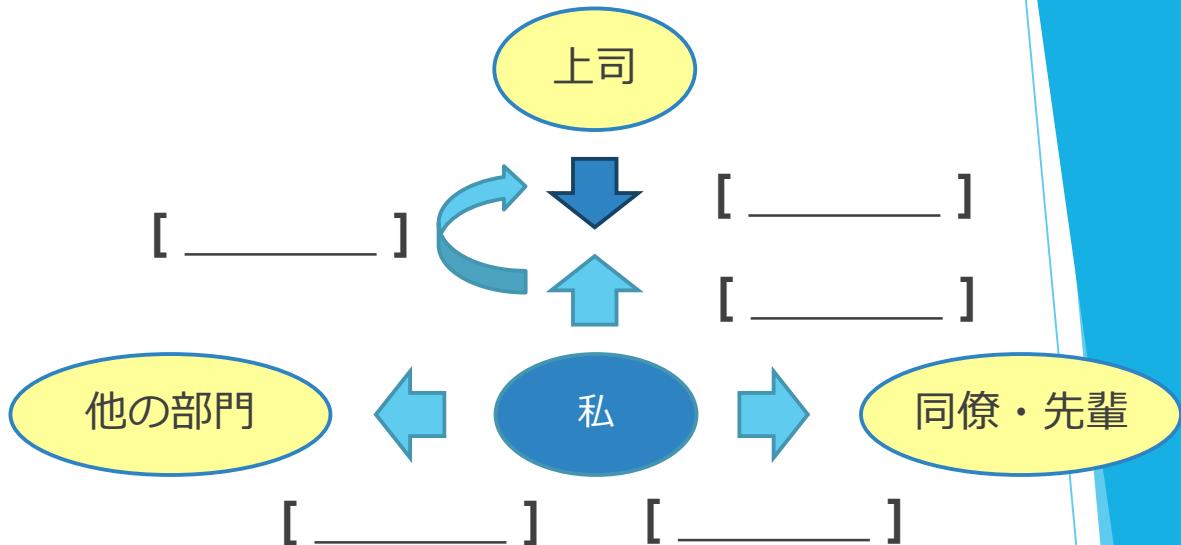


報告・連絡・相談・指示

1. 報告・連絡・相談・指示の関係



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＝
[_____]

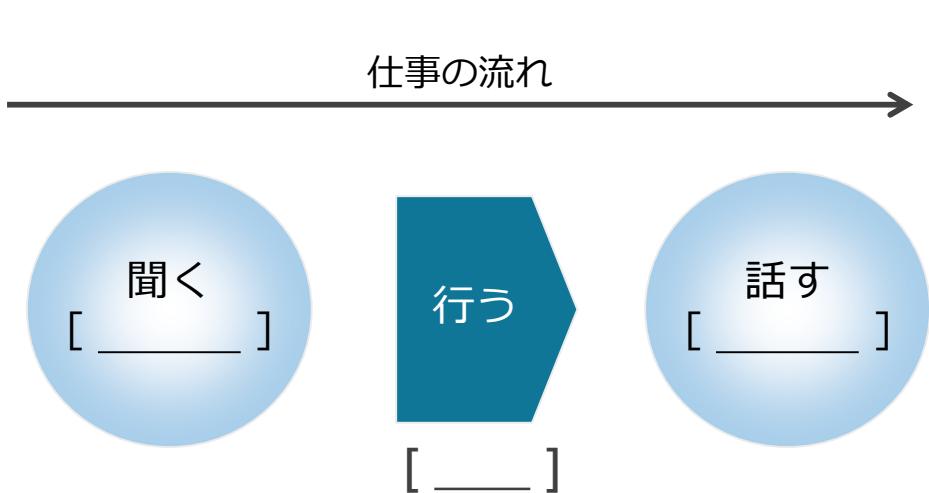
問題、課題の共有と、意見を得るために問い合わせ

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・指示することではなく、
[_____] **が任せられます。**
- それに対して新人が“できない”ケースは、**行き (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けていなかつたら、
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以前のやり方はどんなかどれぐらいの量か、いくらか
どれくらい (How many · How much)	[____] • [____]	
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

①報告の準備
(前提の共有)

②結果・結論・
概要の提示

③内容の説明

報告のポイント

- 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。

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

- 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。

例

『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、、、』

『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』

『シャンプー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
ます、、、』

『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

[]

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

[]

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

[]

「○○と△△が考えられ
ますが○○で良いでしょ
うか」といった提案型

良くない例

悩み事・困っていることの共有で
はない

「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」

「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

[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、[_____] に行う
- 報告は、[_____] を出した人に行う
- [_____] 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
