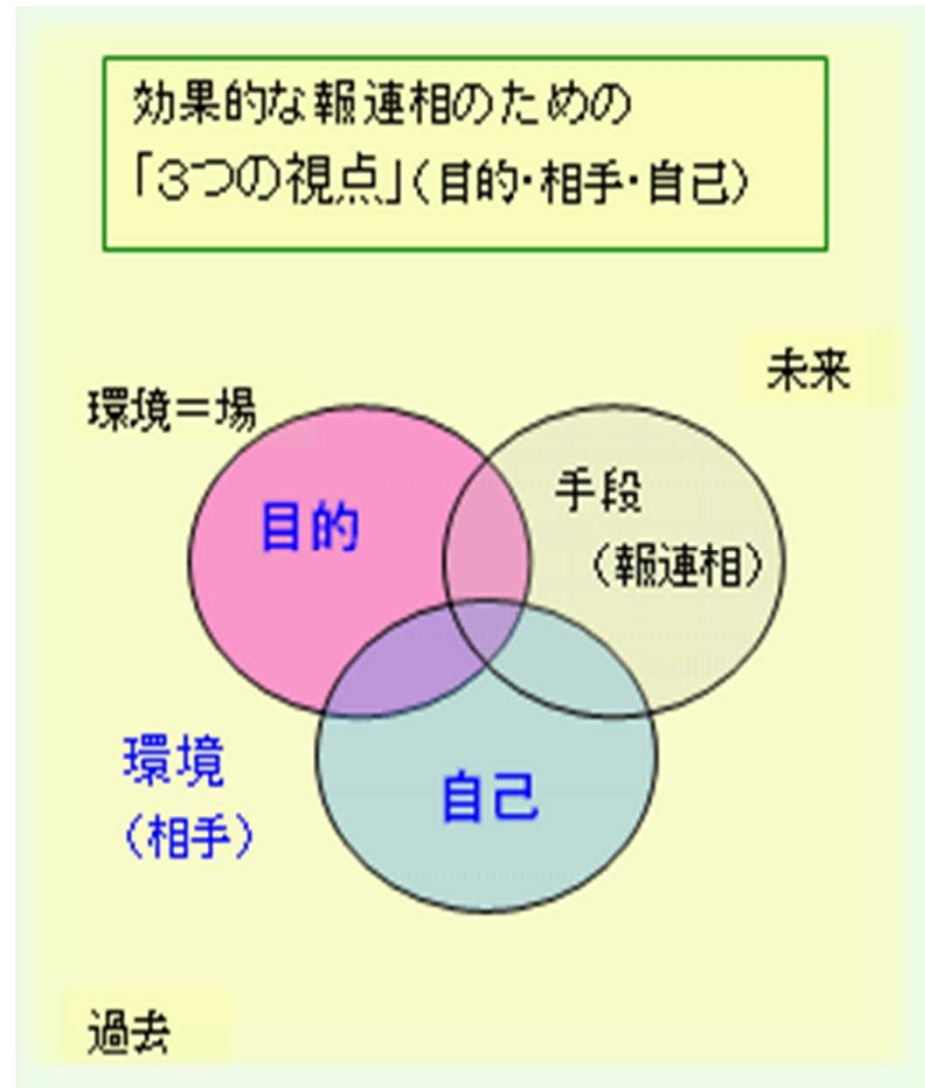
1)「3つの視点」とは、

「環境(相手)」、「目的」、
「自己」との関連で

「手段」(である報連相)を、見ると、深く見えるということです。

何事につけても、やり方・手段へ直行しないのが、“できる人”の仕事の進め方です。

「目的」をもって！



3つの視点 その1

- ・ 「3つの視点」は、報連相だけでなく、改善にも、品質にも、原価にも、納期厳守にも、問題解決にも…
その他あらゆる場面で有効なものの方です。この「3つの視点」を報連相の学習を通じて自分のもの
にすると、すべての仕事に役立ちます。

3つの視点 その2

報連相に限りませんが、私たちの頭は、「どのようなやり方をすればよいのか」とか、「どうやって解決しようか」というように、「やり方・手段」へ直行しがちです。

3つの視点 その3

しかし、“できる人”は、

「この報告は、何のために(目的)するのか…」

「相手の求めている報告は？ 相手の性格(パーソナリティ)は？」

「報連相する自分の意欲とか、態度は…」

などと、報告一つとってみても、やり方だけでなく「3つの視点」でちょっと考えてみてから報告しています。

「3つの深度」 その1

(2)「**3つの深度**」とは、「情報の共有化」には「3段階の深度」がある、ということです。

深度1 事実情報の共有化 (知っている)...
(聞く)

深度2 意味(目的)の共有化 (分かっている)...
(訊く)

深度3 考え方の波長の共有化 (共感・感動)...
(聴く)

「3つの深度」 その2

報連相とは、関係者が情報を共有化することですが、伝
わらなければ
ならないのは、「言葉や文字」だけではありません。伝えたいのは「意味」です。「意味」の共有化が大切です。さらに、発信者の「思い」を共に したいものです。

情報の共有化は、発信者と受信者の両者によって、深まります。受信者のきき方も大切です。

聞く→訊く→聴く、へと情報の共有化は深まってきます。

「3つの方向」

「3つの方向」とは、報連相する際の“心身”の方向です。

- 向き合っているか……相手と誠実に向き合っている
《基本姿勢》
- 寄り添っているか……必要な場合には、相手に誠実に
寄り添っている
- 向き合っていない……相手と誠実に向き合っていない

