

「真・報連相」公開セミナー

平成19年12月11日(火)

<ファシリテーター>

日本報連相センター 副代表

波多野 勝則

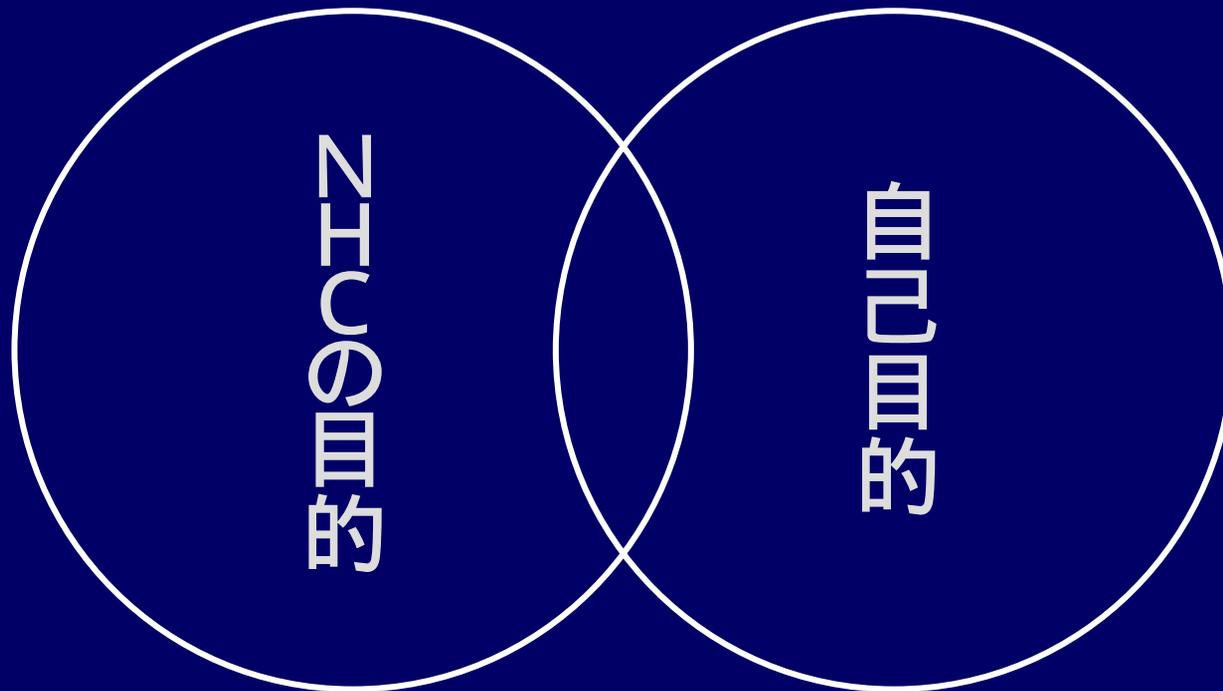
セミナーのはじめに

1. このセミナーの目的
2. プログラムの概要
3. グランドルール(合い言葉)
4. アイスブレイク(雰囲気づくりと口慣らし)

このセミナーの目的

- ◆ 真・報連相は、単なるコミュニケーションではありません。
真・報連相は、『仕事の進め方そのもの』であり、良い仕事をするための基盤です。
- ◆ 真・報連相は、パソコンで言えばOSのような存在です。
良いOSの上でこそ、アプリケーションソフトは効果的に動きます。アプリケーションソフトとは、開発、購買、生産、物流、営業活動、品質管理、目標管理、人事管理、CS活動、ISOの認証取得等々、業務活動万般です。
- ◆ 皆様ご自身の、そして皆様の職場の業務諸活動のOSである報連相をバージョンアップすることにより、諸活動の効果性を高め、より質の高い成果を生み出すためのヒントをつかんでいただく。 これがこのセミナーの目的です。

このセミナーの目的



自己目的

私[]は、~~するために、今日一日をここで過ごす。

メモ:

私は……

……するために、今日一日をここで過ごす。

プログラムの概要

1. セミナーのはじめに
2. 自己と職場の紹介
3. 報連相ワークシートを活用した相談
4. 真・報連相の核心
5. 真・報連相のレベル表による学習 (**楽習**)
6. 真・報連相の職場展開について
7. まとめ

グラントルール(合い言葉)

1. 笑顔

2. 傾聴

3. 支援

アイスブレイク

(雰囲気づくりと口慣らし)

2分間、お近くの方と
次のテーマで対話をしてください。

最近、良かったこと

アイスブレイク

(雰囲気づくりと口慣らし)

