

真・報連相の技術

生涯学習開発財団認定コーチ
日本報連相センター会員

山内美智

質の高い仕事

||

高い専門性

+

人間関係力

コミュニケーション能力

社内、外、お客様
ビジネスコミュニケーション

報連相

真報連相の考え方

「3つの視点」と「3つの深度」

仕事には目的がある

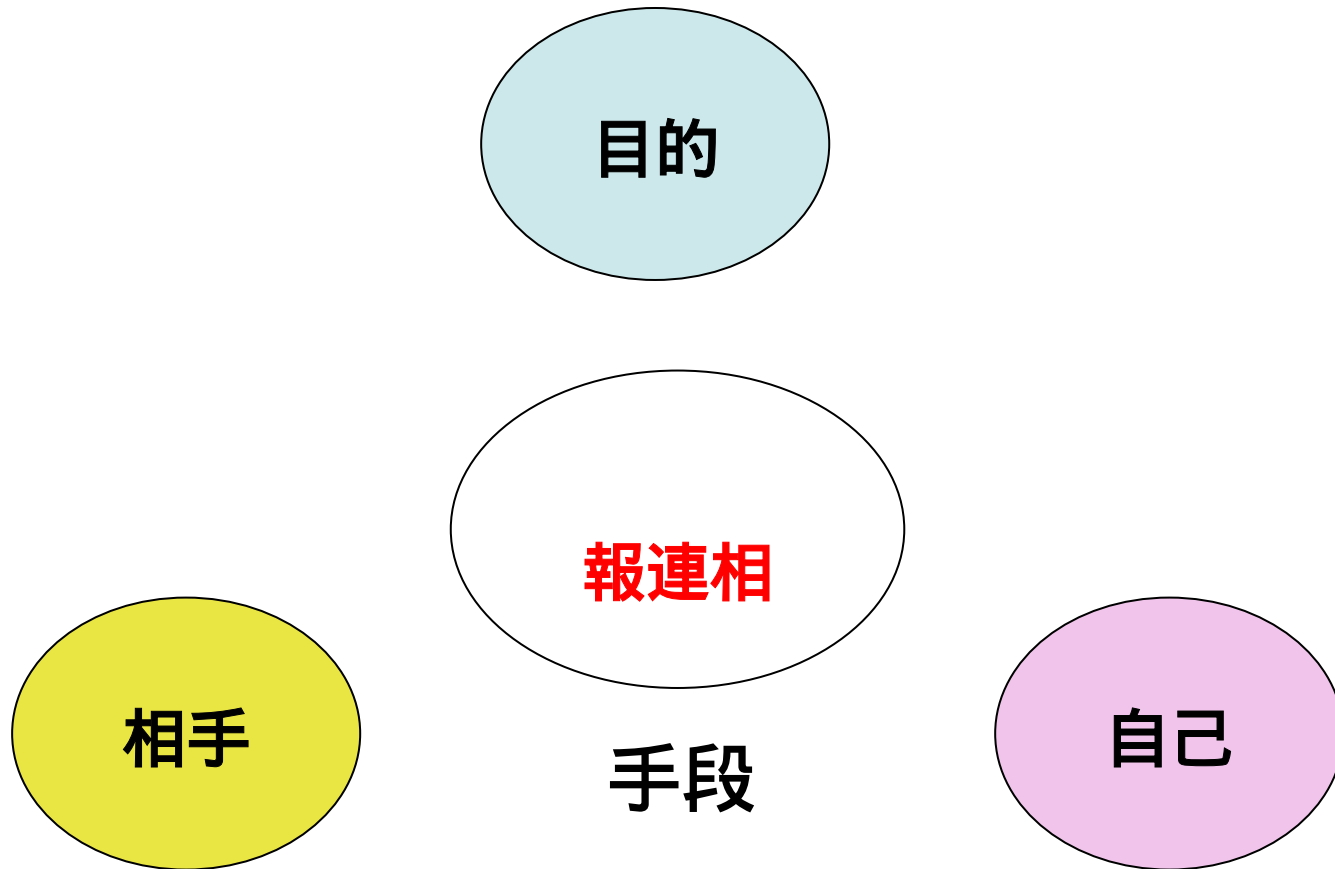
目的

相手

自分

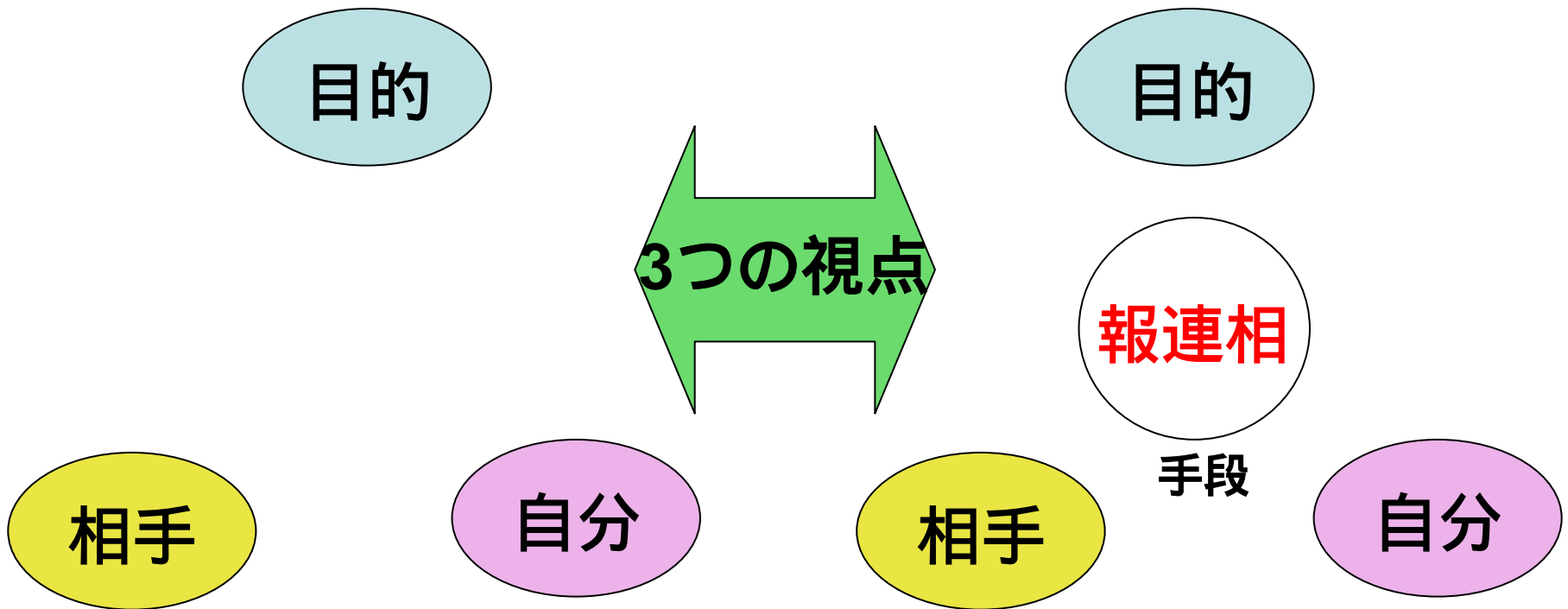
3つの視点

報連相も「3つの視点」



仕事

報連相の意味



手段思考と目的思考

情報の共有化の深度

深度1	知っている	事実情報の共有
深度2	分かっている	意味(目的)の共有
深度3	共感	考え方の共有化 波長の共有化

仕事

仕事の種類は4つ

- A 繰り返してする仕事
- B スポット的にする仕事
- C 上司の承認を得て取り組む仕事
- D 突発した異常に対処する仕事

深度 1 の意味

事実情報の共有化

ポイント 1

レベル1

5W1H

5W1Hは、的確で漏れのない現状把握の基本

なぜ、何を、どこで、いつ、誰が、どのように

5W2H

ポイント 2

レベル1

結論、結果、経過、論拠の順で

ポイント 3

レベル1

仕事が終わったら、直ちに、
命じた人に直接報告