真報連相「5段階レベル表」

私たちは問題がおこると、
「コミュニケーション不足だった」と言っ
て片づけがちです。

しかしこれでは解決にはなりません。一口に「コミュニケーション」と言いますと、あまりにも漠然としていて、どこがどうなのかわかりませんし、手が打てないからです。

真報連相「5段階レベル表」

真報連相では、「コミュニケーション」を、
「報告」、「連絡」、「相談」、
の3つに区切ってとらえました。

さらに、報連相と言っても、なお漠然としていま
すので、報連相の中味を「5段階のレベル表」で具
体的に明らかにしました。

また、報連相のレベル表は＝初級から上級までの、
「仕事の進め方の重要事項」を全て盛り込んだ一覧
表でもあります。

真・報連相のレベル表

お願い：下から上に読んで下さい

この表は、仕事の進め方(=報連相)の重要事項の一覧表

創作1993/改訂2014

	報告 (義務+α)	連絡 (情報の共有化)	相談 (シナジー <相乗効果>)
5 度	<ul style="list-style-type: none"> 正直に報告している 相手の報連相が悪いのは、自分にも原因があることに気づいている 相手と自己、双方の満足を目指す報告をしている (相手の目的と自己の目的の両方を意識している) 相手の好みに応じた報連相の仕方をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 報連相を楽しんでいる 悪い情報ほど、早く連絡している 「情報によるマネジメント」を行っている 情報を意味づけるのは自己であることをわかっている 情報交換、情報収集連絡で人脈づくりをしている 	<ul style="list-style-type: none"> 情報の共有化を深める組織づくりに取り組んでいる 報連相が良くない人にも、寛容な態度で接し、支援している (←支援の相談↓) 相談を受けたら見返りを求めず支援を惜しまない 皆で相談して、問題解決に取り組んでいる (互恵の相談) 必要な場合には、相手に誠実に寄り添って相談 (報連相) している
4 度	<ul style="list-style-type: none"> 結果や状況報告だけに止まらず、「自分の意見」もしっかり述べているし、「提案」を添えている 速報に加えて、原因分析と解決案も報告している 権限を委譲された場合、適切な報連相をしている 上司に対してだけでなく、部下 (後輩)、同僚、関係各部門への報告も抜かりなく行っている 	<ul style="list-style-type: none"> 重要性、緊急性、連絡先の範囲 [他部門、他社] などの判断を一段高い視点でしている (低い視点、横・外部の視点でも見ている) 連絡内容、連絡方法が他へ及ぼす影響とか、影響が拡大化傾向をもつかどうか、なども考えている 生情報の連絡に加え、加工情報の連絡もできる 	<ul style="list-style-type: none"> 自他を尊重しながら、自分の意思を正直に、率直に表現できるし、柔軟な対応で歩み寄りもできる 相談によって周りを巻き込み、一人ではできない大きい仕事に取り組んでいる 効果的な質問で情報の共有化を深めている 心を開き、腹を割って相談できる人を持っている
3 度	<ul style="list-style-type: none"> 目的を明確にして報連相している 状況が変わった時、長い期間を要する仕事、或いはその仕事の終了のメドがついた場合などには、「中間報告」をしている 「中間報連相」の大切さに気づいて、実行している 「3項目で表現する方法」を活用している 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡が「情報の共有化」という意味であることを理解している。また、情報の共有化を深めている 積極的な「情報提供」で上司を補佐している 遅滞なくお礼状をだしている。またお礼の電話をしている (メール、電話、お礼状の使い分けを心得ている) 	<ul style="list-style-type: none"> 「相談」という名前 (形式) で、「意見具申」・「情報提供」とか「上司の方針や真意」の確認もしている 相談の中で、必要な「根回し」もしている 「積極的傾聴」で情報の共有化を深めている お客様、上司、社内外からも相談を受けている 当面の相談だけでなく先々のことも相談している
2 度	<ul style="list-style-type: none"> コスト意識を持って報連相している 報告の機会を、上司の考えを知る機会にもしている 必要な場合には、事前報連相をしている 報告 (連絡) ミスは素直にあやまっている。ミスの対処が適切で、以後気をつけている T. P. O. (時、所、状況) も考えて報告している 	<ul style="list-style-type: none"> 間違いの起きそうな場合や、正確さを要する内容は、文書 (メモ) で連絡している 重要な情報は相手に確実に伝わったかどうか確認している (発信≠連絡) 情報ツールを使いこなしているし、明確な言語表現ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 「どうしましょうか」と自分の考えを持って相談している 相談の中で「お願い」や「問題解決」もしている 誠意・熱意をもって相談し、相手が判断しやすいうように、わかりやすく状況を説明している 相談した人に対して、必ず結果報告をしている
1 度	<ul style="list-style-type: none"> 報告は正直に、という基本原則をわかっている 仕事が終了したら、直ちに、命じた人に直接報告している 「飛び越し指示」は直属上司へ即刻報告している 結果、経過の順で要領よく報告している 5W2Hで、わかりやすい表現をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 必要と思うことは、その都度こまめに生情報を流している (タイミング、鮮度が肝心) 悪い情報ほど早く連絡すべきだ、という原則は知っているが、時には躊躇 (ちゅうちゅう) することがある 相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしている 適宜 (てきぎ)、<u>「声かけ」</u>をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 上司に対して「どうしましょうか」と必要な相談をしている こまめに相談しているが、時には自分一人で「どうしようか・・・」と、苦しんでいることがある よい報連相はよい人間関係の上にはできる、よい人間関係はよい報連相の上にはできることを知っている

