

コミュニケーションスキル 第11回

日本大学工学部

情報工学科 中村和樹

アウトライン

■ ほうれんそう（報告・連絡・相談）

- はじめに
- “報告” ここがポイント
- “連絡” ここがポイント
- “相談” ここがポイント
- “根回し” の効用

はじめに

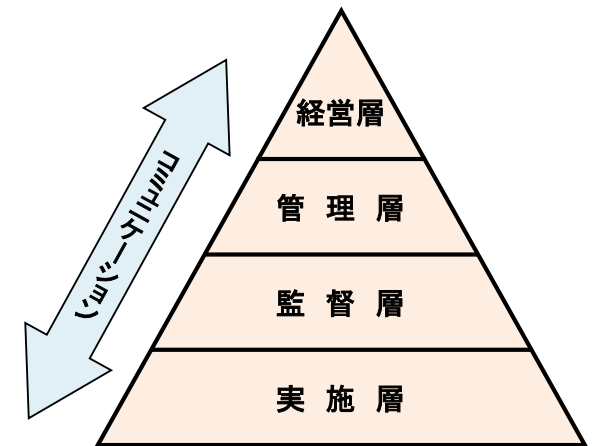
■ 実行報告をしない若者が多い

- 隣の課長へ何も言わず机上に書類を届けた
- 何の連絡もなく休み、翌日は出勤
- 指示された作業を終えても連絡せずに帰宅
- なぜ報告が無いのか？
 - › 友達との付き合い方しか知らない？
- 小さいときから怒られた経験がない。
 - › すぐに落ち込む。

はじめに

■ 組織の動脈はコミュニケーション

- 企業は目的を遂行するための組織体
- 経営層は方針や施策を管理層へ指示
- 実施層は管理層→監督層の指示で動く
- 指示は報告や連絡でフィードバック
- コミュニケーションは組織の血液と同じ
- 血液が滞れば動脈硬化や動脈瘤を起こす
- 相談・根回しは設備（組織）のメンテと同じ
- 重要性の認識と習慣付けが大切／企業人



人の手足は頭脳の命令によって動く

■ メカニズム

- 頭脳（経営層）が指示を発信
- 神経が情報（施策）を伝える
- 手足が動く（現場：管理層→監督層→実施層）
- 手足の状態をみて（報告）頭脳は次の指示を発信
- 訓練を積みめば上手になる



ホウレンソウダネ

■ ホウレンソウダネが円滑にいつている職場は、企業活動がうまく行っている！

- しかし多すぎるのも 少なすぎるのもいけない。

- › ホウ（報告）

- › レン（連絡）

- › ソウ（相談）

- › ダ （打合せ）

- › ネ （根回し）

- 仕事の基本中の基本

“報告” ここがポイント

- 企業における「報告」とは、上司への仕事の途中経過、結果を説明することという
- 重要な7項目
 - 報告は日常業務より優先すべし
 - › スミコさんの活用でタイミング良く
 - » スグニ・ミジカク・コマメニ
 - › 進捗状況（途中経過）は、作業終了報告よりも重要
 - » リカバリーショット

“報告” ここがポイント

- 迷ったらとりあえず報告する
 - › スミコさんの活用でタイミング良く
 - › おかしいと思ったら出来るだけ早く
 - » 1 時間、1 日遅れが命取りかも
 - › 判断は報告を受けた上司の仕事（責任）
- 悪い情報ほど早めに報告をする
 - › 良い情報は急がなくとも良い
 - › クレーム、不良、故障など早いほど効果的な対策が可能

“報告” ここがポイント

- 報告は「結論 → 理由・背景・事情 → 意見」の手順で要領よく
 - › 階層が上の人ほど忙しい
 - › ポイントを落とさず簡潔に
- 複雑な報告は、メモで整理してから行なう
 - › とりあえずは簡単に口頭で報告
 - › 詳しくは必要に応じて文書化・・・Eメール、FAX

“報告” ここがポイント

- 客観的事実と自分の意見は区分する
 - › 自分のミスは隠さず報告
 - » 遅くなると誤解されたり、周囲からの批判
 - › 自分だけのやり繰りが結果として「ウソ」をついたことへ繋がる
 - › 主観や憶測は区別し、求められてからか、別の場面で行なう

“報告” ここがポイント

- 自分から報告をしていく姿勢が大切自分のミスは隠さず報告
 - › 良くない知らせは1秒でも早く
 - › 情報を一人で抱え込むと、トラブルが大きくなる
 - › 仕事相手からも情報を求める習慣付けをする
 - › こまめな報告をする習慣を（考えなくとも条件反射的な行動となるようにする）

