

わが社のホウ・レン・ソウはなぜ機能しないのか？

なぜ報連相が重要なのか

若手社員には仕事の型を知ってもらおう

部下からの報告に満足していますか

- (1) 部下のスキルが不足している
- (2) 報告を受ける上司に問題がある

「ホウ・レン・ソウしたくなくなる経営者」

- (1) 聞いてくれない
- (2) 返してくれない
- (3) 活かしてくれない

部下からの「報・連・相」の質を高めるために行うべきこと

- 部下をよく見る
- 部下の経験やスキルによりアプローチを変更する
- ホウレンソウのポイントを明確に示す
- コミュニケーションを活発にする
- 部下のホウレンソウに対して報いる
- ホウレンソウは受け取るばかりでなく上司からも発信する

「報・連・相」のきき方のポイント

情報共有化の改善ポイント

キーワードは「中間報告」！中間報告は、終了報告よりも重要

- 【1】 中間報告が必要な3つの場合（基本）
- 【2】 すべての報告は中間報告なり
- 【3】 上司のスケジュールを念頭いた中間報告

できる人の「報・連・相」の仕方

「質の高い相談」とは？

- 1. 職場環境要因
- 2. 組織要因
- 3. 従業員要因

良いか悪いかは相手が決める

- 【1】 あなたは、上司が代ったら報告の仕方を変えていますか？
- 【2】 自己を知り、他者のパーソナリティを知りましょう

「手段思考」から「目的思考」へ

- 【1】 報連相の質を高める「3つの視点」
- 【2】 手段思考から目的思考へ
- 【3】 目的を選択するのは自己
- 【4】 目標は、目的達成の手段なり

なぜ報連相が重要なのか

中小企業診断士 土田卓也

「ホウ・レン・ソウ」...私が学校を卒業し、初めて就職した会社で最初の研修で教わったことです。「ホウレンソウ」とは「報告」「連絡」「相談」のことですが、その3つをきっちり行うことが社員としての勤め...そんな印象でよく覚えています。そもそも、なぜ「ホウレンソウ」が重要なのでしょうか？逆にそれを行わなかったらどうなるのか？

そんな観点からホウレンソウについて考えてみたいと思います。

企業（広義にはあらゆる団体や取引の対象を含みます）は人の集まりであるといえます。その「人の集団」はそれぞれ役割を持ってその企業を維持・成長させているといえます。その企業を支える「人」が「ホウレンソウ」を実施しなかったらどうなるのでしょうか？例えば営業担当の者が販売の成績を「報告」しなかったり、研究担当の者が行き詰ったときに「相談」しなかったり、電話の受付を行っている者が担当者に聞いた内容を「連絡」しなかったり・・・もう、こうなると個々がバラバラに活動していることとなり、企業という集団としての価値がなくなっています。

すなわち、「ホウレンソウ」とは職場のコミュニケーションの最も基本的なことであり、これ無しには企業が成り立たなくなってしまうということになります。この「ホウレンソウ」を適切にコントロールする力がそのままその企業の「組織力」であるともいえるでしょう。では、「適切にコントロール」するとはどういうことか？それは、言い換えると「必要なホウレンソウを」「必要なタイミングで」実施するということになります。その部分をコントロールできるということが大切だということです。

それでは、ホウレンソウが適切にコントロールされていなければどうなるか？

その影響は様々なシーンで考えられます。私自身が過去に経験したことがある事例を挙げます。とある業者のサービスを受けたときのことで、そのサービスの提供があつてからいつまで待っても請求書が来ないということがありました。

その時は不思議で仕方が無いので、代理店を通じて状況を聞いたりしていたのですが、結局請求書が切られたのは2～3ヵ月後だったと記憶しています。（もしかしたら、無料でサービスしてくれたのかも？と思い始めていました。）

なぜ、このようなことが起きるのでしょうか？もちろん、内部統制に関する部分はわかりませんが少なくとも「サービスの提供」→「請求書の発行」にあたるホウレンソウの流れが不

若手社員には仕事の型を知ってもらおう

株式会社船井総合研究所 神門憲太郎

若手社員、特に新入社員に対して教育を施す際、「報・連・相」というテーマは欠かせません。私も研修の講師を担当しますが、必ずといって良いほどプログラムの中に入ってきます。他社さんが行う研修でも同様だと思います。

仕事の経験がない新入社員にとってはまずは型から「報・連・相」とはどんなものか知る方が良いのです。ここでは若手社員に教えるべき仕事の型とは何なのかお伝えしたいと思います。

第一に「報・連・相」は仕事を頼まれた時から発生しているということです。つまり、上長から仕事の指示をもらった時から「報・連・相」を意識して取り組まなければならないのです。

そもそも、頼まれた内容を理解していなくては効果的な「報・連・相」は期待できません。少しでも上長の指示が分からなければ質問し、上長の期待と自分が目指すべき成果をすり合わせなくてはなりません。

その時の「報・連・相」の型として「分かりました。●日までに◆◆を完成させるということでもいいですか」、「一つ分からないことがあります。この業務Aと業務Bの関連性が分かりません。」、「◆◆という業務が現在ありまして、こちらの業務は週明けから手をつけられるのですが、大丈夫ですか？」などが考えられます。こういったフレーズを型として「こういう言い方をするといいよ」と指導していくわけです。

これだけで効果的な「報・連・相」を実現できる可能性がグッと高まります。

さらに発展すると、自分から業務に対して提案を加えるとより高度な「報・連・相」が実現できます。その時の型として「この業務について、●●のようなやり方もいいと思うのですが、今回は■■ということから、▲▲のようなやり方でやっていった方が良く思うのですが、いかがでしょうか。」、「進捗をチェックしてもらいのですが、この日はいかがですか？」などです。こういったことをクセ付けすると積極的に業務に携わろうという姿勢を出すことができます。若いうちからこういった視点を持てるようになると成長のスピードも高まるはずですよ。

第二に具体的に「報・連・相」をするスキルですが、これは様々な文献にあるようなことです。羅列しますと（１）聞かれる前に自分から行う、（２）タイミングを考える、（３）悪い情報ほど先に伝える、（４）目的を明確にする、（５）事実と意見を区別する、というこ