安心と信頼は、報連相の上に成り立つ

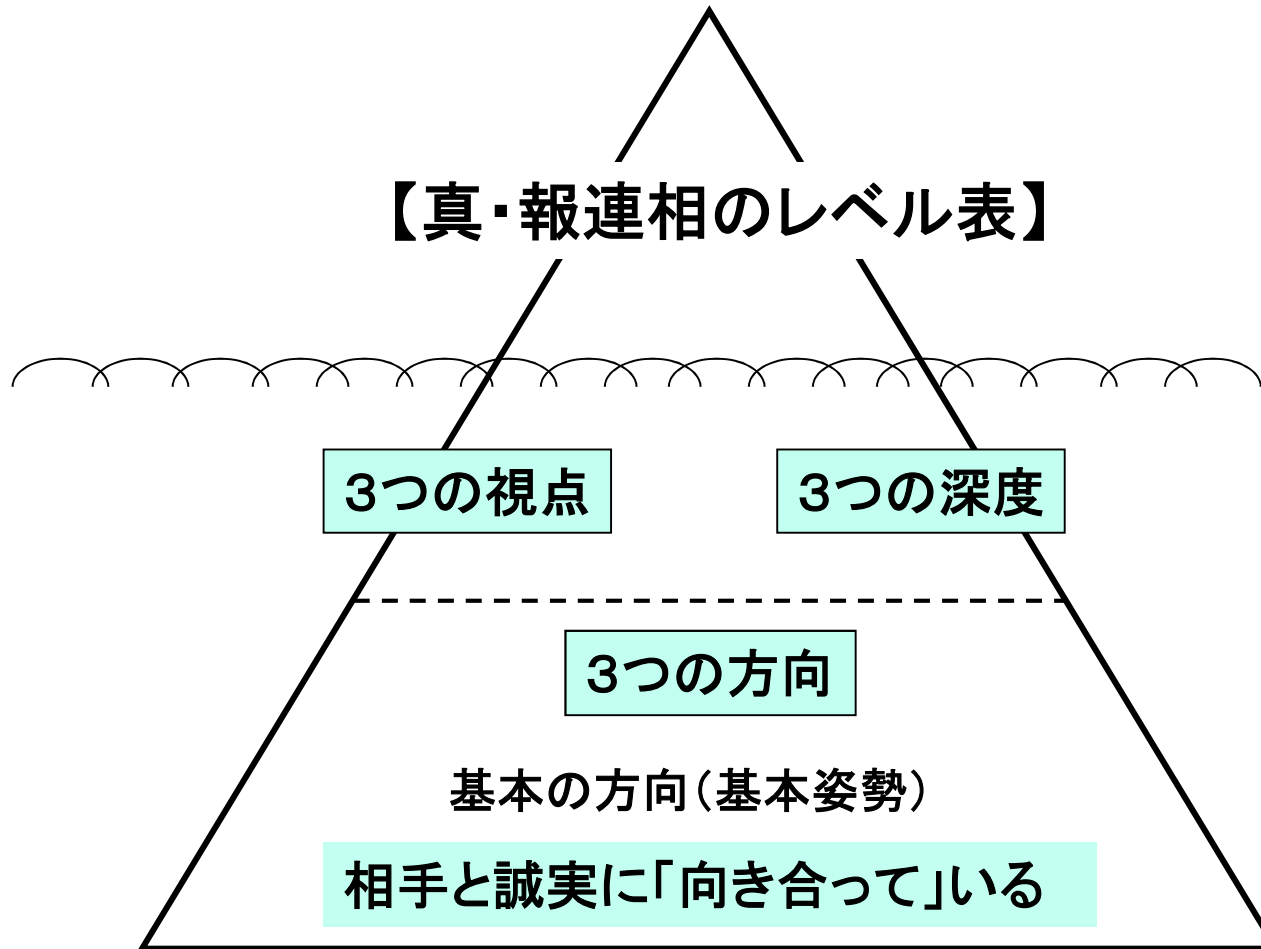
不許複製 ©糸藤正士/一般社団法人 日本報連相センター

本部 06-6226-1262

http://www.nhc.jp.net

【氷山にたとえた図】

「3つの視点」と「3つの深度」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」です。別名「仕事の進め方の重要事項の一覧表」です。真・報連相を氷山にたとえたのが下の図です。



弊社の全社展開

各部課グループ手作りレベル表作成

毎月1回レベル表の振り返り提出

自己評価の点数をつける

各人コメントを書いてもらう

上長もコメントを書いて返す

繰り返すことによってレベル向上につなげる

習慣化する

	報 告	連 絡	相 談
3 度	・報告内容に自分の考え・意見を含んだ報告 を行う	・重要性・緊急性を明確にして、必ず期限を 決めて行う	・相談されたら、相手の立場になって、 真剣に考えて相談にのってあげよう
2 度	・結果だけではなくプロセスも含めて報告する ・指示を受けた内容については日程を決めて 報告をおこなう	・新規訪問時の面談者にお礼を電話または メールで今後の予定を含んだ方法で行う ・連絡の共有化を図る為に、上司・部下の 連絡を受ける場合は、相手の目を見て連 絡を受ける。	・現在のことだけでなく、上司に会社の将来を 考えた(ビジョン)を相談する。 ・積極的傾聴を行う
1 度	・忙しい場合でも部下の報告に対しては後回し にせず、すぐに対応するようにする ・事実を順序だてての報告をする	・事実を簡潔に伝える	・相手の話を最後まで聴こう ・相談者に相談内容の結果報告を必ずしよう
や め だ け は	・「言わなくてもわかっているだろう」という考え 方はやめよう	・この人に伝えれば、他の人にも伝わるだろう との思い込みの伝達方法はやめよう	・自分の考えを持たずに相談をするのはやめよう ・相談されてすぐに指示を出すのはやめよう
	・時間が無くても報告の忘れがないようにしよう	・あわてて、あやふやな情報を流すのはやめよう	・相談の途中で自分の意見を言わない
	・飛び越し指示はやめよう	・組織を無視した飛び越し連絡を出来るだけしない	・ただ単に聞くだけの相談はやめるようにする
	・自分の意見だけを押し付けない	・部下の連絡に関して、途中で自分の意見を言 わず最後まで聴くようにする	

確認

●役員室

レベル表 一ヶ月の振り返り

10年3月9日 氏名: 谷崎好文

	チェック	報告	チェック	連絡	チェック	相談
3度	△	・報告内容に自分の考え・意見を含んだ報告を行う	△	・重要性・緊急性を明確にして、必ず期限を決めて行う	△	・相談されたら、相手の立場になって、真剣に考えて相談にのってあげよう
2度	×	・結果だけではなくプロセスも含めて報告する	×	・新規訪問時の面談者にお礼を電話またはメールで今後の予定を含んだ方法で行う	△	・現在のことでなく、上司に会社の将来を考えた(ビジョン)を相談する。
	△	・指示を受けた内容については日程を決めて報告をおこなう	△	・連絡の共有化を図る為に、上司・部下の連絡を受ける場合は、相手の目を見て連絡を受ける。	△	・積極的傾聴を行う
1度	○	・忙しい場合でも部下の報告に対しては後回しにせず、すぐに対応するようにする	△	・事実を簡潔に伝える	△	・相手の話を最後まで聴こう
	△	・事実を順序だてての報告をする			△	・相談者に相談内容の結果報告を必ずしよう
これだけはやめよう	×	・「言わなくてもわかっているだろう」という考え方はやめよう	△	・この人に伝えれば、他の人にも伝わるだろうとの思い込みの伝達方法はやめよう	△	・自分の考えを持たずに相談するのはやめよう
	×	・時間が無くても報告の忘れないようにしよう	○	・あわてて、あやふやな情報を流すのはやめよう	○	・相談されてすぐに指示を出すのはやめよう
	×	・飛び越し指示はやめよう	×	・組織を無視した飛び越し連絡を出来るだけしない	×	・相談の途中で自分の意見を言わない
	○	・自分の意見だけを押し付けない	△	・部下の連絡に関して、途中で自分の意見を言わず最後まで聴くようにする	△	・ただ単に聞くだけの相談はやめるようにする

