

『報・連・相』の方法



『報告・連絡・相談』は目的も相手もタイミング、さらには方法も皆異なりますよ

『報告』とは上司や指示者に対して状況を伝え評価して貰い、指示を貰うこと

『連絡』とは自分の得た情報や頼みたいことを関係者に伝え実行して貰うこと

『相談』とは疑問点や問題点を自分で解決するために相手の知恵や労力を借りること

自分 上司

自分 関係者

自分 相手 第三者

本質博士

そうか!

なるほど 使い分けてなかったな

大事な事は...

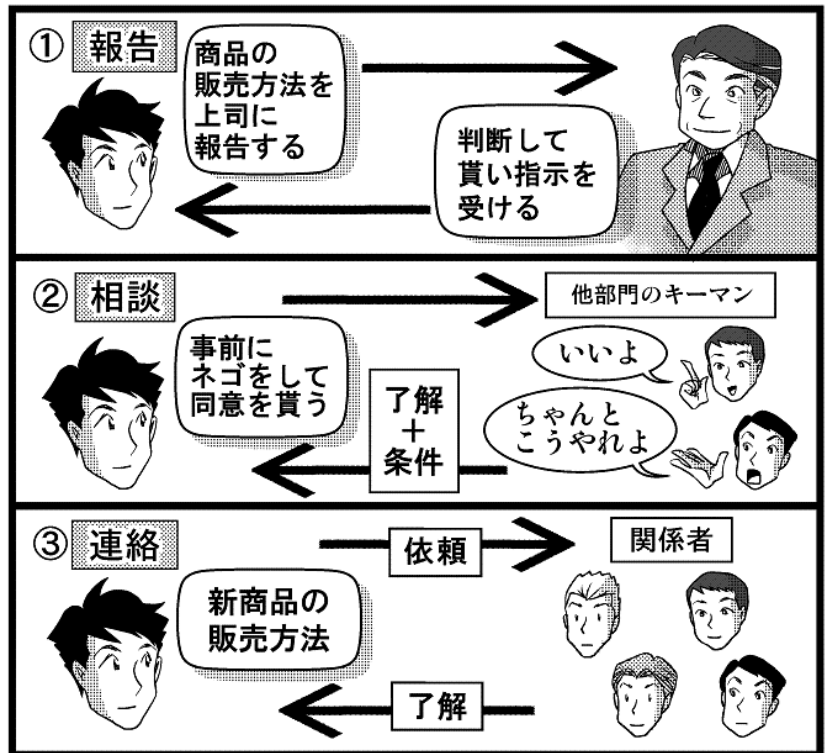
今何をすべきかを選ぶこと

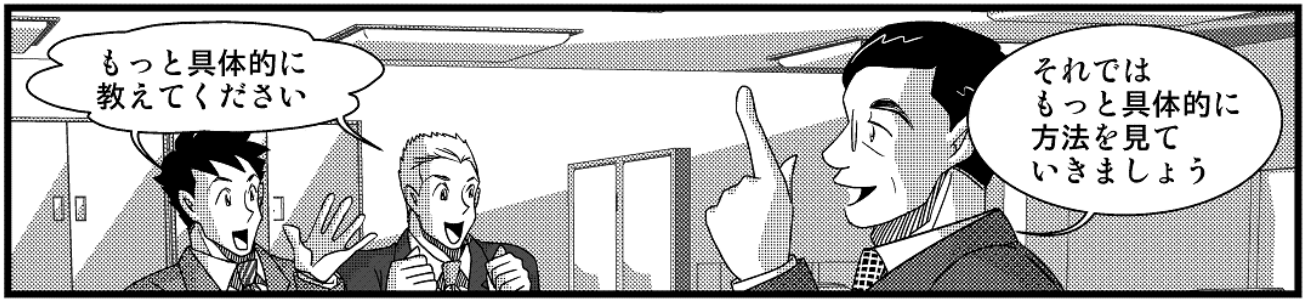
必要に応じて組み合わせること

○報告
×連絡
△相談

①報告
↓
②相談
↓
③連絡

—新商品販売において、営業企画の実行例—





(前)

(中)

(後)

