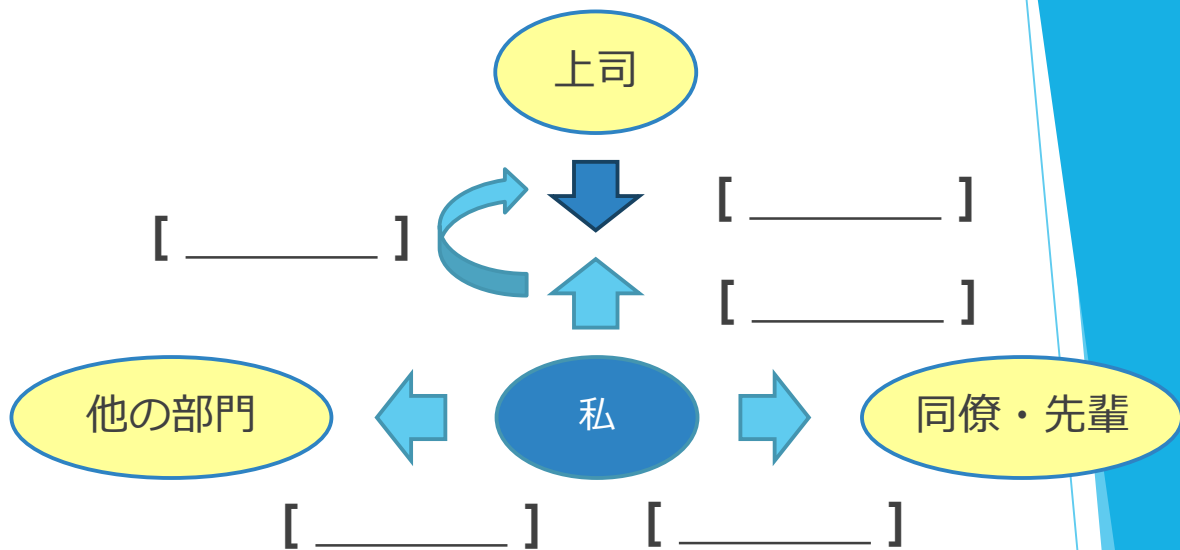


報告・連絡・相談・指示



仕事の基本は、上司の[_____]によって始まり、上司への[_____]によって終了する

ホウ=
[_____]

作業指示に対しての、結果を伝える（情報を待っている人への伝達）
仕事のやり取りの基本

レン=
[_____]

情報を知っておいてほしい人への伝達
情報共有

ソウ=
[_____]

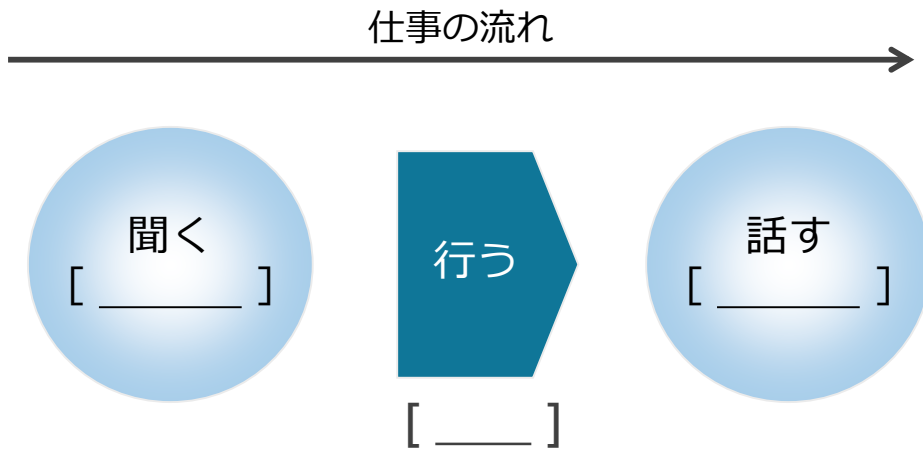
問題、課題の共有と、意見を得るための問いかけ

Memo

2. 報告とは

報告は、仕事の基本です。

仕事は、①[_____]を受けて、②[_____]して、③[_____]を報告する、の3ステップで1つの塊りです。



- 通常の場合、出来ない仕事を急にインターン生や未経験者に依頼・指示することはなく、
[_____] **が任せられます。**
- それに対して新人が“できない”ケースは、**行い（やり方）が良くなかったのではなく、** [_____] **または** [_____] **が十分でないことが原因になります。**

仕事の指示をちゃんと聞いていなかったら、
期待通りに実行することはできません



Memo

3. 聞くのポイント（上手に報告するために①）

5W2Hを明確に整理しながら聞き取ると、抜け漏れを防げます。

また特に、どうしてその仕事をする必要があるのかの意味や、その結果、誰に向けて何をといった要点を理解していれば、忙しい仕事のスピード感の中で、細かいやり方が確認しきれなくても、目的を達成するために考えて行動することが出来ます。