1. それぞれの項目をチェックしてください。○=出来ている △=出来たり出来なかったり ×=出来ていない。

2. 数を数えて、個数を記入してください。 ○ = 4 コ △ = 15 コ × = 7 コ

3. 「これだけはやめよう」と1度の項目はすぐに取り組まなければならない項目です。自己評価で何点ですか？(100点満点で) 40 点

4. 2度の項目は1ヶ月から3ヶ月かけて取り組む項目です。自己評価では何点ですか？(100点満点で) 60 点


5. 3度項目は1ヶ月から6ヶ月以上かけて取り組む項目です。自己評価では何点ですか？(100点満点で) 50 点

6. 今後「真・報連相」を社内に根付かせる為にあなたが取り組むことは何ですか？(何か必ず記入してください)

VAIの振り返りを1年間続行せしむこと。人を環境への教育を実施すること

* 記入後はグループリーダーへ提出下さい。 締め切り 3月10日17時まで

～真・報連相～ 2017年1月のふりかえり（共通）

上長


所属部署 (○印)
 ・営業部
 ・小川工場 (○印)
 ・事務部

氏名 谷崎 好文

お疲れ様です。・・・1月度の、自分の報連相を振り返り、真報連相のレベルアップ(＝仕事の進め方のレベルアップ)で職場のコミュニケーションを活性化しましょう！ “あなたが変われば周囲の人が変わる”

* 評価点 (4点=実行できている 3点=意識しているがたまに出来ない 2点=50%ぐらい出来ている 1点=出来ない)

No.	チェック項目	評価点
1	まず自分から『挨拶』している (・・・事務所のドアをあける時など挨拶している?)	4
2	相手を見て『挨拶』している (・・・どうしても出来ない時は別ですよ)	3
3	明るく大きな声で『挨拶』している。(相手に聞こえないと意味ないですよ！)	3
4	『行ってきます』『ただいま帰りました』『お疲れ様です』を言っている	3
5	『日報』『指示書』『報告書』など報連相のツールは毎日正確に正直に書いている。	3
6	指示をした人に直接報告(中間報告、終了報告)している。	3
7	事実を正確に「大きな声」で伝えている(脚色しない、生の声)	3
8	『目的』をいつも考えて行動している (『何のために?』これをするのかいつも考えている)	4
9	ミスは誰にもある、次にミスしないためにどうすればいいかを考えている。	4
10	早め早めの『報連相』で問題を事前につぶしている (図面の手配漏れ、納期遅れetc)	3
11	『謙虚』な気持ち・態度で報連相をしている	3
12	相手によって報連相の伝え方を変えている	4
13	状況が変わった時には指示をした人に『中間報連相』をしている	3
14	相手を『思いやった』うえで報連相をしている	3
15	『過去と他人は変えられない』自分の考え方を変えようと行動し、発言している。	4
16	相手の話を遮ることなく、最後まで聴いて返事をしている	3
17	いろいろな考え方があると、多様性を尊重している。	4
18	相談する相手に分かり易く内容を伝えている	3
19	『相談』した人には必ず結果を報告をしている	3
20	相談する時や相談を受ける時には、自分の『態度・言葉遣い』に注意している	4
21	『あれっ?』と思ったら、すぐに声掛けをしている	3
22	自分の報連相が『良いか・悪いか』は相手が決めることと分かっている	4
23	評論家にならずに自分ごととして建設的な報連相をしている	3
24	自分の間違いを素直に認めることが出来る	4
25	報連相のレベルアップを考えて行動している	4
	合計点	85

* 75点以上になるように、しっかり取り組みましょう！1点の項目は「要改善！」

* 2017年期の取り組みとして、先月皆さんに書いて頂いた、『あなたが取り組むこと』『自分の能力向上のために取り組むこと』・・・1月はどんなことを実践しましたか？

① 「部門目標達成の為に、わたしが取り組むこと」。・・・どんなことを実践できましたか？

完結報告会、会議録を作成し課長以上にメールで配信

② 「自己能力向上の為に、わたしが取り組むこと」。・・・どんなことを実践できましたか？

予備コンタクト技能講習受講 ISO14001 Web講習受講中です。

* この取り組みが毎月出来ているか？あるいは6ヶ月後、1年後出来ているか自己評価出来るようにしてください
 行動する時、発言する時、いつも目的をしっかり持ちましょう！

提出期限：2月8日(水)午後17時まで上長へ提出してください
 不許複製日本報連相センター/NHC209谷崎好文

～真・報連相～ 2019年8月“質の高い仕事”のふりかえり (小川)		上長
所属部署 (○印) ・営業部 ・技術部 ・総務部 ・八代工場 ・小川工場		氏名
2019年 月 日		
毎日の仕事お疲れ様です！この1カ月自分の仕事はいかかでしたか？ 報連相の理解は深まりましたか？「高い専門性」とともに。しっかり取り組みましょう！ *評価点(4点=実行できている 3点=意識しているが、たまに出来ていない 2点=50%くらい出来ている 1点=出来ていない)		
No	チェック項目	評価点
1	相手を見たら躊躇せず、『挨拶』している	
2	きちんと『挨拶』を返している	
3	明るく大きな声で『挨拶』している。(相手に聞こえないと意味ないですよ！)	
4	「行ってきます」「ただいま帰りました」「お疲れ様です」を言っている	
5	声をかけられたら、相手に聞こえるように「はい！」と返事している	
6	「はい！」はやる気のある返事と理解している	
7	「ありがとうございます」と感謝の気持ちを込めて伝えている	
8	「すみません」と自分の非を認める言葉を言っている	
9	問題が発生したら「自分事」(じぶんごと)として対応している	
10	分からないことがあったら、まず調べている。	
11	『あれっ変だぞ？』と思ったら声掛けをしている	
12	相手が理解してくれないのは自分の説明が悪いからと分かっている	
13	「報連相」にも「コスト」(お金)がかかっていると考えて実行している	
14	相手の話を否定せず、批判せず、受け入れている。(受容)	
15	『相談』した人には必ず結果を報告をしている	
16	仕事の終了のメドがついたときに、中間報告をしている	
17	社内の後工程・他部門等も「顧客」と理解し、「思いやっている」	
18	情報を共有化するだけでなく『全社に深める』ことを意識して報連相している	
19	外国籍の従業員とも積極的に会話している	
20	『評論家』にならずに、自分から「こうしよう！」と行動を起こしている	
21	「目的」が分からないときは自分から「こういうことでしょうか？」と確認している	
22	自分の目標達成に向けて日々取り組んでいる	
23	報連相のレベルアップを考えて行動している。	
24	自分の仕事の「専門性のレベルアップ」に日々取り組んでいる	
25	自分の仕事に「プライド」を持って取り組んでいる	
合計点		
* 75点以上になるように、しっかり取り組みましょう！1点の項目は改善してください！		
* 自分の目標の取組はいかがでしたか？目標に対する取り組み実績があなたの仕事の成果です。		
* 来月は5月度の振り返りと同じく、理解度テストを実施します。全員100点取れるように！		
① 「部門目標達成の為に、わたしが取り組むこと」(何をしましたか？何が出来ましたか？)		
② 「自己能力向上の為に、わたしが取り組むこと」(どんなことを実行しましたか？)		
* この取り組みは『目標管理』を根付かせる『目的』があります。また、『目標』の立て方・書き方も仕事の能力向上につながります。		
提出期限 :9月6日(金)午後17時まで上長へ提出してください		
不許複製日本報連相センター/NHC20/谷崎好文 ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文		

