

# 1分間で伝わる 報・連・相

ジョブカフェSAGA 

1. ホウレンソウの基本
2. 職場でのコミュニケーション
3. ホウレンソウのトラブル
4. 報連相が上手くいかない理由
5. 報連相の仕方
6. 伝えるテクニック
7. まとめ

## 報告

上司の指示や命令に対して  
必ずしなければならないこと



## 連絡

事実や情報などを  
関係者に伝えること

## 相談

問題解決のために  
他人の力を借りること

### ◆コミュニケーションのポイント

|      | 大事なポイント  |
|------|--|
| 話すとき | <ul style="list-style-type: none"><li>• 「言った」ではなく、「<b>伝わった</b>」が大事</li><li>• 相手が<b>わかる</b>言葉で話す</li><li>• できるだけ<b>具体的</b>に話す</li><li>• 相手が理解しているのか確認しながら話す</li></ul> |
| 聞くとき | <ul style="list-style-type: none"><li>• 相手の目を見る</li><li>• うなづく、あいづちを打つ</li><li>• <b>肯定的</b>に聞く</li><li>• 話に集中して最後まで聞く（話の腰を折らない）</li></ul>                            |

## 【トラブル事例】

Aさんは日ごろの営業成績が認められ、新規取引を見込んでいるT社の営業担当に抜擢されました。

2週間後、ようやくT社との契約の目途が立ち、翌週月曜日の午前中に契約書を交わす約束をしたAさん。金曜日の13時ごろ契約書を作り終え、あとは上司の決裁をもらうだけです。

上司のデスクに向かい、「T社との契約書が出来上がりました。決済をお願いします。」と伝えました。

**上司** 「そうか、契約とれたんだな。よくがんばったな。今日はこの後終日打ち合わせが入っているから、月曜日中には確認しておくよ。」

**Aさん** 「え！月曜の午前中に契約書が必要なんです。今日中に何とかならないんですか！？」

**上司** 「なに？そんなこと言われても、俺ももう打ち合わせに向かわないといけないし、中身を確認するにも時間がかかる。そんなにすぐには無理だ。」

結局、上司が土曜日に休日出勤し契約内容の確認と決裁処理を行うことで、無事契約は成立。しかしAさんは、上司から褒められるどころか叱られてしまいました。

Q : ①何がいけなかった？ ②どうすればよかったか？を考えてみよう

# 4. ホウレンソウが上手いいかない理由

|           | 部下                   | 理由  |
|-----------|----------------------|---|
| ①認識のズレ    | こんなことまで報告するの？        | 上司が報連相してほしい内容と、自分が報連相しなければならない内容とズレている。                           |
| ②基準がない    | 他の同僚と同じことを言っているのに…   | 上司によって求められる報告の程度が違う。  |
| ③タイミング    | 忙しそうだから…<br>外出しているし… | いつ言おうかと躊躇しているうちにタイミングを逃してしまう。時間が経つと「いまさら言えない」「相談しても遅い」ということになりがち。 |
| ④怒られたくない  | 何とか自力で解決しよう          | <b>「悪い報告ほど早くする」は鉄則!!</b><br>時間が経てばたつほど状況が悪化し、対応する時間がなくなる可能性もある    |
| ⑤干渉されたくない | 自分に任せてもらいたい          | 自分が任された仕事だから全て仕切りたいと思うが、仕事は個人ではなく会社に発注されている。                      |

- ◆ 仕事は個人ではなく、会社というチームで行っている。
- ◆ 報連相が必要かどうかは、あなたではなく上司が判断する。

## ◆上手に伝えるためのポイント

|    | 大事なポイント   |
|----|---|
| 報告 | <ul style="list-style-type: none"><li>・結論から先に簡潔に</li><li>・事実と意見は分ける</li><li>・悪い事ほど速やかに</li><li>・聞かれる前に自分から行う</li></ul>  |
| 連絡 | <ul style="list-style-type: none"><li>・適切な手段を考える</li><li>・細かいことでも惜しまない</li></ul>  |
| 相談 | <ul style="list-style-type: none"><li>・相手の都合を考慮する</li><li>・相談内容を明確に伝える</li><li>・自分の考えを述べる</li><li>・余裕を持って相談する</li></ul> |

