

# 報連相を大事にする

## 報連相は双方向コミュニケーション

### 報連相は何のためにする？

新入社員研修では必ずといっていいほど「報連相（報告・連絡・相談）」の重要性を説明され、くどいほど「報連相を忘れるな」と、くぎを刺されます。しかし、報連相の定義やルールを明確に決めている企業は少なく、上司も部下も「勝手な解釈」をしている場合が多いようです。新入社員のころは、どんなことでもこまめに報連相していた人でも、仕事に慣れてくると、「このくらい連絡しなくてもいいよね……」と考えて、報連相を怠るようになります。その結果、多くの職場でミスやトラブルが起きています。

ミスやトラブルをなくすためには、「報連相は何のためにものか」を改めて確認し、職場で共有すべきです。

仕事上のミスやトラブルの原因の九割は、コミュニケーションの問題だといえます。もう少し具体的にいうと、これには、次の二つの原因があります。

①部下が報連相をしなかったことによる情報不足  
②報連相したけれど、相手に伝わっていないかった

①を引き起こす部下の心理としては、次のようなものが考えられます。

- ・こんな細かなことまで報告する必要はないだろう
  - ・人に相談しなくても、自分の力でなんとかできる
  - ・上司に悪い話は伝えたくない（後回しにしたい）
  - ・そもそも報連相の正しいやり方が分からない
- 報連相しても上司がきちんと聞いてくれない  
どれも「職場のあるある」ですが、前述のように、報連相の役割を職場で共有していれば避けられます。

②の「相手に伝わっていないかった」は、冒頭で述べた「伝える」と「伝わる」の問題です。自分が伝えたつもりでも、相手に伝わっていないければ、報連相したことはありません。この「報連相したつもり」が原因のミスやトラブルが、多くの職場で問題になっているのです。これを防ぐには、「報連相は一方通行のものではなく、双方が理解し、情報を共有することで成り立つコミュニケーションである」ということをしっかり理解することが必要です。口頭で確認し、重要なことであればメモやメールで、記録として残しておきましょう。

報告…仕事を受けた人が依頼者に、状況を知らせること。この情報を元に、依頼者が次の判断、指示をしやすいようにするために。部下から上司への報告が主体。

連絡…自分が持っている情報を関係者に知らせること。仕事の関係者と情報を共有するために。行う。

相談…物事を決定するために、他人の意見を聞いたり、話し合ったりすること。一人では解決できない事柄について、意見やアドバイスをもらうために。行う。

報連相は、それぞれ、仕事をうまく進めていくための役割を担っています。報連相すべきかどうか迷ったときには、報連相本来の目的を思い返し、報連相された相手の行動を思い浮かべると、的確な報連相ができます。

### 相手に「伝わる」ことを意識する

### 報連相を的確に行うメリット

部下が、上司に報連相するメリットを考えてみましょう。上司には多くの経験や実績があります。その上司の経験や実績を、報連相することで「借りる」ことができます。上司から指示された仕事の途中経過報告や、不明な点の相談をすれば、上司はそれまでの経過に対するチェックと、次の作業へのアドバイスをしてくれるはずです。つまり、報連相は、上司から学びを得る場になるだけでなく、ミスやトラブルも回避できるのです。

自分が担当している仕事で、ミスやトラブルが発生したら、できるだけ早く上司や関係者に報告（連絡）することです。「悪い報告で怒られたくない。できるだけ後回しにしたい」という気持ちはあるでしょうが、そんな気持ちは捨て去り、直ちに報告しなければなりません。

なぜなら、ミスやトラブルは時間がたてばたつほど、マイナスの影響が強くなるからです。ボヤのうちなら消火は簡単ですが、火の手が回ってからの消火はとても難しく、損害も大きなものになってしまいます。早めの報告で、上司や関係部署と一緒に対応策を講じれば、ミスやトラブルによる損害を最小限に抑えることができるでしょう。だからこそ、悪い情報ほど、すぐに報告する必要があるのです。