報連相の理解度確認

次の文章の説明のうち、正しいと思われるものには○、誤っていると思われるものは×と 答えてください。

- () (1) 報連相は部下から上司にすべきものである。
- () (2) よい仕事は、自分の担当作業を独力で最後までやり遂げることにより成し遂げられる
- () (3) 挨拶はその時の相手の状況に応じて、よく考えて行なうべきである。
- () (4) すべての仕事は、当初の指示どおり忠実に進めるべきである。
- () (5) 「長い期間を要する仕事」とは、およそ1週間以上かかる仕事のことである。
- () (6) 報告書は中身の出来不出来よりも納期厳守が大切である。
- () (7) 連絡とは、伝えたい内容とその意味が相手に届くことである。
- () (8) 連絡の際に「確認」を怠ってはならないのは、発信者のほうである。
- () (9) 報連相の本質は「情報の共有化」である。
- () (10) 非常に重要な納期を先方に守ってほしいときには、「納期は9月10日、納期厳守！」のように、期日を明記するのが一番よい方法である。

～3. 自己の学び

- 「業績向上のための自己理解と他者理解」
DiSC 認定インストラクター
 - 「積極的傾聴」
キャリアコンサルタント

ケイ・エフ・ケイグループ

DISC[®] の効用は？

- ・ あなた自身の行動スタイルを洞察する
- ・ 他の人々と効果的に仕事をする
- ・ 対人間のコミュニケーションを向上させる

DiSC[®]を使う目的は？

- ・ 従業員満足度の向上
 - ・ 生産性の向上
- ・ 活力あるチームの創造
- ・ 対人関係の摩擦の軽減
- ・ カスタマーリレーションの向上

Why DiSC?

特徴

『性格』という変えようのない部分を指摘するのではない。『行動特性』という認識可能で適応性のある部分を指摘する。

『良い、悪い』といった感情的な判断基準ではなく『役に立つか、役立たないか』の基準で判断し、選択してセルフコントロールが出来るようになります。

* 外に見えているものなので個人情報ではありません。

“D-i-S-C”とは

人には「動機」「欲求」の違いがある。

「動機」「欲求」の違いを

D(主導傾向)

i(感化傾向)

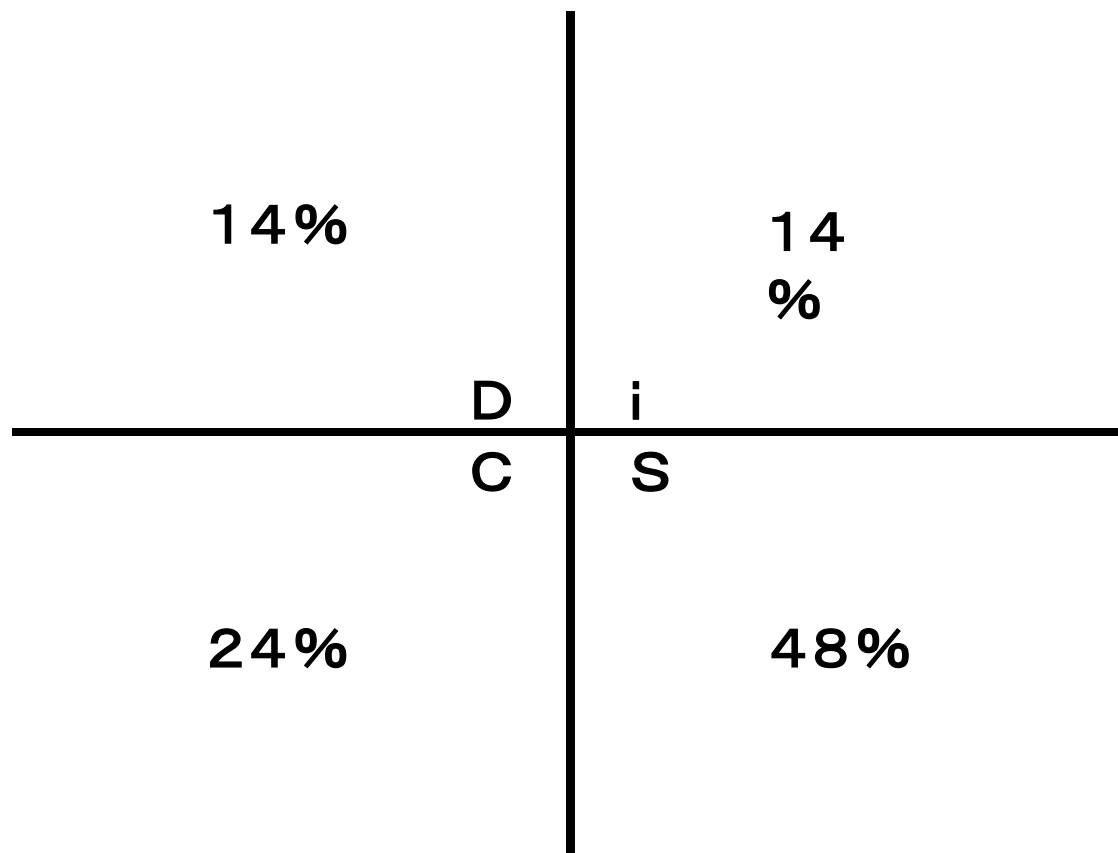
S(安定傾向)