報告

上司の理解
テーマと時間
タイミング
報告方法
内容の整理
自分の意思

十分な準備

要領よく報告
相手の反対応
指示の確認

上司
上司

指示内容の実行
結果の再報告
評価・フィードバック

連絡

テーマ設定
連絡内容
連絡相手
連絡方法
内容作成
タイミング

十分な準備

連絡
再度連絡
受信確認
反応確認
無反対応

? △ ○

対応状況確認
不徹底対策
完了確認
お礼

× △ ○

相談

テーマ・内容
相手の選択
相談時間
相談依頼
資料作成
自分の案・意見

十分な準備

場づくり
説明手順
ポイント
自分の意見
相手のアドバイス
謝辞

フォロー
フォロー状況報告
再度アドバイス
結果報告
お礼

「報・連・相」の方法

分類	原理・原則	解説・例	*
はじめに	<ul style="list-style-type: none"> 本資料は、ビジネスパーソンがあいまいに使用している「報・連・相」の定義と方法を詳細に紹介するものです。 		
「報・連・相」の理解（担当者編）			
報告	定義	<ul style="list-style-type: none"> 上司や指示者に対して状況を伝え、意見や評価をもらい、今後の作業や解決策等の指示をもらうことである。 	
	目的	<ul style="list-style-type: none"> 自分の現在の状況を客観的に伝える。 自分の抱える問題を解決するための指示をもらう。 仕事が終了した時点での報告を行う。 	
	相手	<ul style="list-style-type: none"> 直属の上司 所属長 仕事の指示者 	
連絡	定義	<ul style="list-style-type: none"> 自分の得た情報を正確に伝えたり、自分や組織がしてほしいことを依頼することである。 	
	目的	<ul style="list-style-type: none"> 他の人の役に立つ情報を伝え、組織のレベル向上を図る。 自分や組織のやしてほしいことを依頼し、確実に実行してもらう。 	
	相手	<ul style="list-style-type: none"> 上司 同僚 部下 関係者 	
相談	定義	<ul style="list-style-type: none"> 疑問点・問題点を自分で解決するために、相手の知恵や労力を借りることである。 	
	目的	<ul style="list-style-type: none"> 自分が抱える疑問・問題・課題を解決する。 相手にとって有益な話を持ち込む。 	
	相手	<ul style="list-style-type: none"> 上司 同僚 後輩 関係者 	
共通	使い分け	<ul style="list-style-type: none"> 今回の案件を達成するためには、どの手段が最適かを判断し選択することである。 	
	組み合わせ	<ul style="list-style-type: none"> 今回の案件を達成するために、複数の手段を順番を考えて組み合わせることである。 例1. 連絡し、問題があれば報告し、詰める必要があれば相談する。 例2. 上司に報告し指示を受けて他部門のキーマンに相談（ネゴ）し、了解を得てから全関連部門に連絡する。 	
「報・連・相」の理解（管理者編）			
心構え	担当者が報・連・相をやりやすい環境を作る	<ul style="list-style-type: none"> 担当者が報・連・相をやりやすいように、いつでも前向きに対応する。 忙しくても先ず話を聞くようにする。 重要度・緊急度に応じた適切かつ迅速な対応を行う。（即座、別途等） 	
育成・指導	報・連・相を確実にできるように育成や指導を行う	<ul style="list-style-type: none"> 担当者が目的に応じた報・連・相を行えるように育成する。 必要に応じて指導・支援する。 部門レベルの総合力を実現する。 	
評価	報・連・相の成果やプロセスを評価する	<ul style="list-style-type: none"> 部門として、また担当者として報・連・相の成果が上がるプロセスを行っているかを評価し、問題があれば改善する。 報・連・相のためのスキルが十分かを評価し、必要なら育成・指導を行う。 	