#### モデリング

憧れている人をまね、その人になりきってみること。魅力的な話し方を学ぶときは、自分が理想とする人の話し方、スピード、声の調子をまねて練習するとよい。



# 的確に報連相するために必要なこと

## 簡潔に伝える準備をする

上司に報連相しようと思っても、いつも忙しそうでタイミングがつかめない場合も多いでしょう。上司は報連相を期待していますが、あまり長い話を聞く時間は持っていない。だらだらと急ぎでもない報告をする部下には、「悪いけど後にしてくれないかな」と言いたくなるでしょう。

そんな上司の時間をもらうコツは、「あいつはいつも短時間に的確な報連相してくれる」と思ってもらえるような報連相を心がけることです。

簡潔な報連相をする方法として、一八ページに挙げた「三点要約法」を活用するとよいでしょう。報連相の冒頭で「三つご報告があります」「ご連絡したいことが三つあります」と伝え、「一つ目は〇〇、二つ目は△△、三つ目は××です」と整理して話せば、上司は聞く態勢になり、「そのテーマなら、それほど時間はとられないだろう。では、今聞こう」という心づもりができます。

そうしたら、「では、まず一つ目の〇〇では……」と報連相を始めることができます。

このとき、報連相したいテーマを事前に簡潔にまとめてメモ書きし、漏れなく正確に伝える準備をしておきましょう。例えば、課長から「設備入れ替えを検討しているA社に、情報収集のために行ってきた」と指示され、A社を訪問した結果報告をする場合。報告すべき内容を三点に絞ると、簡潔で分かりやすくなります。

「A社の新任の担当は△△課長です。前回より購入コストを下げたいと言っていました。××社が既に提案書を出しているそうです」

このようにまずポイントを簡潔に伝え、課長から質問があったら、それに答える形で補足情報を加えればよいでしょう。

## 情報を5W2Hで整理して伝える

報連相は仕事を円滑に進めるための大切なコミュニケーションです。事前に報連相するテーマに関わる情報

を集めて準備します。情報は次の二種類です。

- ①あなたが伝えたい情報、伝えたほうがいいと思う情報
- ②報連相する相手や関係者が知りたい情報、知りたいと思われる情報

①は自分で考えられますが、②の情報は、どのように利用されるかを考えて選ぶことが必要です。

集めた情報を「5W2H」でまとめると、簡潔に整理できます。「5W2H」とは、次の七項目の頭文字をとった情報整理法です。

- ・ When (いつ) … 年月日、時間、期間、期限、納期
  - ・ Where (どこ) … 場所、位置、住所、空間
  - ・ Who (誰が) … 対象者、該当者、担当者、責任者
  - ・ What (何を) … 対象物、内容、依頼要件、報告内容
  - ・ Why (なぜ) … 理由、目的、意図、根拠
  - ・ How (どのように) … 方針、方法、手段、施策
  - ・ How much (どれだけ) … 予算、金額、コスト、数量
- 情報をこの「5W2H」で整理し、不足している情報があったら、追加で収集し、きちんと報告できるように準備しましょう。

## 上司の指示をしっかりと確認する

コミュニケーションミスは、上司から仕事を指示される段階でも起きます。

・ 上司の指示を正確に聞いていなかったために、聞き漏らしや間違った理解をしてしまう

・ 上司があいまいな指示しかしなかったため、それを自分流に解釈してしまう

このようなときに、途中段階での報連相があれば軌道修正は可能ですが、経過報告をせず、時間ギリギリでコミュニケーションミスが判明すると、リカバーする時間が必要になります。社内の仕事であれば、何とか調整できるかもしれませんが、外部と関係のある仕事の場合はトラブルになってしまうこともあります。

指示を受ける段階で、「〇〇を××日までに仕上げればいいですね」と復唱して確認しましょう。もつと厳密にするなら、上司の指示を聞きながらノートにメモし、指示された内容を「5W2H」のフレームに入れていきます。そして、肝心な点の指示漏れがあったら「金額はどうすれば……」「数量はどれくらい……」と質問して確認しておけば、大きな問題は起きません。

「上司の指示が、常に完璧とは限らない」という意識を持って仕事を受ければ、上司から喜ばれる仕事を仕上げることもできます。

さらに、「提出資料はどのような形にまとめればいいでしょうか」「データはサーバーの〇〇ファイルに入れておけばいいでしょうか」というように、結果報告の段階まで確認できていれば完璧です。