C(慎重傾向)

の4つの要素の強弱バランスで整理した
行動心理学上の理論

(ウィリアム・ムートン・マーストン博士)

ケイ・エフ・ケイの最高位分布



～3. 自己の学び

- 「業績向上のための自己理解と他者理解」
DiSC 認定インストラクター
 - 「積極的傾聴」
キャリアコンサルタント

ケイ・エフ・ケイグループ

～3. 自己の学び

「キャリアコンサルタント」資格取得

「セルフキャリアドック」を2社で実施
助成金をいただきました！

ケイ・エフ・ケイグループ

『真・報連相の継続的な職場展開の実践事例』

1. はじめに ~1. 自己紹介
 ~2. 会社紹介
 ~3. 真・報連相との出会い

2. 本 論 ~1. 全社への導入
 ~2. 定着化のために
 ~3. 自己の学び

3. ま と め これから

弊社の社内教育の結果

- ・みんなの挨拶がとてもよくなった
- ・「報連相」って相手への思いやりですね
- ・コミュニケーションが取りやすくなった
- ・相手に合わせた報連相が出来るようになった
 - ・メンタル面で気が楽になった
 - ・部下への指導がしやすくなった
 - ・部下が出来ないことに腹が立たなくなった
- ・部下・上長の言葉にきちんと耳を傾けることが出来るようになった。

ふりかえれば 10年 …よく続いた

- ・社内教育の悩み
- ・「報連相」の重要性はわかっていた
- ・NHC 入会金が安い！使える資料が沢山ある
 - ・教育に使いやすい
 - ・助成金を活用(売り上げ貢献)
 - ・報連相は不変→「真報連相」
- ・マネジメント メンタル予防にも使える
- ・計画的に物事を進めるのが好き

これから

- ・担当者育成
- ・外国人の理解度
- ・会社としての取り組み



これから

・担当者育成

なかなか適当な人材が居ない



これから

・外国人の理解度
日本語の理解力???

中国語・ベトナム語
レベル表・理解度確認



真・報連相水平表

注意：自下上向读

好的工作方法一览表 非常重要

創作1993/改訂2014

	報告 (義務+α)	連絡 (情報の共有化)	相談 (シナジー<相乗効果>)
↑ 3 度	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>正直に報告してください</u> 如実汇报。 ・ <u>目的を明確にして仕事をして下さい</u> 明确工作目的。 ・ 「<u>中間報連相</u>」の大切さに気づいて、実行して下さい 认识到中间报连相的重要性，落实到行动中。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事（報連相）を楽しんでいる 愉快地工作（报连相） ・ <u>悪い情報ほど、早く連絡している</u> 越是不好的情报越是要早联络 ・ 積極的な「情報提供」で上司を補佐している 积极地提供情报给上司来协助上司的工作。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談の中で、必要な「<u>根回し</u>」もしている 商談中要做必要的【事前疏通】 ・ 「積極的傾聴」で情報の共有化を深めている 通过积极的倾听 加深情报共享 ・ お客様、上司、社内外からも相談を受けている 接受客户、上司、公司内外的建议和磋商 ・ 当面の相談だけでなく先々のことも相談している 不仅商谈眼前的事，也要商谈今后的事情
↑ 2 度	<ul style="list-style-type: none"> ・ コスト意識を持って仕事をして下さい 有成本意识地工作 ・ 仕事のミスは素直に謝り適切な対処が必要です。 その後、ミスが無いよう気をつけて下さい 工作的失误要坦率地道歉并恰当地处理， 以后多加注意 ・ T. P. O. (時、所、状況) も考えて報告して下さい 要考虑时间，地点，状况，来进行汇报 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 間違いの起きそうな場合や、正確さを要する内容は、 文書（メモ）で連絡してください 容易出现错误和对内容要求严格的， 以书面形式来联络 ・ 重要な情報は相手に確実に伝わったかどうか確認 してください（発信≠連絡） 重要的情报有没有传达给对方一定要确认 発信≠联络。 ・ 情報ツールを使いこなす、明確な言語表現を しましょう 灵活熟练掌握信息工具，要会用准确的语言表达。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「<u>こうしましょうか</u>」と自分の考えを持って相談 してください 这样做怎么样？带着自己的思考意见来商量。 ・ 相談の中で「<u>お願い</u>」や「<u>問題解決</u>」もしている 在商谈中有请求还解决了问题 ・ 相談した人に対して、必ず結果報告をしてください 一定要向商谈过的人汇报结果。
↑ 1 度	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>報告は、正直にという基本原則でないといけません。</u> 汇报要本着诚实的基本原则。 ・ 仕事が終了したら、直ちに、命じた人に 直接報告してください。 工作结束后立刻向给自己下命令的人直接汇报。 ・ 結果、経過の順で要領よく報告して下さい 要按先结果和后过程顺序把握要点汇报。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時には躊躇することがあるが、原則は悪い情報 ほど早く連絡すべきです。 知道越是不好的情报越要尽快汇报的原则， 但是有时会发生犹豫。 ・ 相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしてください 眼看对方 大声地打招呼。 ・ 適宜（てきぎ）、「<u>声かけ</u>」をしてください 在适当时打招呼。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司に対して「<u>どうしましょうか</u>」と必要な相談 をしてください 怎么办呢？的时候 有必要和上司商量 ・ よい報連相はよい人間関係の上に行ける、よい人間 関係はよい報連相の上に行けることを知ってください 要知道好的报连相建立在好的人际关系上 好的人际关系建立在好的报连相上。