- A) 上手に仕事をこなしている先輩を見習う
（常に学び取る姿勢が大切。ワザを盗めるのは仕事のできる人）
- B) 報告を通じて「上司の決断・判断や仕事の進め方」を学習できる

連絡の定義

- 連絡とは、今、この情報を知らせるべきは誰かを考え、該当する人に伝えること
 - 自分の関係する社内や取引先・顧客に必要な情報を流すこと
 - › これを怠るとトラブルを誘発することになる
 - › 報告・連絡・相談はお互いが安心して仕事を行なえる大切なコミュニケーション
 - › もし、これを軽視すると組織が麻痺し、身動きがとれなくなり混乱を起こす

連絡はなぜ必要なのか

- 例えるならば、情報は身体の血液と同じ
 - 一旦滞れば組織の機能はストップする
- 情報はいい加減だったり遅れると
 - 時間やお金が無駄になる
 - 信頼関係へも直ぐにヒビが入る

“連絡” ここがポイント

■ 重要な7項目

- 緊急時の連絡は日常業務より優先すべし
 - › 不在者への緊急連絡はまず上司へ報告、上司不在なら先輩と相談
 - › 今、自分がなすべきことは何か
 - » 自分だけで抱え込むな
- 複雑な連絡は、メモなどで要点を整理してから
 - › 電話などの応対時は、キーワードのメモを必ずとる習慣付け
 - › 面倒でも要点を箇条書きなどで、判り易く整理してからボタンタッチ

“連絡” ここがポイント

- 連絡は「結論 → 理由・背景・事情」の順で説明
（ → 更に念押しの確認）
 - › 正しい連絡の取り方は「5W3H」で！

Who	:	誰が誰に（担当）
What	:	何を（要件）
Where	:	どこで（場所）
When	:	いつまでに（納期、日程）
Why	:	なぜ（理由、原因）
How	:	どうやって（方法）
How many	:	いくつ（数量）
How much	:	いくらで（価格）

“連絡” ここがポイント

- 伝言を依頼した場合は、本人へ正しく伝わったかどうかを確認する
 - › くどく説明すると、かえって受け手が間違える
 - » 要件は簡単がベスト
 - › 受けた方の「名前を聞いておく」
 - » 効果がアップする可能性大
 - › 大事な用事は、「後で本人からご連絡を下さい」と付け加える
- 伝言を頼まれたら「メモ → 復唱 → 自分の名前」を依頼主にいう
 - › 面倒がらず、習慣付ける

“連絡” ここがポイント

- 不在者へ急ぎの伝言を頼まれたら、当人以外の関係者にも相談する
 - › 上司が在席なら、すぐ報告。
 - » 事情や背景を知らないと判断を誤る。
 - › 緊急要件は、上司または先輩の指示で（１）他部門や関係者へ連絡調整（２）依頼主へ結果報告（３）不在だった担当者へは事後報告
 - › 楽観的な仕事は「大事を招く」
 - » 「悪い予感は大切に」を心掛けよう
- 仕事の節目節目は、連絡の絶好のタイミング
 - › 経過報告と共に次の予定などもマメに連絡
 - » “仕事上手は連絡上手”

“相談” ここがポイント

- 高度な仕事（大きな案件、高度な技術、人間関係など）を進めていく上で自分一人では解決できないことが多くなる
- 周りの人へ相談することで、スムーズに進められることがある
- これが周囲の賛同を得たり、ヒントのきっかけにもなることがある
- 相談は重要な役割を果たすことが多い



“相談” ここがポイント

■ 重要な7項目

- 一人で解決できない場合は、進んで相談を！
 - › 勝手な判断で、組織やお客様に迷惑をかけることがある
 - › 事業は生きているものであり、企業を取りまく情勢は常に変化している
 - › 裏付けのない安請け合いはトラブルの元
- 権限の有無が微妙な場合は、必ず相談を！
 - › 相談とは、権限の有無や自分の判断に迷うとき、上司や関係者の意見を聞いたり判断を仰ぐことをいう

“相談” ここがポイント

- 相談前には、自分でよく考えてから
 - › 自分が何の考えも持たず相談をすることは、自分に主体性がないことを示す
 - » 自分の評価を下げるので要注意
 - › 相談の順序
 - » 現状を分析し問題点を把握
 - » 資料を揃え対応策を考える
 - » 上司や関係者に相談をする