「報・連・相」の方法(2) : 報告

分類	原理・原則	解説・例	*
報告の方法			
報告前	上司のタイプや関心事を把握しておく	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に上司の特性や状況を把握しておく。 ・上司のクセ（結果重視型か、プロセス重視型か）を見抜く。 ・相手の関心事や欲する情報を把握する。 ・上司が自分の上司を意識しているテーマや立場かどうか見分ける。 	
	報告テーマと時間を明確にする	<ul style="list-style-type: none"> ・報告が必要なテーマや状況を把握し、内容・ポイント等を明確にする。 ・報告に必要な時間を見積もる。 	
	タイミングを決める	<ul style="list-style-type: none"> ・報告のタイミングを決める。 例. 「悪い報告は早く、良い報告は遅く」	
	報告の方法を決める	<ul style="list-style-type: none"> ・報告の方法を決める。 ・面談で口頭報告する。 ・面談で資料報告する。 ・電話で報告する。 ・メールで報告する。 ・メールと面談を組み合わせる。 	
	上司の予定を把握し報告日時や方法を決める	<ul style="list-style-type: none"> ・上司の予定を把握する。 ・自分の考えたタイミングと方法を総合して日時や方法を決める。 ・スケジュール上ベストな日時や方法が無理な場合には代替方法で行う。 例. 面談時間がなければメールで代替する。 ・緊急案件の場合は、割り込み上司の判断を仰ぐ。	
	内容を的確に整理する	<ul style="list-style-type: none"> ・間違いなく、効率よく、効果的に報告の目的が達成できるように十分に準備する。 ・経過等を間違いなく簡潔にまとめる。 ・要点の本質を誤らないで整理する。 ・自分の意見・見解を明らかにする。 ・指示依頼内容を明確にする。 	
報告中	要領よく報告する	<ul style="list-style-type: none"> ・最初に報告のテーマ・目的・要点を簡潔に話し、結論に至るまでの時間をかけない。 ・上司の特性に合わせて報告する。例. 「結論から先に」 ・結論までの道筋を立てる。 	
	事実と意見を区別する	<ul style="list-style-type: none"> ・客観的事実に基づいて正確に説明する。 ・それに対する自分の考え・意見等は事実と区別して話す。 	
	相手の反応を確認しながら話す	<ul style="list-style-type: none"> ・上司の顔色を伺いながら話す。 ・報告内容が正しく伝わっているか確認する。 	
	相手の状況に応じて工夫する	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の反応に応じて、伝えるべき事項を追加又は省略する。 ・途中で機嫌が悪くなくても必要な情報は入れておく。 ・文句を言われても耐えることも必要である（ケースバイケース）。 	
	上司の指示を確認する	<ul style="list-style-type: none"> ・報告後の上司の指示内容を確実に理解・確認する。 ・必要に応じて上司の支援を受ける。 	
報告後	指示内容を実行する	<ul style="list-style-type: none"> ・指示内容を実行する。 ・指示された以外の工夫も加える。 	
	結果を再度報告する	<ul style="list-style-type: none"> ・指示内容の実行結果を再度報告する。 ・報告に基づく新たな指示があれば受け、解決するまで繰り返す。 	
	評価し改善する	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の案件の報告・対応等のやり方がよかったかどうか評価する。 ・自分の反省点があれば次回に改善する。 ・上司の対応方法についても評価し、問題があれば改善提案する。 	

「報・連・相」の方法(3) : 連絡

分類	原理・原則	解説・例	*
連絡の方法			
連絡前	テーマを決める	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡が必要なテーマを決める。 <ul style="list-style-type: none"> ・自分で決めたテーマ ・依頼されたテーマ 	
	連絡事項を明確にする	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡事項を明確にするために5W3Hをおさえる。 <ul style="list-style-type: none"> ・5W: Why、What、Who、When、Where ・3W: How、How Many、How Much 	
	連絡相手を確認する	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な連絡相手を把握する。 <ul style="list-style-type: none"> ・直接の連絡相手 ・関係の連絡相手(CC等) ・連絡相手に漏れがないかチェックする。 	
	タイミングを決める	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡のタイミングを決める。 <ul style="list-style-type: none"> ・時期が決まっているもの ・時期に関係なく連絡すべきもの 	
	連絡の方法を決める	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡の方法を決める。必要に応じて組み合わせる。 <ul style="list-style-type: none"> ・面談により口頭で連絡する。 ・面談により資料で連絡する。 ・電話で連絡する。 ・メールで連絡する。 ・文書で連絡する。 ・説明会・会議等で連絡する。 ・自分が連絡できない場合、代理を立てる。 	
	連絡内容を作成する	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡事項を分かりやすくするために5W3Hを記述する。 ・相手にとって分かりやすい表現をする。 ・相手がこちらの望む対応をしたくなるような内容にする。 <ul style="list-style-type: none"> ・相手のメリットを明確にする ・やらないことのリスクを明確にする 	
連絡中	連絡する	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡内容を適切な連絡手段で連絡する。 <ul style="list-style-type: none"> ・面談、電話、メール、文書、説明会、会議等 ・必要に応じて複数の手段を組み合わせる。 	
	重要な連絡は何度も連絡する	<ul style="list-style-type: none"> ・重要な内容は何度も連絡する。 ・別の方法も組み合わせる。 	
	相手が受け取ったかを確認する	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が連絡内容を受け取ったことを確認する。 <ul style="list-style-type: none"> ・メールで返事をもらう ・文書で返事をもらう等 ・意見が無くても意見なしの回答をもらう。 	
	反応がない場合の対応をする	<ul style="list-style-type: none"> ・反応がない場合には、直接相手に面談・電話・メール等で連絡する。 ・必ず返事をもらう。 	
連絡後	相手の対応状況を確認する	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が連絡内容を実行してくれているか確認する。 ・実行状況の連絡をもらったり、直接確かめに行く。 	
	徹底していない場合の対策を練る	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が連絡内容を実行してくれていない場合には、再度連絡したり、警告を出したりする。 	
	連絡の完了をする	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡した相手がこちらの期待する対応をしていていれば連絡の完了とする。 	