3分間、できるだけ多くの人と
次のテーマで対話をしてください。

私がこのセミナーで期待していること、
手に入れて帰りたいこと

自己と職場の紹介

まず、順番を決めてください。

次の人が、司会と時間管理をお願いいたします。

- それでは さん、「自己と職場の紹介シート」を読み上げてください。
- あと 分ありますので、皆さん、発表者と対話をしてください。
- それでは時間になりましたので、 さんから一言お願いいたします。
- (時間がきたら打ち切る)拍手 次の人へ

報連相ワークシートを活用した 相談

ワークシートをお配りしたあとで、
進め方の説明をさせていただきます。

相談の振り返り

1. 自グループの相談を振り返って、
「良かった点」はどんなことですか？
2. より良い相談をするために、
どんな「工夫」ができそうですか？

長い間、“できる人”を観察・研究
してきた結果わかったことは・・・

『報連相は、仕事の進め方そのもの』

ということです。

そして、次の式がわかりました。

真・報道相の核心

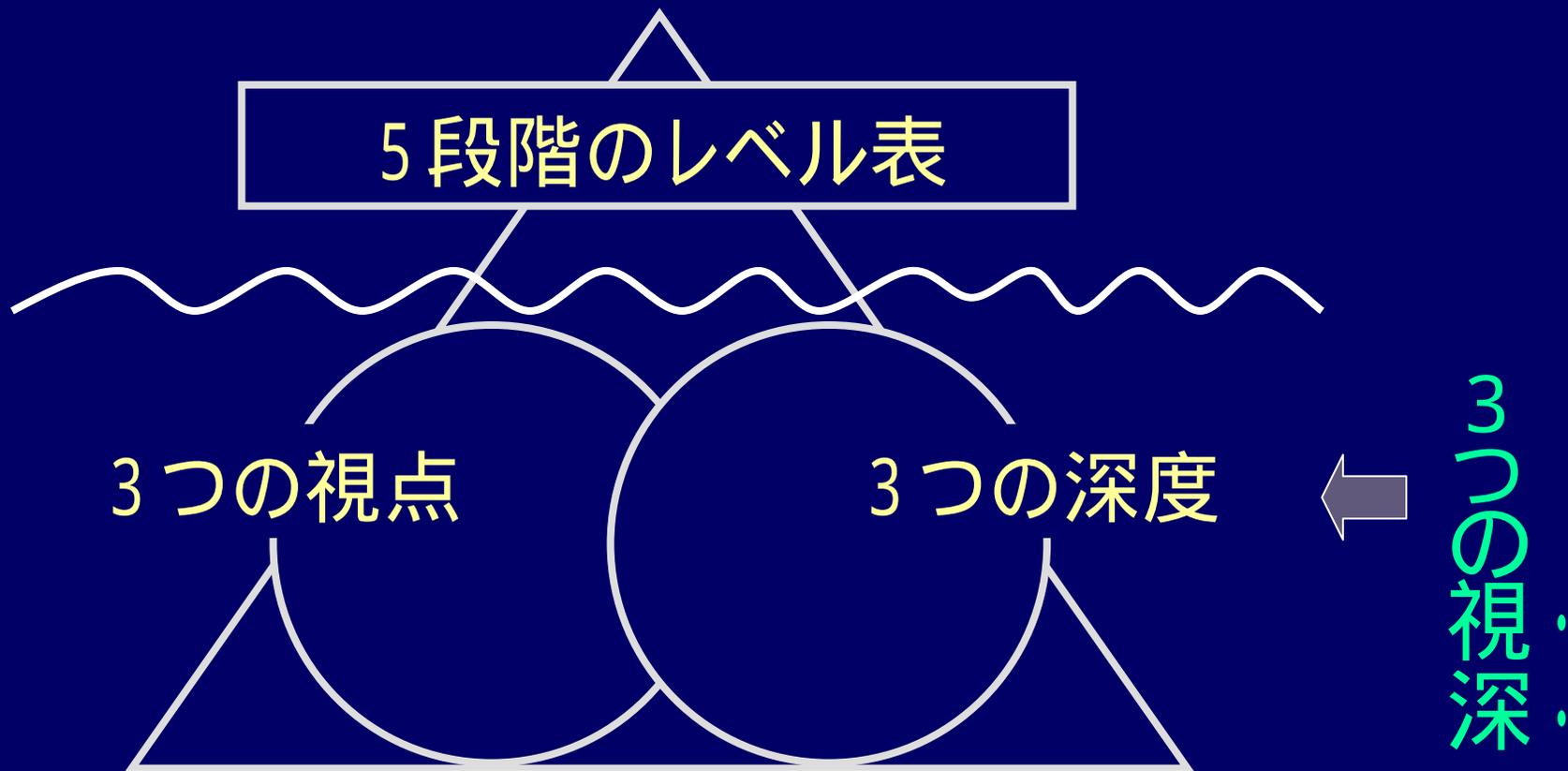
1. 「3つの視点」

2. 「3つの深度」

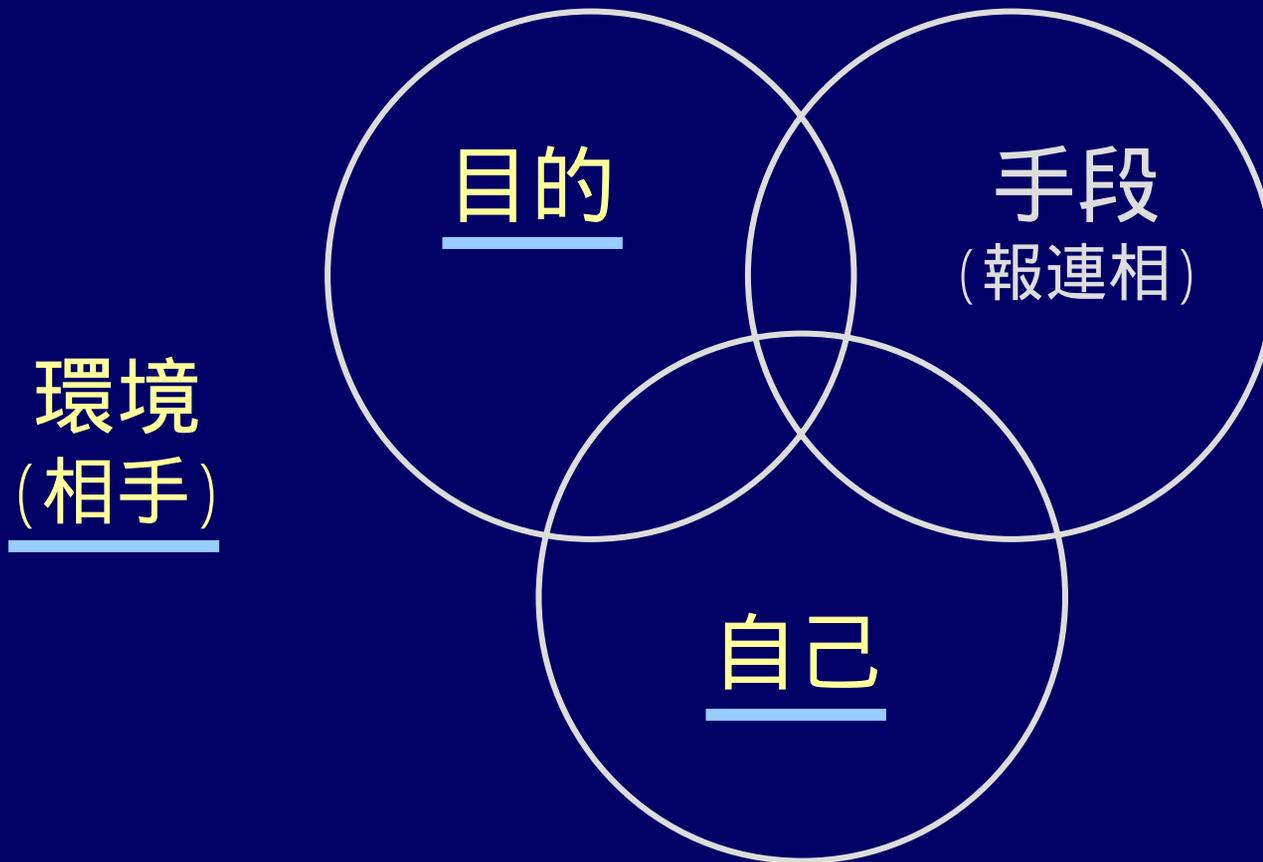
3. 「真・報道相の『5段階のレベル表』」

真・報連相の核心

(氷山に例えた図)