安心和信頼建立于“报连相”的基础上

不許複製 NHC209/谷崎好文

真・報連相のレベル表

お願い：下から上に読んで下さい

この表は、仕事の進め方(=報連相)の重要事項の一覧表です。

創作1993/改訂2018

	報 告 (義務+α)	連 絡 (情報の共有化)	相 談 (シナジー <相乗効果>)
3 度	<ul style="list-style-type: none"> ・「目的」を明確にして報連相している mục đích của việc báo cáo là để làm rõ vấn đề ・「中間報連相」の大切さに気づいて、実行している tôi nhận thấy tầm quan trọng của việc báo cáo và sẽ thực hiện nó ・「3項目で表現する方法」を活用している (はじめに・本論・まとめ) tôi sẽ sử dụng phương pháp biểu hiện cho 3 mục (giới thiệu, lý thuyết chính, tóm tắt) 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡が「情報の共有化」という意味であることを理解している。また、情報の共有化を深めている tôi hiểu rằng liên lạc có nghĩa là chia sẻ thông tin, để hiểu thông tin sâu sắc hơn) ・積極的な「情報提供」で先輩を補佐している tôi sẽ luôn tích cực (cung cấp thông tin) để trợ giúp người đi trước (đàn anh) trước (đàn anh) 	<ul style="list-style-type: none"> ・「積極的傾聴」で情報の共有化を深めている hãy tích cực báo cáo thông tin để hiểu sâu nó thêm ・お客様、先輩、社内外からも相談を受けている ngoài khách hàng, cấp trên và người trong cty thì khi gặp người khác cũng phải chào hỏi ・当面の相談だけでなく先々のことも相談している không phải chỉ thảo luận vấn đề lúc này mà thảo luận cả vấn đề lâu trước.
2 度	<ul style="list-style-type: none"> ・報告の機会を、上司(先輩)の考えを知る機会にもしている tôi cũng có cơ hội để tìm hiểu ý tưởng của cấp trên hoặc đàn anh đi trước ・報告(連絡)ミスは素直にあやまっている。 báo cáo (liên lạc) lỗi thì sẽ ngoan ngoãn nhận lỗi ・T.P.O.(時、所、状況)も考えて報告している báo cáo cả thời gian, địa điểm và tình trạng 	<ul style="list-style-type: none"> ・間違いの起きそうな場合や、正確が必要な内容は、文書(メモ)で連絡している khi có cảm giác là sai hoặc nội dung quan trọng cần độ chính xác thì báo cáo bằng văn bản ・重要な情報は相手に確実に伝わったかどうかを確認している(発信≠連絡) thông tin quan trọng thì cần phải kiểm tra xem đã thông báo cho bên kia xác thực hay chưa bên kia xác thực hay chưa 	<ul style="list-style-type: none"> ・「こうしましょうか」と自分の考えを持って相談している (nếu như muốn làm gì đấy thì hãy thảo luận với cấp trên) ・相談した人に対して、必ず結果報告をしている khi đã thảo luận gì đó với ai thì xong việc phải báo cáo kết quả cho người đó)
1 度	<ul style="list-style-type: none"> ・報告は正直に、という基本原則をわかっている (nguyên tắc là phải báo cáo trung thực) ・仕事が終了したら、直ちに、命じた人に直接報告している (khi công việc kết thúc thì báo cáo trực tiếp với người đã giao mệnh lệnh) ・結果、経過の順で要領よく報告している kết quả thì báo cáo theo trình tự 	<ul style="list-style-type: none"> ・悪いことほど早く連絡すべきだ、という原則は知っているが、時には躊躇(ちゅうちゅう)することがある mặc dù biết nguyên tắc là khi có gì không tốt thì nên báo cáo sớm nhưng vẫn có lúc do dự, ngập ngừng ・相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしている nhìn vào người đối diện, tươi tắn chào với giọng to rõ ràng 	<ul style="list-style-type: none"> ・上司・先輩に対して「どうしましょうか」と必要な相談をしている (khi gặp khó khăn gì trong công việc thì phải hỏi ý kiến cấp trên, không được tự ý làm) ・よい報連相はよい人間関係があつてできる、よい人間関係はよい報連相があつてできることを知っている hãy nên nhớ nếu báo cáo tốt thì quan hệ với mọi người cũng sẽ tốt và ngược lại

安心と信頼は、報連相の上に成り立つ

不許複製 ©NHC209谷崎好文/一般社団法人 日本報連相センター 本部 06-6226-1262 <http://www.nhc.jp.net>

1903質の高い仕事のふりかえり (高品质工作的回顾。)

*評価点 4点=很好 3点=好 2点=適合 1点=不好

	日本語	中国語	評価点
1	まず自分から先に [挨拶] している。	首先自己先打招呼。	
2	相手を見て [挨拶] している。	看着对方打招呼。	
3	明るく大きな声で [挨拶] している。	声音洪亮地打招呼。	
4	常に掃除をし、綺麗にしている	经常扫除,打扫干净	
5	声をかけられたら、相手に聞こえるように [はい] と返事をしている。	被打招呼后要让对方能听到的声音回答【是】。	
6	[飛び越し指示] [飛び越し連絡] をしたら直属上司、部下にも報告している。	【越级指示】【越级联络】的话也一定和直接上司和部下做汇报。	
7	問題などが起こった時は他人のせいにはしない。	出现问题后不要把责任推给别人。	
8	製品のチョイ置き禁止 (検査中は中間作業しない)	产品不能随意乱放 (在检查中不要工作)	
9	[あれっ変だぞ?] と思ったら声掛けをしている。	【哎 奇怪】? 认为奇怪时要和他人打招呼。	
10	検査台の測定具は、直角平行管理 (姿入れ)	检查台的测定工具要直角平行管理 (按型摆放)	
11	一か月に一件以上改善提案を提出する	一个月提出一件以上的改善建议。	
12	相手の話を遮ることなく、最後まで聞いて返事をしている。	不要打断对方的说话 要听到最后。	
13	[相談] した人には必ず結果を報告している。	和商量过的人一定要汇报结果。	
14	上長、同僚、部下、取引先に対して [思いやり] のある話し方を心掛けている。	时常用体谅上司 同僚部下还有合作方的说话方法放在心上。	
15	仕事の終了のメドがついた時に、中間報告をしている。	工作要结束的时候要去做中间汇报。	
16	自分の仕事の目的は、自分で明確にしている。	明确自己的工作目的。	
17	[顧客満足を達成する...] の [顧客] は社内の後工程、他部門等も [顧客] と理解している。	要理解达到顾客满意的顾客在公司内是后续工程和其他部门。	
18	分からない事は何でも聞いている	不懂的事情请提问	
19	[分かりやすく簡潔に!] を心掛けて話しているし、書いています。	说和写的时候要注意要做到通俗易懂。	
20	[情報の共有化を深める] ことを意識して報連相している。	时常意识到情报共享应用到报连相中。	
21	日本人とも積極的に会話している。	日本人的员工积极对话。	
22	仕事の指示を聞く時はしっかり最後まで聴いて下さい。	在听工作指示时一定要听到最后	
23	工場の規則を守っている	工場内规则遵守规章	
24	自分の目標達成に向けて日々取り込んでいる。	为了完成自己的目标每日都在努力。	
25	報連相のレベルアップを考えて行動している。	在行动中思考报连相的提升。	
	名字	合計点	

