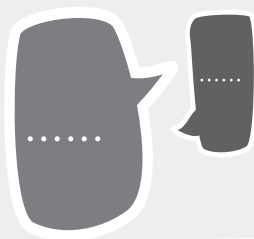


〔仕事の便利術〕

上手な “報・連・相”





はじめに

「できる人」になる！ 「できる人」を育てる！

「できる人」という言い方があります。職場での仕事をきちんとこなし、まわりと良好なコミュニケーションが築ける人、信頼される人、といったイメージですね。その秘訣はどこにあるのでしょうか。

報告・連絡・相談など、いわゆる“報・連・相”（ほうれんそう）がしっかりできることです。“報・連・相”は、よく言われるとおり、職場の潤滑油であり、上司－部下、先輩－後輩など、人と人とを結ぶ重要な絆を形成するものです。これなくして、組織が有効に機能することはないといっても過言ではありません。

しかし、現実には多くの職場で、“報・連・相”の不徹底による業務の停滞や大きな失敗が発生しています。“報・連・相”を徹底するための組織的なコンセンサスが十分にとれていないためです。

- “報・連・相”をちゃんとやるとは、具体的にどうすることか
- そのためにはどのような心がまえと習慣が必要なのか
- 受け手となる上司や先輩にはどんな対応が求められるのか

こうしたことを明確にして、職場のメンバー全員が共通の認識をもつことが、「できる人」を育てる近道であると同時に、活性化した組織づくりの原点にもなります。

よく見られる現象なのですが、上司の側に聞くと、「部下の“報・連・相”がなってない」と嘆き、部下の側に聞くと、「上司の対応が悪い」と不満をもらします。たぶん、どちらにも問題があるのです。

それを解消するためには、双方が自責の論理に立って、自分のほうから態度、行動を変えようと試みることです。ともに“報・連・相”の基本を会得すれば、職場のコミュニケーションは必ず改善されます。仕事が驚くほどスムーズに運ぶようになります。

そう信じて、このテキストでしっかり学んでください。ご健闘を祈ります。

CONTENTS

はじめに	3
第Ⅰ部 仕事の成果を高める“報・連・相”の基本	5
第1章 仕事の成果に直結する「上手な報告」	6
1. なぜ当たり前なのがうまくできないのか	6
2. 指示と報告はワンセットと考えよう	8
3. 完了報告の前に必ず中間報告をしよう	10
4. 大きな仕事は小さく分割してそのつど報告を	12
5. 要領よく報告するための3つのポイント	14
6. 相手に伝わらなければ用をなさない	16
7. “報・連・相”を改善するための切り口	18
8. 重要度と緊急度のマトリックスで考えよう	20
9. 上司の「思い」をどのように把握すればよいか	23
◆研究課題1	25
第2章 I T時代にふさわしい「連絡の方法」	26
1. 部署内の連絡に基本ルールを定めておこう	26
2. 連絡には何をどのように盛り込めばよいか	28
3. あいまいな言葉をつかっていないか	30
4. 希望的な観測による連絡はトラブルの元	32
5. 一目でわかる電子メールを作成するコツ	34
6. メール文を工夫して「伝える力」を磨こう	36
7. 人から信頼されるには「返事まめ」になること	38
8. 情報とともに誠意が伝わる言葉づかいを	40
◆研究課題2	42
第Ⅱ部 ワンランク上の“報・連・相”実践ポイント	43
第3章 上司・先輩の力を引き出す「相談のコツ」	44
1. 相手を困らせず上手に相談をする方法	44
2. 上司・先輩の厳しい言葉にへこたれない	46
3. 「できる人」ほど上司によく相談している	48
4. 職場の先輩にも相談して力を貸してもらおう	50
5. 上司以外の人から指示を受けたときの対処法	52
6. 部下力を高めて上司の行動習慣に順応しよう	54
7. P D C Aサイクルで仕事の流れを確認しよう	56
8. 打ち合わせを実りあるものにするポイント	58
◆研究課題3	61
第4章 職場が活性化する「“報・連・相”の受け方」	62
1. 部下・後輩の話にしっかり耳を傾けよう	62
2. 「聞き上手」になるためのステップ	64
3. モチベーションと責任感を高める任せ方	66
4. “報・連・相”の必要条件を理解させているか	68
5. 多忙な人は「“報・連・相”優先タイム」を設けよう	70
6. 誤解の余地が生じない「しかけ」づくりをしよう	72
7. 隠れている問題を巧みに聞き出すスキル	74
8. 悪い情報を早く入手するスキル	76
9. 部下の信頼感をさらに高める工夫をしよう	80
◆研究課題4	83