仕事を効果的に進める為の 【3つの視点】



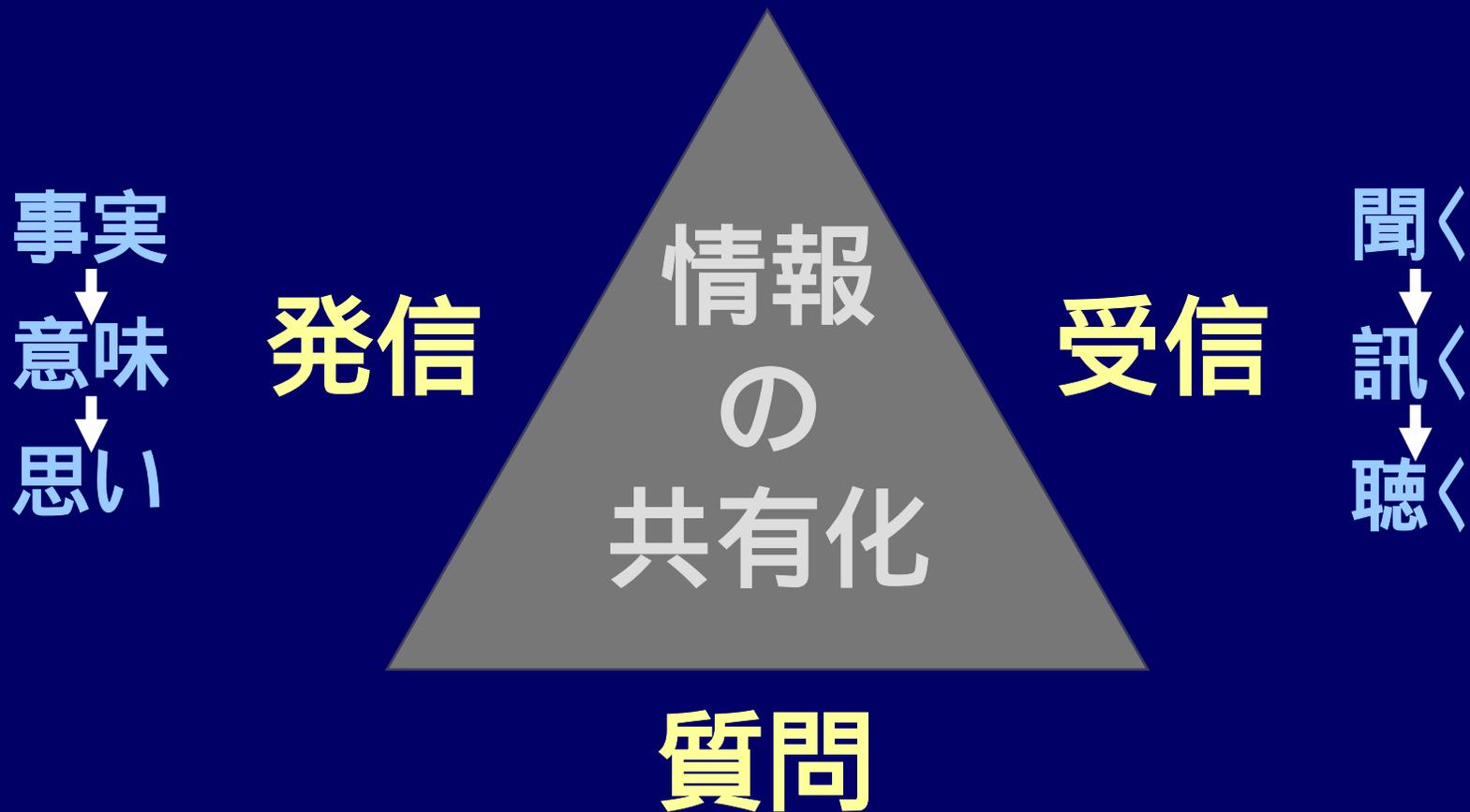
情報の共有化の【3つの深度】

発信者

受信者

深度1 ↓	事実情報(データ)の共有化 知っている(見た・聞いた・読んだ)	聞く 耳できく
深度2 ↓	意味(例えば目的)の共有化 わかっている(意味が通じる)	訊く 口できく
深度3	考え方の波長の共有化 共感・感動・やる気(心が揃う)	聴く (耳+目と心 =全身できく)

「情報の共有化を深めるため」の 3つの側面



真・報連相の【5段階のレベル表】

	報告	連絡	相談
5度	『目的・環境(相手)・自己の3つの視点』と『情報の共有化の3つの深度』を考えた、質の高い報連相(=仕事の進め方)の重要事項		
4度			
3度			
2度	報連相の基本ポイント(考え方・やり方の基本)		
1度			