### デタントの原理

デタントとは「緊張緩和」のこと。人前で話していて、焦ったり、緊張したときのデタント法は、歩く、身ぶり手ぶりを大きくするなど、とにかく動いてみる。

「話す」「聞く」  
に強くなる  
ミニ辞典

# 報連相で上司の仕事をサポートする



## 結果報告より 経過報告を重視する

報告というと、「仕事を完了しました」という結果報告でよいと考えている人が多いようですが、そうではありません。報告の目的は、「報告をもとに、上司が次の判断や指示をしやすいすること」です。「次の判断、指示」を考えれば、結果報告より、進捗状況<sup>しんしゆく</sup>を伝える「経過報告」のほうがはるかに大切です。

経過報告で、上司は仕事の進捗状況を把握できます。問題ないと感じたら、安心できます。問題があると感じたら、アドバイスや方向転換の指示をすることができま

す。その結果、事前にミスを防ぎ、よりよい結果を生み出すことができます。

経過報告することで、部下は相談と同様のメリットを得られます。現在の仕事の進め方の良しあしをチェックしてもらい、適切なアドバイスももらえます。また、上司との信頼関係を深める機会でもあるのです。

経過報告をするタイミングは次の三つです。



## 的確な連絡は チームワークの土台

- ・前もって決めていた中間報告や定期報告
- ・環境や条件の変化、進め方の変更があったとき
- ・ミスやトラブル、問題が発生したとき

このようなタイミングで経過報告することによって、上司から再度正しい指示を引き出すことができます。

組織で仕事をする上で、最も重要なのが連絡です。連絡の目的は、関係者間での情報の共有です。関係者全員に情報が伝わっていないと、チームワークが成り立たなくなってしまうです。

報告や相談は、相手と話すことで、次の指示やアドバイスなどを求める行為です。それに対して連絡は、相手に負担をかけることはありません。「関係者に漏れなく伝える」をしつかり実践するだけです。

ところが、連絡でもやはり「伝える」「伝わる」の問題でトラブルが起きます。「連絡したつもり」でも、「聞いていないよ」が起きてしまうのです。会議の変更連絡

題を解決することです。考えあぐねて、いつまでも仕事を完了できないのは最悪です。

しかし、何も考えずにすぐに相談してはいけません。「おいおい、少しは自分で考えろよ」と言われてしまいます。自分で可能な限り考え、「このようにしたい」と思っているのですが、どうでしょうか」と相談すれば、上司は耳を傾けてくれるでしょう。

上司は、「報連相を的確にできる部下」を求めています。このような部下は、やっていること、考えていることがよく分かるので、上司にとってマネジメントしやすいメンバーです。最もマネジメントにくい部下は、何をやっているのか分からない部下でしょう。

報連相の中でも相談は、部下を指導、教育するチャンスだと上司は考えています。その結果、相談がうまくいけば、早く成長できるのです。報告、連絡は他者や円滑なチーム運営のために行うことが多いのですが、相談は自分自身のために行うものです。自分が成長できる絶好の機会だと捉え、「迷ったときは相談する」を実践しましょう。

報連相は日々のコミュニケーション活動です。接触頻度が多いほど、相互の信頼関係も深まります。そして、上司からもらったアドバイスを素直に実行し、きちんと報告すれば、上司からの好感度も上がり、仕事が進めやすくなります。

## 相談する部下は指導しやすい

上司に任された仕事を進めているとき、判断に迷ったり、疑問に感じるが出てくるのは当たり前です。いくら考えても分からないときは、上司、先輩、同僚から意見やアドバイスをもらうために「相談」を活用すべきです。相談するということは、今抱えている仕事上の問



### ランチョンテクニック

食事をしながら商談し、うまくまとめるテクニック。「おいしい食事が、相手への好意を無意識のうちに伝える」という心理学説の応用。

# 相手の身になって報連相の仕方をひと工夫

## 数字で状況を 具体的に報告する

上司に歓迎される報告は、数字を使って具体的に表現されたものです。「仕事がたいたい終わりました」ではなく、「今七〇%ほど終わりました」とすれば、進捗状況がしつかり伝わります。新製品の発売初日の報告で、「飛ぶように売れています！」というより「納品した一〇ケースが三時間で売り切れました」と報告すれば、翌日の納品分を増やす必要があるかどうかの判断材料を提供することができます。

