

3. 1 報連相とは

報告・連絡・相談（報連相：ほうれんそう）は、社内コミュニケーションの基礎である。事実、仕事上の失敗のほとんどが、基本的な報告・連絡・相談をしなかったことが原因で引き起こされる。例えば、虚偽の報告やタイミングを逸した連絡、または独力での解決にこだわって周囲に相談せずに問題解決ができなかった等がある。

報告・連絡・相談の目的と特徴を下表に示す。

表 3-1 報連相の特徴

	報告	連絡	相談
目的	義務＋ α	情報を共有する	相乗効果（シナジー）
特徴	業務の状況（命じられた内容、経過、結果）報告は義務である	「下から上へ」「上から下へ」	「 $1 + 1 = 2 + \alpha$ 」

3. 1. 1 仕事における報連相のサイクル

仕事は通常、上司の指示・命令を受けて行う。指示を受けたら、まず、仕事の計画を立てる。仕事を実施する段階では、上司やメンバに連絡や相談をしながら行う。実施の結果、反省すべき事項や改善行動を取り、それらを上司に報告する。

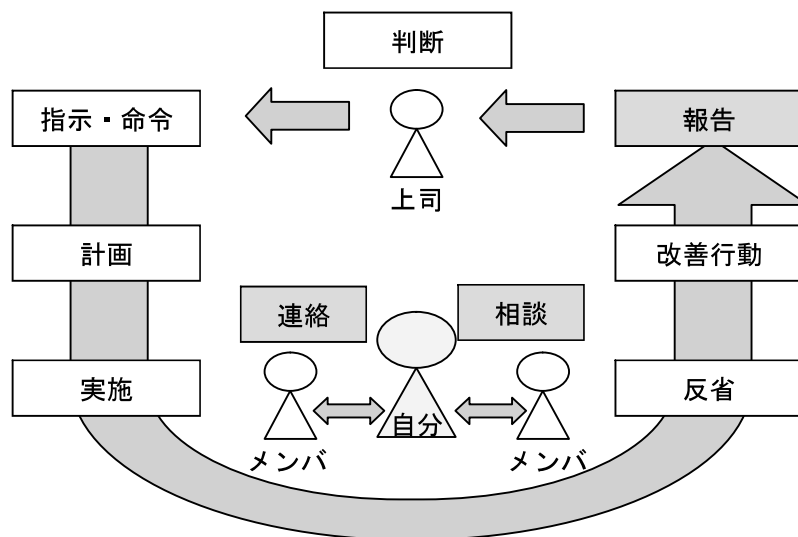


図 3-1 報連相のサイクル

3. 2 報告

報告とは、職務上の事柄について、その経過や結果を関係者に知らせることである。

上司等の上位者（タテ）に対して行い、報告の項目・内容は標準的に決まっている場合が多い。

3. 2. 1 報告の技術

①報告の方法

- ・口頭
- ・メモ
- ・文書

②報告のタイミング

報告は適切なタイミングで行う。適切なタイミングは以下の通り。

- ・指示された仕事が完了した
- ・新規情報を入手した
- ・ミスをした
- ・予定通りに進捗していない
- ・仕事の進め方を変更したい
- ・問題がなかった
- ・念のため

③報告のポイント

報告は5W3Hで行う。ただし、緊急を要する場合にはこの限りではない。

報告上の5W3Hは以下の通り。

- ・when（いつ）
- ・where（どこで）
- ・who（だれが）
- ・what（何を）
- ・why（なぜ）
- ・how（どのように）

- ・ how much (いくら)
- ・ how many (どのくらい)

また、5W3H の各要素は、日本語で覚える必要がある。

④中間報告

必要に応じて中間報告を行う。

中間報告が必要なケースは下記の通り。

- ・ 仕事が長期にわたるとき
- ・ 障害、事故等が発生したとき
- ・ 状況が変化したとき
- ・ 結果の見通しがついたとき

3. 2. 2 報告を行う場合の留意点

報告を行う場合の留意点は以下の通り。

①こまめに報告する

- ・ 報告の必要があると思ったときは、「すぐ」に報告する
- ・ 後回しにせざるを得ないときは、メモに書いておき必ず報告する

②悪い報告ほど早く行う

- ・ 悪い（まずい、叱られる）報告ほど早く行う
- ・ 後回しにすればする程、ますます手がつけられなくなり、大きな事故や苦情が発生する

③先手を打つ

- ・ 上司から催促を受ける前に、自分から進んで報告する

④結論を先に、理由・原因はその後

- ・ 結論を先に説明する