仕事が発生した根本要因

何故 (Why)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• 何のために行う必要がある仕事なのか• 何が達成されると完了なのか
何を (What)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• 目的達成の為に、何を行う必要があるのか• どんなことをすればよいのか
誰 (Who)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• 誰に対して行う必要があるのか• 誰と行う必要があるのか

聞き逃してしまうと、
[_____] に確認
なくては分からなくなってしまうこと

仕事を遂行するための中身

どのように (How)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• どのように進めればよいのか
どれぐらい (How many・ How much)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• 以前のやり方はどんなか• どれぐらいの量か、いくらか
いつ (When)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• いつまでに完了する必要があるのか• どれぐらいの時間がかかる仕事なのか
どこ (Where)	[_____]	<ul style="list-style-type: none">• どこで行うのか• 何を使って行うのか• など

より円滑な遂行に向けて必要な情報

Memo

4. 正しい報告の行い方（上手に報告するために②）

【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、[_____] 行う
（ [_____] に行う）
- ✓ [_____] にも配慮
- ✓ [_____] はしない。 [_____] は言わない。

報告のステップ

報告のポイント

例

①報告の準備 （前提の共有）

- 報告相手も様々な状態が想定されるため（報告内容を聞く準備をして待っているとは限らない）、
- 何について報告を行うのか
[_____] を明確にする。

『先ほど、指示を受けた〇〇の状況について報告します』

『△△について進めておくようにと
いうことでしたが、...』

②結果・結論・ 概要の提示

- 全体としての [_____] ・
[_____] を先に伝える（うまく
いっているのか、問題があるのか
かなど）
- 概要は、報告相手の聞く態度にも
影響を及ぼす。

『概ね終了しているのですが、1つ
だけ完了していないことがあります。』

『無事、お客様の対応が終わりました』

③内容の説明

- 相手の聞きたい
[_____] に合わせて
伝える。
- 仕事の過程や進めた際の状況につ
いて詳細を報告する必要がある
シーンも、問題が起きていないこ
とは結果だけでよいシーンもあり
ます。

『サンプル類の検品をしている
中で、数は全部合っていたのです
が、包装が一部汚れているものが
あり、...』

『指示の通り、フロントに〇〇を
確認したところ、△△ということ
だったので、□□を行いました。
そして』

Memo

5. 連絡・相談

適切な連絡とは

あなたが持っている情報が、

[_____] に × [_____] で 伝わること。

- 知っておいた方が
良い人

- 緊急性の判断
- 手法の選択



[_____] の理解

- 先輩・同僚の仕事内容
- お客様が次に行動しようとしていること

適切な相談とは

適切な相談

良くない例

[_____]

求めている意見は何か・
困っている課題は何か
が明確であること

悩み事・困っていること
の共有ではない

[_____]

相談内容を捉えることが
出来る人
相談の大きさに適切な人
の選択

「そういう相談ならリーダーで
ないと判断できないな」
「私に持ってこなくても周りの先
輩に聞きなさい」

[_____]

「〇〇と△△が考えられ
ますが〇〇が良いでしょ
うか」といった提案型

「どうすれば良いでしょうか？」
といった自分の考えがない質問

Memo

6. ホウレンソウのまとめ

【仕事の指示の聞き方】

- 指示を受ける時は、呼ばれたら「はい」と返事をし、指示を出す人の前に出向き、聞く姿勢を示す
- 指示の内容を [_____] に聞きとる
- [_____] をまとめる、 [_____] を取る
- 相手に [_____] していることを示す、 [_____] を打つ
- 質問は相手の話を [_____] ように気を付ける
- 指示が重なった時は [_____] を確認する
- 内容を [_____] して確認する

【報告・連絡】

- 報告は、 [_____] に行く
- 報告は、 [_____] を出した人に行く
- [_____] 報告ほど早く行う
- 長期間の仕事は [_____] を報告する
- 報告・連絡は相手の状況に [_____] して行う
- 報告・連絡は、 [_____] 行う習慣をつける
- 報告・連絡は仕事が [_____] で早く行う
- 業務に関係があることは、ささいなことでも [_____] せずに伝える
- [_____] を確認しながら行う
- [_____] から延べ、次に [_____] を行う
- 事実を [_____] に述べる
- 自分の意見は、 [_____] とは区別して述べる
- 重要度の [_____] ものから先に伝える
- 伝言する場合は、 [_____] に漏れがないか、本人に [_____] を確認する

【相談】

- 困ったことや分からないことが生じた場合には、1人で抱え込まずに早めに相談する
- 相談する [_____] や、相手の [_____] を考える
- 相談事項はあらかじめ [_____] し、 [_____] をまとめておく
- [_____] に質問する
- [_____] ではなく、 [_____] を求める

【忠告・注意を受ける】

- 自分が責められているのではなく、もっと期待されているのだという気持ちで聞く
- [_____] に [_____] 気持ちで聞く
- [_____] で背筋を伸ばして聞く
- [_____] を言ったり、 [_____] にしない

Memo