ポイント 4

レベル1

「飛び越し指示」は直属上司へ
即刻報告

ポイント 5

レベル1

悪い情報、状況こそ早く

ポイント 6

レベル1

正直に

深度 2 の意味

意味の共有

ポイント 7

レベル2

コスト意識を持つ

ポイント 8

レベル 2

発信 受信

重要な情報は、確実に相手に伝わったか
どうか確認

ポイント 9

レベル 2

情報ツールを使いこなし、明確な
言語表現ができる

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)を使う

ポイント 11

レベル2

必要書類の添付・参考資料の用意

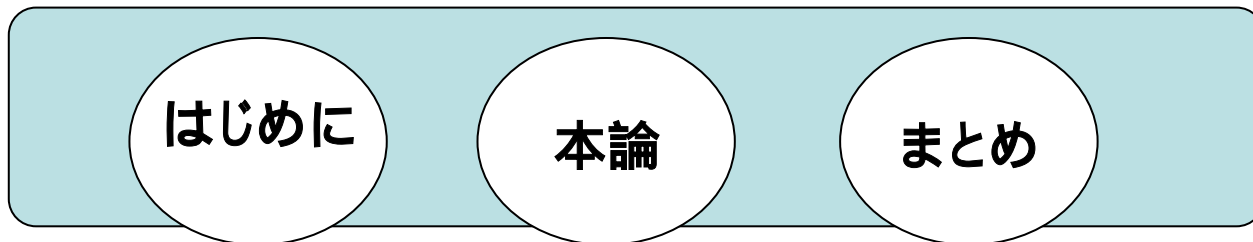
ポイント 12

レベル2

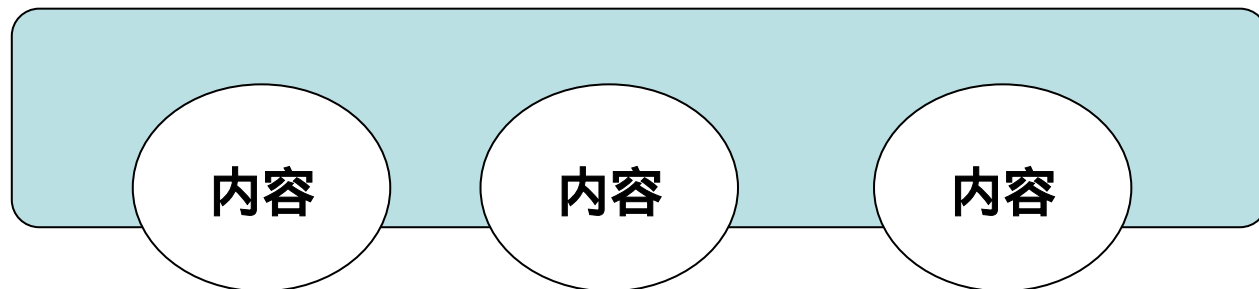
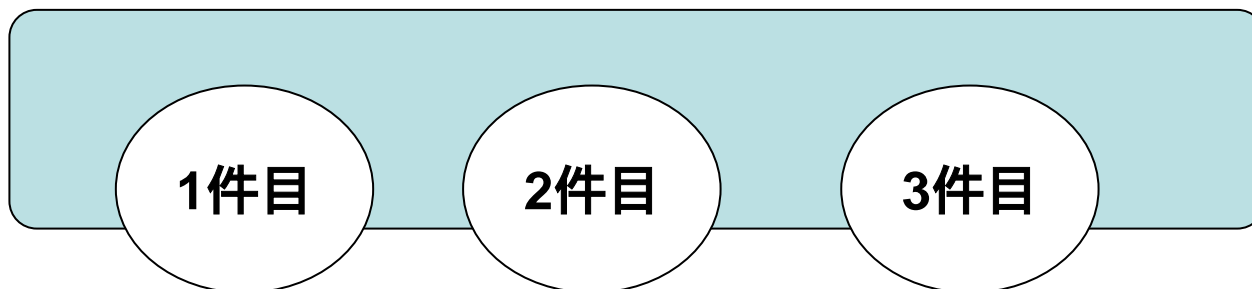
TPOに配慮して

話し方のコツ

3つに分割



更に本論を



「3つに分割」して、ステップを踏むことを習慣化

ポイント 13

レベル2

飛び越し指示の対応、2つの原則

ポイント 14

レベル2

中間「報連相」は仕事のコツ

中間報告が必要な3つの場面

- 1 状況が変わったとき
