

職場における報告・連絡・相談のポイント（3段階レベル表）

	報告；命令・指示・依頼に対する義務 +α（必要な場合自発的に）	連絡；必要な情報を上下左右に伝える、 ＝情報の共有化	相談；自分の判断で迷うとき、 アドバイスをもらう+相乗効果
上級レベル	①目的を明確にして報告（連・相）している。 ②状況が変わった時、長い期間を要する仕事、あるいは仕事の終了のメドがたった場合など「中間報告」をしている。 ③口頭での報告と文章での報告を、目的や相手によって適切に使い分けている。	①積極的な情報提供で上司を補佐している。同様に同僚、部下へも情報提供している。 ②連絡が「情報共有化」を深めることが大切だと分っていて、実行している。 ③必要な場合、遅滞なくお礼状又はお礼の電話・メールをしている。	①「相談」という形で「意見具申」「情報提供」や「上司の方針・真意」の確認もしている。また、必要な「根回し」もしている。 ②当面のことだけではなく先々のことも相談している。 ③言うだけでは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】
中級レベル	①5W3Hで、わかりやすく表現している。 ②報告のミスに素直にあやまり、ミスの対処が適切で、以後気をつけている。 ③TPO(相手の状況)にも配慮して報告する。	①間違いが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。 ②相手が欲しがっている連絡をタイムリーに行っている。 ③ちょっと小耳にはさんだ何気ない情報も必要であれば、こまめに連絡している。(タイミング・鮮度)	①「どうでしょうか」と自分の考えを持って相談している。 ②こころを開き、腹を割って相談できる人を持っている。 ③誠意・熱意を持って相談し、相手が判断しやすいように状況説明している。
初級レベル	①仕事（指示・依頼案件）が終了したら、直ちに命じた人に直接報告している。 ②結果、経過の順で、要領よく報告している。 ③事実と考え（意見・推測）は区別して、まず事実だけを述べている。 ④飛び越し指示は直属上司へ即刻報告している	①自分が今どこにいるか、何をしているかをはっきり伝えている。 ②重要な情報が、確実に伝わったかどうかの確認をしている。 ③連絡を受けて、その返信・反応は素早くしている。	①自分の手に余るときは、「どうしよう」と上司・先輩にこまめに相談している。 ②相談をした人に対する結果報告を怠らない。 ③相談をした人に対して感謝の気持ちをあらわしている。
■悪い情報ほど早く報告・連絡・相談することが大切だと分かっている [初級]、～できている [中級]、～したその後のことも考えている [上級]			

◎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)挨拶は相手と心をつなぐ第一歩。 (2)挨拶は相手を良く見て(目線をあわせ) (3)明るく元気に、相手に届く声で。