数字を使って報告すれば、誰が聞いても正確に状況を理解できますが、「数字の変化」を付け加えることで、さらに正確な報告になります。

- ・だめな報告…「とてもたくさん売れました」
- ・数字を使った報告…「一日一〇個売りました」
- ・変化を加えた報告…「先週の一日平均販売数より三個多く、一日一〇個売れました」

相手が状況をイメージしやすいように工夫しましょう。

## 連絡には メールやLINEも活用する

報連相は、直接相手の顔を見て行うべきだと考えている人も多いようですが、これが常識だったのは、現在のように通信手段が発達していなかった時代の話です。

今や緊急事態を、外出先の上司に電話で連絡するのは当たり前です。上司がお客さまとの打ち合わせ中であるとか分かっていときは、携帯メールやLINEで連絡しても構いません。緊急事態に際しては「早く、正確に情報を伝えること」が重要です。そのとき最もふさわしいツールを、臨機応変に使い分ければよいのです。

もし、職場の中に携帯メールやLINEでの連絡を疑問視する声があったら、全員でそのテーマで話し合い、報連相のルールをつくらればよいのです。それは、報連相の本来の目的を確認し、共有するチャンスにもなります。外部の人に携帯メールやLINEで連絡をとる場合は、事前に先方の了解を得ておくのが基本マナーです。

ちょっとした連絡や報告は、相手の顔を見るまで待つ

ているより、携帯メールやLINEを使うほうが効率もよく、データを残せるというメリットもあります。状況に合わせて連絡ツールを使い分け、重要な内容の報連相なら、口頭で行った後で、文書やメールなどで記録を残すという「ダブル報連相」をお勧めします。

## アドバイスをもらえる 相談の仕方

忙しい上司に、確実に相談の時間がもらえるキーワードが「〇〇の件で相談があります」のひと言です。こう言われると上司は、「〇〇の件ねえ…」と、テーマの重要度と自分のスケジュールを併せて考えます。そして「今、一〇分ほどならいいよ」とか、「これから会議があるから三時からなら大丈夫だ」などと対処してもらえます。

このとき、上司が即答しかねているようなら、「後でお時間いただけますか」「ご都合がよろしいときにお声かけいただけますか」と聞いてみます。

貴重な時間を割いて相談に乗ってもらうためには、相談内容を次のように分かりやすく整理しておきます。

- ①何に関する相談なのかを伝える
- ②現状について伝える（問題を的確に整理しておく）
- ③自分の考え、答えを伝える（仮説を立てておく）
- ④上司に意見、アドバイスを求める

特に重要なのは「②現状について伝える」です。問題が明確になるように、次の八段階の構造で整理して説明すれば、状況を漏れなく、正確に伝えることができます。次の例は、お客さまの保険契約をワンランク上のものに変更したいと考えている担当者が、上司のアドバイスをもらう場合です。

- ①目的（最終的なゴール、目指すところ）  
↓担当しているお客さまに契約の更新をしてもらう
- ②目標（あるべき姿、到達すべきレベル）  
↓ワンランク上のプランでの契約更新
- ③現状（現在のレベル）↓お客さまが検討中
- ④問題（目標と現状とのギャップ）↓更新を迷っている
- ⑤原因（問題の原因）  
↓価格が高いと思っている。サービス内容を不満に感じている
- ⑥問題点（対処すべき真の原因）  
↓サービス内容を不満に感じている
- ⑦課題（問題解決に必要な事柄）  
↓満足のいくサービスを提供する
- ⑧解決策（課題を遂行するための具体的なアクション）  
↓「契約したい」と思ってもらえるサービス内容の検討  
ここでは、③解決策が、担当者が考えた仮説です。これだけの情報を整理して伝えれば、上司もきちんとしたアドバイスをしてくれるでしょう。



### キーワード話法

スピーチ原稿をしっかりと書かずに、重要な項目だけ箇条書きしたメモを用意すること。原稿の棒読みにならず、伝わりやすいスピーチになる。