- 2 長い期間を要する仕事の場合
- 3 仕事の終了のメドがついたとき

状況が変わったとき

長い期間を要する仕事の場合

仕事の終了のメドがついたとき

中間報告は、終了報告より大事

全ての報告は中間報告なり

仕事は指示を受けて始まり、仕事が片付けば
「報告」して完了

報告は義務

その仕事の完了は、次の仕事の始まり

深度 3 の意味

考え方の共有化

波長の共有化

目的の共有化

共感・感動

ポイント 15

レベル 3

相手の好みに応じた「報連相」

ポイント 16

レベル 3

結果や状況報告だけでなく
「自分の意見」や「提案」を
添える

情報提供だけでなく、原因の分析
把握と解決行動案を加える

上司に対してだけでなく、部下(後輩)
同僚、関係各部門へも必要に応じて
「報連相」

ポイント 19

レベル 3

生情報に加え、意味情報の提供

ポイント 20

レベル 3

重要性・緊急性・連絡先の範囲
の判断を一段高い視点からする

相談

- ・相談の目的も情報共有
- ・いろいろなことが、「相談」の形でできる
根回し・上司への提言・頼み事
- ・双方向コミュニケーションがとりやすい

- ・分からないことは、積極的に相談
- ・相談した人に対して、必ず結果を報告
- ・相談した人に対して、近況報告
- ・「相談」の形で言い訳をしない
- ・「自分の意見」を持って相談