报连相理解度考试

よい報連相(=よい仕事の進め方)をしよう/報告

年 月 日

名前	
----	--

課題1 下記の文章の説明のうち、正しいと思われるものには○、誤っていると思われるものは×と

教えてください。 正确=○ 搞借=×

- () (1) 如果了解了「报连相」的真髓并执行的话, 就可以跨入高品质的产品行列
- () (2) 报连相应该是部下向上级汇报的
- () (3) 优秀工作的达成都是由担当者从最开始到最后都要一个人来完成的
- () (4) 「报连相」中的3个「深度」是指在报连相当中分为3个阶段
- () (5) 在打招呼的时候要着当时对方的状况来判断是否打招呼的
- () (6) 和邻居打招呼是作为社会人比较基本的常识。
- () (7) 在整理报告的时候要把事实和推测明确的分开才对。
- () (8) 5W之后的H除了「为什么」之外还有一个是「多少」的意思
- () (9) 报告的时候要着对方的状况来定
- () (10) 在打电话的时候由于看不到对方的状况, 所以要先确认对方状况后再联络
- () (11) 报告出现错误的时候, 首先要分析错误的原因, 并且得到上司的认可才可以。
- () (12) 报告书要写的非常详细才可以。
- () (13) 越级指示是指在直属上级在场的情况下接受上上级的指示。
- () (14) 在发生故障等时候, 首先要如何解决问题作为一种手段来思考。
- () (15) 目标是为了达成目的的一种手段。
- () (16) 所有的工作都应该忠实的遵从当初的指示来完成。
- () (17) 在工作发生变化的时候, 首先通过自己的判断来进行修正
- () (18) 长时间的工作是大概要花1周以上的工作。
- () (19) 报告, 联络, 相谈并不是可以明确划分的。
- () (20) 不管报告书的内容如何, 纳期都是要严格遵守的。
- () (21) 突然间给上司来的电话可以经过上司的允许给予对方上司不在的回答。
- () (22) 象机器的声音异常的小现象的情况, 像不像上司汇报可以由自己来判断。
- () (23) 报告中如果对方提出了问题要等报告后再进行回答。
- () (24) 在接电话的时候不能光记录电话的内容还要记录对方的公司名, 姓名, 日期和当时的时间
- () (25) 在发邮件的时候, 要在主题栏里计入自己和对方的名字, 这样可以给对方更容易明白

提出期限 月 日 迄

得点	
----	--

Báo cáo về buổi học về "báo cáo, liên lạc, bàn bạc"

Phương pháp làm việc hiệu quả (báo cáo, liên lạc, bàn bạc)/Báo cáo

Năm tháng ngày

Tên	
-----	--

Câu hỏi 1 Trong những câu dưới đây, hãy khoanh tròn O vào câu đúng, X vào câu sai

- () (1) Nếu nhớ mẹo làm việc hiệu quả thì có thể ngay lập tức hoàn thành công việc chất lượng cao.
- () (2) Cả cấp trên và nhân viên đều nên thực hiện báo cáo, liên lạc, bàn bạc
- () (3) Làm việc tốt là tự làm công việc mình đảm nhiệm từ đầu đến cuối.
- () (4) "3 độ sâu" nghĩa là trong ý nghĩa của thông tin được chia ra làm ba cấp bậc về độ sâu.
- () (5) Nên suy nghĩ và tùy theo hoàn cảnh của đối phương để chào hỏi.
- () (6) Việc chào hỏi với hàng xóm là phép lịch sự cơ bản của người đi làm.
- () (7) Khi chuẩn bị báo cáo, nên phân biệt rành mạch thực tế và dự đoán.
- () (8) Ngoài 5W2H còn một chữ H nữa là How much (Bao nhiêu?)
- () (9) Tùy vào tình hình của đối phương để báo cáo.
- () (10) Khi nói chuyện điện thoại, không nhìn thấy đối phương nên việc xác nhận tình trạng của đối phương là phép lịch sự cần thiết.
- () (11) Khi báo cáo sai, đầu tiên phải phân tích nguyên nhân và giải thích cho cấp trên hiểu.
- () (12) Bài báo cáo phải được viết chi tiết, súc tích.
- () (13) Chỉ thị gián tiếp của cấp trên là chỉ thị của cấp trên khi cấp trên trực thuộc vắng mặt.
- () (14) Khi vấn đề xảy ra, đầu tiên phải suy nghĩ "làm thế nào để giải quyết" gọi là tư tưởng phương thức
- () (15) Mục tiêu có thể coi là cách thức để đạt được mục đích.
- () (16) Tất cả công việc nên được tiến hành theo đúng chỉ thị ban đầu.
- () (17) Khi tình hình công việc thay đổi, bản thân nên phán đoán và đưa ra sửa đổi linh hoạt.
- () (18) Những công việc cần nhiều thời gian là những công việc cần hơn một tuần.
- () (19) Báo cáo, liên lạc và bàn bạc không thể phân biệt rõ ràng.
- () (20) Kì hạn của bài báo cáo quan trọng hơn nội dung.
- () (21) Từ chối cuộc điện thoại đột ngột gọi cho cấp trên theo chỉ thị của cấp trên là có thể chấp nhận được.
- () (22) Tự bản thân nên phán đoán có nên báo cáo những chi tiết nhỏ như "âm thanh máy móc khác với bình thường"
- () (23) Khi có những câu hỏi trong lúc báo cáo, nên hoàn thành báo cáo xong rồi mới trả lời.
- () (24) Khi nhận cuộc điện thoại về báo cáo, liên lạc, bàn bạc, nên tập thói quen ghi lại cả nội dung và chức vụ, tên, ngày giờ của đối phương.
- () (25) Mail viết tên đối phương và tên của bản thân ngay trên đầu là tốt, để hiểu.

提出期限 月 日 時まで上長へ

日 時 分	
-------------	--

これから

中国語・ベトナム語
レベル表・理解度確認

通訳の人が居ても
その人が報連相理解してい
ないと・・・



これから

- ・会社としての取り組み

役員に担当させればうまくいくかな？



以上がこの11年の活動です。

皆さんのアドバイスを期待します



ケイ・エフ・ケイグループ 谷崎好文

ご清聴ありがとうございました