

新入社員がよい仕事をするための「指示の受け方・報告・連絡・相談」3段階レベル表

2020/3/27

	指示の受け方：指示・依頼の目的を共有し、明確にして仕事ができる受け方	報告：指示・依頼に対して終了したら、必ずすべきこと(+必要な場合自発的に)	連絡：必要な情報を必要とする人に伝えること=情報の共有化	相談：一人で判断で迷うとき、アドバイスをもらうこと+2人以上でより良い問題解決
上級レベル	<ul style="list-style-type: none"> ① 指示・依頼を受けた時に、進め方や内容について、提案もできている ② 上司の指示・依頼がコンプライアンス等に抵触 ③ するのではないかという疑問が生じた時は、その旨率直に投げかけをしている ④ 複数の指示が重なったり、納期的に無理な場合にはその場で、指示者と相談・調整をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ① 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 ② 権限を委譲された場合でも、適切な報連相をしている ③ 上司に対してだけでなく、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"> ① 積極的な情報提供で上司・先輩を補佐している ② 連絡は「情報共有化」を深めることが大切だと理解していて、実践もしている ③ 必要な場合、遅滞なくFAX・メールを受信したことへお礼の返信メール、電話をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ① 「相談」という形で「情報提供」「意見・提案」や「上司の方針・真意」の確認をしているし、必要場合は「事前の打診」もしている ② 当面のことだけでなく先々のことも相談している ③ 困る前に、問題が起こる前に、上司・先輩・同僚の考え・意見を聴いて、知恵を借りている
中級レベル	<ul style="list-style-type: none"> ① 指示・依頼の目的や意味を必ず確認している ② 指示・依頼の遂行中に不明点が出てきたら、勝手に判断しないで、直ちに確認をしている ③ 直属の上司以外からの指示があった場合は、直属上司へ即刻報告している 	<ul style="list-style-type: none"> ① 口頭での報告と、文章での報告を適切に使っている(連絡の際も同様、間違が起きそうな場合や正確さを要する内容は文書(メモ)で) ② 相手の状況(TPO)に配慮して、報告している ③ 状況が変わった時、長い時間を要する仕事、完了のめどがついた時「中間報告」している 	<ul style="list-style-type: none"> ① どの誰に、何を先に連絡すべきか、連絡の順序も考えて連絡している ② 数字や文字だけではなく、その意味が伝わる様な連絡をしている ③ 連絡(案内や受信)への返信・反応は直ぐしている 	<ul style="list-style-type: none"> ① 言うだけでなく相手を見て、相手の話に耳を傾け、しっかりと聴いている【積極的傾聴】 ② 相談では、積極的に質問をして、質問を効果的に活用している ③ 「これでよろしいでしょうか」と自分の意見・考えを持って相談している
初級レベル	<ul style="list-style-type: none"> ① 指示・依頼を受ける際に必要なメモをとっている ② 疑問点や不明な点は必ず質問をしている ③ 5W3Hを活用して、要点を復唱・確認している (5W: Why、What、When、Where、Who) (3H: How、How many、How much) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 仕事(指示・依頼案件)が終了したら、直ちに指示・依頼人(元)に直接報告している ② 前置きは短く、結果、経過の順で報告している ③ 事実と考え(意見・推測)は区別し、報告している ④ 悪い(マイナス)状況は直ちに上司・先輩、関係者に報告(連絡・相談)している 	<ul style="list-style-type: none"> ① タイミングよく、早めに連絡している(スケジュール変更、遅れるなど) ② 連絡する前にもう一度、正確な現状・伝達内容の確認をしている ③ 必要な関係先にもれなく連絡している ④ 連絡が確実に伝わったかどうかの確認をしている(発信≠連絡) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 一人で悩まずに、「どうしたらいいでしょうか」と上司・先輩にこまめに相談している ② 相談する際は、話す内容や順序を整理している ③ 自分の都合だけではなく、相手の状況(時間、場所、場面)に配慮して相談している ④ 相談した人に対する結果報告を必ず行き、感謝の気持ちも伝えている

◎挨拶は報連相(コミュニケーション)のウォーミングアップ

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

※「相手に届く声でできている」かどうかポイント

◎コミュニケーションを取る際に『ポジティブな言葉・対応』を習慣にする

- ① 肯定的な相槌、コメントをする「いいですね」「そうですね」「分かりやすい！」
- ② 認める、称賛、励まし「十分ですよ」「素晴らしい」「大丈夫ですよ」
- ③ 感謝を伝える「ありがとうございます」「助かります」「嬉しいです」