## ◆声をかける時のポイント

忙しい上司に声をかけるには？

### ●クッション言葉

「お忙しいところすみません」 「お忙しいところ恐れ入ります」

### ●要件・緊急性・所要時間の確認

- ①「〇〇について報告したいので、1分いただけますか？」
- ②「ご相談したいことがあるので15分ほどお時間いただけますか？」
- ③「（事前にメールをし）先ほどメールでもお送りしましたが、〇〇について今△△になっています。明日でも結構ですので30分ほど打ち合わせのお時間をいただけますか？」



## ◆事実と意見を分けて、明確に伝える

### 事実？意見？

- ・先ほどAさんからお電話がありました。そんなに急いでる感じではなかったですよ。
- ・アンケートの結果を見ても、この商品は主婦層の人気の高いと思うんですよ。
- ・女性をターゲットにした戦略が効果をあげているようです。
- ・先ほどのクレームのお客様、あれはお客様の勘違いなんですよ。



※あいまいな表現が相手を悩ませるため、  
必ず事実と意見は分けて伝えよう

## ◆PREP法を使う

|                        | <b>報告</b><br>(部下から上司への<br>業務経過に関する報告) | <b>連絡</b><br>(仕事の当事者から関係者へ向けた<br>業務状況の連絡) | <b>相談</b><br>(自分が仕事で迷った時に<br>上司の意見を聞く相談) |
|------------------------|---------------------------------------|---|--|
| <b>Point<br/>結論</b>    | 結論や要点を伝える                             | 伝えたい重要な情報を伝える                             | 相談したい内容や結論を伝える                           |
| <b>Reason<br/>理由</b>   | 理由や背景を説明                              | 情報の背景や理由を伝える                              | 相談する理由や背景を説明                             |
| <b>Example<br/>具体例</b> | 実際の進捗や成果を具体的な例で説明                     | 内容を具体的に説明                                 | 具体的な問題や事例を挙げて説明                          |
| <b>Point<br/>結論</b>    | 結論を強調                                 | 再度重要な点を強調                                 | 相談内容を再度明確に伝える                            |

## A : 普通の文章

みかんはビタミンCが豊富で、ミネラルや食物繊維も含まれていて、栄養的に優れているうえに、カロリーが低いので健康維持にも適しているので、私はみかんが好きです。

## B : PREP法を使った文章

私はみかんが好きです。なぜなら、みかんは栄養的に優れているからです。

みかんはビタミンCが豊富であり、ミネラルや食物繊維も含まれています。またカロリーが低いので健康維持に適しています。

以上のことから、私はみかんが好きです。

**どちらがより伝わりやすい？**

## ◆6W3Hを使う

物事を正確に、具体的に伝えるときに用いられる整理の仕方。

|       |            |          |           |
|-------|------------|----------|-----------|
| What  | 何を         | How      | どのように     |
| Who   | 誰が         | How much | いくらで (費用) |
| Whom  | 誰に         | How many | どのくらい (量) |
| When  | いつ (いつまでに) |          |           |
| Where | どこで        |          |           |
| Why   | なぜ、どうして    |          |           |

※伝える前にメモなどでまとめておくと伝えやすい。

伝えるときだけでなく、**業務の指示を受けるときも重要**です。

6W 3 Hの情報が欠けていれば、質問をして情報を補いましょう。

ある日、会社に大量のコピー用紙が送られてきました。

A4を発注したつもりが、使用頻度の低いA3が10箱（25,000枚）もあります。印刷室どころか倉庫にも置ききれないほどの量です。

確認してみると、インターネットで発注した際にサイズと数量の桁を間違えて入力していたことが分かりました。発注前の確認をしておらず、自分のミスです。



あなたなら上司に対してどのように報告・相談をしますか？

⇒PREP法を使い報告をしましょう。

|                |  |
|----------------|--|
| Point<br>結論    |  |
| Reason<br>理由   |  |
| Example<br>具体例 |  |
| Point<br>結論    |  |

**◆PREP法にプラスしてよりよい報告を行う。**

第一声（声かけ）

|                |  |
|----------------|--|
| Point<br>結論    |  |
| Reason<br>理由   |  |
| Example<br>具体例 |  |
| Point<br>結論    |  |

他に伝えたいこと

**◆最後にまとめて1分間で報告をしましょう！**

1. 報連相は「マメ」に「素早く」
2. 結論から話そう
3. 事実と意見は分けて、正確に伝えよう

日常的な報連相で、業務を円滑にし、上司や同僚との信頼関係を高めましょう。早めの報連相が皆さんの立場を守ることもあります。