“相談” ここがポイント

- ・ 事前に必要な資料・データを揃える

正しい相談の手順

自分で考え骨組みやアイデアを考える

資料・データを揃えてから相談（相談し易い）

自分の考えを述べ、意見を伺う

様々な意見を聞いて、広い視点から見る
批判的な意見も大切に！ より良い判断力が付いてくる！

“相談” ここがポイント

- 自分の経験に固執せず、人に相談する
 - › 自分だけの考えだけでは、違った切り口が見えないことが多い
 - » ニーズ（needs：必要とされること）が終わってからは遅い
 - › 行き詰まったら、関係者に相談する姿勢も大切
- 経験者や関係者に積極的にアドバイスを求める
 - › 謙虚な姿勢で聴けば、工夫話しや体験談を話してくれ参考となる
 - » 新しい課題が見えてくることがある
 - › 他人のアドバイスに自分の工夫を加えて、自分の成長の糧に！

“相談” ここがポイント

- 相談することで、人脈が広がる
 - › 上司から却下されたら、そのワケを関係者から探ってみる／聞く
 - › 他人にアドバイスを求め、その原因（問題点）をもう一度考えてみる
 - › 新しい情報で、解決へ一歩前進できる可能性は高い
 - › 組織の活用で支援者（賛同者）が増える
 - › 自分が持てる情報には限界が → 高いアンテナも大切
 - › 経験に裏付けられた上司や先輩の意見には参考となることが多い
 - › 他人から他人を紹介されて、情報源が拡大できる
 - › 現代は情報がカネを生む！
 - » 素早い情報は事業を制す！

“根回し”の効用

■ 広辞苑によれば

- 大木を移植する1～2年前に、その周囲を掘って、側根の大きなものと主根を残し、その根を切り、鬚根（しゅこん）を発生させ、移植を容易にすること。
- 比喩的に、ある事を実現し易いように、あらかじめ周囲の各方面に話を付けておくこと。

■ 経営のトップの人ほど「根回し」を要する場面が多く、スムーズに行かない障壁や難題解決への、大切なワザの一つのとして活用している。

“根回し”の効用

- 誰でも突然に、作業を頼まれると困ることが多い。
 - 例えば、自分が決めた予定で忙しい時には突然の依頼は迷惑。
 - また、宴席や会合で突然に挨拶を指名されたら準備がなく困る。
- 事前に根回してあればほとんどOK。
 - 日頃からの顔の広さ、付き合いのよさが人脈を支配したり、人間関係をつかみ、結果として根回しが成功へ導くことが多い。

根回しの成功は、相手が自分に示す好意に比例する

根回しは日頃の周囲との接触が重要

- 自分の仕事が終わったとき、上司や先輩が居残っていたら仕事を積極的に、お手伝いしましょうかと申し出る。
- 関連する仕事部署（前後工程、間接部門）へはこまめに顔を出して、挨拶や世間話する。相手も情報交換でき喜ぶ。
- 自分が出席しなければならない会合へはきちんと出席し、積極性をメンバーに見せる。
- 非公式な会合（飲み会、雑談、趣味、スポーツなど）にも務めて参加し、下働きや雑用を買って出る。
- 食堂でひとりポツンと食事せず、顔見知りや他部署の方々と食事・雑談をしたりして一緒に楽しむ。
- 朝夕の挨拶は、積極的に。会社外で会っても顔見知りなら挨拶をしよう。

まず、自分を知ってもらおう！

根回しする多くの留意事項

- 根回しは、大上段に振りかぶらない
 - 根回しに来ました！といったら相手はまず警戒する
 - 「二，三教えて」「4，5分位イイ？」
 - › 軽いタッチから入る
- これはと思う人に根回しをする
 - 色々な方を知っていれば、問題のケースごとに人を選ぶ
 - 影響力のある方でないと折角の根回しも効果は薄い
- 何のための根回しなのか目的を決める
 - 「どうすれば良いでしょうか」では主体性を疑われる
 - 「賛同を得たいのか」、「反対意見が出たら上手く抑えてもらいたいのか」など

まとめ

■ ほうれんそう（報告・連絡・相談）

- はじめに
- “報告” ここがポイント
 - › 迷ったらまず報告する。悪い知らせは一刻も早く！
- “連絡” ここがポイント
 - › 「結論 → 理由・背景・事情」の順で説明する。
- “相談” ここがポイント
 - › 事前に自分でよく考える。
 - » 一人で解決できない場合は積極的に相談する。
- “根回し” の効用
 - › 能力は努力、工夫があつてこそ発揮される。
 - » この条件の中に根回しも入っている。