「真・報連相の『5段階のレベル表』」

II

初級社員レベルから経営幹部レベルまでの

『仕事の進め方の重要事項』を、

報告・連絡・相談という整理軸で

整理・体系化した表

レベル表の内容についてグループで 相談する際に留意していただきたいこと

2つの観点を特に大切に、相談して下さい。

1 . What : それは、例えば、どのような行動か？

2 . Why : それはなぜ重要なのか？ どんな意義があるのか？ 言い換えると、それをすると、それをしないときには得られない何が得られるのか？
それは仕事の成果にどう関係するか？

相談の進め方

1. まず個人々で、自分の意見(体験・見聞)をメモしてください。
2. 一人ずつ順番に発表し、お互いの意見(体験・見聞)を聴き合ってください。
3. 残りの時間で、自由に相談してください。

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、
ことを知っている

1. 報連相と人間関係の、相互関係を具体例を挙げて説明してみてください。
2. 上記の相互関係を知っているのと、それを知らないときと比べて、どう行動が変わってくると思いますか？ その行動の違いは、仕事の成果にどう関係すると思いますか？

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

1. 皆さんが「これは情報の共有化を深めている
実例だなあ」と思うものは？（一つ以上挙げて
ください）
2. 「情報の共有化が深まる」と、「情報の共有化
が浅い」ときには得られない何が得られるで
しょうか？ それは、仕事の成果にどう関係
すると思いますか？

重要性、緊急性、連絡先の範囲などの判断を一段高い視点でしている

1. これは、何をいわんとしているのだと思いますか？ また、どうすればこのような判断ができるようになると思いますか？
2. 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)人は、そうでない人と何が違ってくると思われますか？ それは仕事の成果にどう関係すると思いますか？

「情報の共有化を深める」には、
どのような質問が役立つと思いますか？

具体例を挙げながら、
相談してみてください。

『情報によるマネジメント』とは・・・

管理者とは、

自分の意思を、
人を動かして、
実現する人

出典：『**管理者革命**』（畠山芳雄著 日本能率協会刊）

畠山先生の管理者についての定義を、
マネジメントに置き換えるならば、

マネジメントとは、

自分の意思を、

人を動かして、

実現すること

になります。

「人を動かす」とは、
人に動いてもらう、人に助けてもらう

1. 権限に基づく、指示命令で

2. ハートに訴えて、共感をもって働きかける
ことによって

3. 人格とか、専門性とか、自分の魅力・持ち
もので

4. 情報によって (事情〔ワケ〕がわかれば、人は動く)

= 情報によるマネジメント

「情報によるマネジメント」が重要なワケ (その1)

- 人は誰でもワケを知りたい。(理解欲求)
人間には頭と心がある。誰でも手足には
なりたくない。自分の頭で判断したい。
- 情報があれば判断できる。
判断できるから、自発的な動きもできる。

「情報によるマネジメント」が重要なワケ (その2)

目的、背景、全体状況、長期的な見通し、
などの情報によって、
今やっている仕事の「意味づけ」ができる。



理解欲求の充足 + 判断基準の獲得



自発的な気の利いた行動

情報によるマネジメントとは・・・

「情報の共有化を深める」ことを、
マネジメントとして、
意識的に行っていること。

= 上から下への連絡

真・報連相は、 情報の共有化を組織全体で 深めます

「今までの報連相」は、個人対個人の報連相ですが、
必要なのは組織全体の報連相の質の向上です。

組織全体が、「情報の共有化を深める組織」になる
ことを目指しているのが「真・報連相」です。

そういう組織が、経営理念を実現するための基盤(OS)
となるからです。

真・報連相の位置づけ

りんごの実を採りに行く計画

経営理念の実現

耕したり、水や肥料をまいたりして土壌を改善する計画

計画A

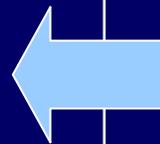
計画B

生産・サービス

基盤能力

売上
利益

(情報の共有化を深めている組織)
= 効果的な組織



情報の共有化を深めている組織

→ 目的の明確化・共有化 モチベーションUP

→ 協働促進 個人の力を超えた大きな成果

→ 各自判断可能 自発的な気の利いた行動

→ 上位目的・最終目的の共有 全体最適

→ 上司の情報を部下も共有 皆経営者

「情報の共有化を深める組織」づくり を成功させる2つの秘訣

1. 幹部の取り組み姿勢 (最重要成功要因)

幹部自身が自己
の報連相のレベル
アップに取り組む

「情報によるマネジ
メント」を実践する

2. 「レベル表を手作り」することで 職場展開を図る

手作りレベル表

= 職場での実行計画 (情報の共有化の目標づくり)

	報告	連絡	相談
これだけはやる	例えば・・・	例えば・・・	例えば・・・
これだけは止める	例えば・・・	例えば・・・	例えば・・・