第Ⅰ部

仕事の成果を高める “報・連・相”の基本

仕事の成果に直結する 「上手な報告」

1

なぜ当たり前ことが うまくできないのか

“報・連・相”が職場の生産性を左右する

生産性

組織の生産性は、“報・連・相”（報告・連絡・相談）の出来・不出来に大きく左右されます。生産性を高める要因には、扱うサービス・商品の品質向上や技術革新、業務改善など数多くありますが、職場の“報・連・相”がきちんとできているかどうかは、どんな要因よりも**重要な経営課題**だといって過言ではありません。“報・連・相”が十分に機能していないと、たとえば次のような問題が起こります。

- 報告ミスによる仕事のやり直し。残業時間の増加
- 連絡の不徹底による職場コミュニケーションの悪化
- 相談がなされないことによる突発的な問題の発生

ここで報告・連絡・相談について、簡単に定義しておきましょう。

報告

- ① **報告**とは、仕事の経過や結果を上司、責任者に知らせること

途中の段階での中間報告と終了後の結果報告とがあります。

連絡

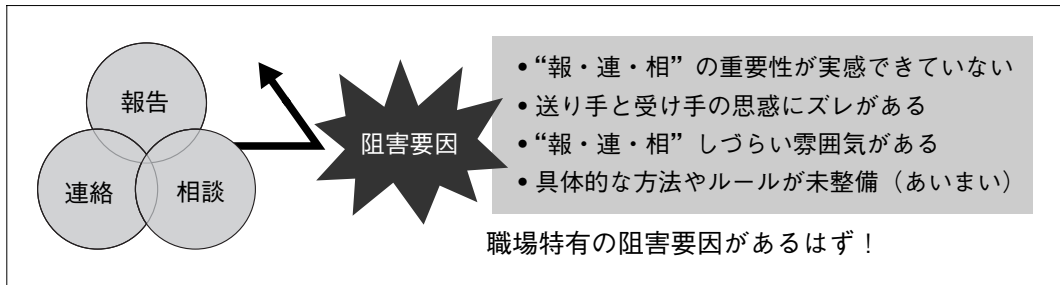
- ② **連絡**とは、事実や情報を自分の意見を加えずに上司、関係者に正確に伝えること

義務として知らせるものと、自発的に知らせるものとがあります。

相談

- ③ **相談**とは、職務上よくわからないこと、判断に迷うことについて上司や責任者の指示、アドバイスを求めること

それによって仕事の方向性やすすめ方を確認することができます。



図表 1・1 “報・連・相”の阻害要因を考える

“報・連・相”がうまくいかない理由

こうして見ると、そんなに難しそうなことではありませんね。では、なぜ“報・連・相”がうまく機能しない状況が生まれるのでしょうか。

① 重要性が実感できていない

報告・連絡・相談は、言葉としては実に簡単です。そのため中身まで軽く見られている傾向があるようです。“報・連・相”が機能しないことで生じる“実害”について認識する必要があるでしょう。

機能しないことで
生じる“実害”

② 送り手と受け手の間に温度差がある

上司「先方とのアポは問題ないのかな？」

部下「はい。ちゃんと連絡しておきました」

上司「それでOKはとれているの？」

部下「大丈夫ですよ」

たったこれだけのやりとりにも、上司と部下との間では温度差（ズレ）があります。上司は、「だいぶ前に交わしたアポイントメントだから、再度、先方に確認したのか？」という意味合いで言っています。

温度差

部下のほうは、先方から変更の申し出がないので、「大丈夫ですよ」と答えました。正確には「大丈夫ですよ、たぶん」であり、そこをきちんと確認するよう上司は求めているのです。どちらも言葉が足りません。

③ “報・連・相”をしづらい雰囲気がある

上司がいつも忙しそうにしている、声をかけても返事をしてくれないなど、部下が“報・連・相”しづらい雰囲気になっている職場も見かけます。こうした雰囲気も、職場のコミュニケーションを阻害する要因になることをよく自覚しておきたいものです。

“報・連・相”
しづらい雰囲気