「報・連・相」の方法(4) : 相談

分類	原理・原則	解説・例	*
相談の方法			
相談前	相談相手のタイプや能力を把握しておく	<ul style="list-style-type: none"> ・相談相手になりうる候補者をふだんから確保しておく。 ・相談相手候補者の特性や能力状況を把握しておく。 	
	相談すべきことを明確にする	<ul style="list-style-type: none"> ・テーマを決める。 ・問題点と相談内容を明確にする。 	
	相談内容と時間を明確にする	<ul style="list-style-type: none"> ・相談が必要な案件の内容・ポイント等を明確にする。 ・相談に必要な時間を見積もる。 	
	タイミングを決める	<ul style="list-style-type: none"> ・相談のタイミングを決める。 ・早く相談したほうが良いもの ・相談結果を重視するもの 	
	相手を決める	<ul style="list-style-type: none"> ・相手に当事者として相談に乗ってもらう。 ・案件の内容に応じて第三者として相談する相手を選ぶ。 ・1人に相談すれば良いもの ・複数人に相談したほうが良いもの（観点を変える） 	
	相手の予定を把握し相談日や方法を決める	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の予定を把握する。 ・自分の考えたタイミングと方法を総合して日時や方法を決める。 ・スケジュール上ベストな日時や方法が無理な場合には代替方法で行う。 例. 面談時間がなければメールで代替する。 ・時間は多少余裕を持っておいてもらう。(相談が長引いた時のため) 	
	内容を明確に整理する	<ul style="list-style-type: none"> ・効率よく、効果的に相談の目的が達成できるように十分に準備する。 ・経過等を簡潔にまとめる。 ・要点を本質をつかんで整理する。 	
	解決案を整理する	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の判断材料となるポイントをきちんと明らかにしておく。 ・複数の選択肢を用意する。 	
	自分のやりたい事を明確にしておく	<ul style="list-style-type: none"> ・解決案を複数用意するが、自分が第一とする案を決めておく。 ・自分の考えを述べる。(案を考えておく) 	
	適切な資料を用意する	<ul style="list-style-type: none"> ・相談に必要な資料を用意する。 ・説明用資料、補足資料 	
相談中	相談しやすい場作りを工夫する	<ul style="list-style-type: none"> ・相談しやすい様な場所を選ぶ。 ・相談しやすい雰囲気を出す。 	
	説明の手順を工夫する	<ul style="list-style-type: none"> ・説明の手順を考える。 ・相談希望内容は最初に伝える。 	
	ポイントを明確に伝える	<ul style="list-style-type: none"> ・問題視しているポイントを明確に伝える。 ・あいまいな表現は避ける。 	
	本音で話しあう	<ul style="list-style-type: none"> ・本音で打ち明ける。 ・相手の本音を引き出す。 	
	相手のアドバイスをもらう	<ul style="list-style-type: none"> ・相手からの案やアドバイスをもらう。 ・複数案の場合は、相手の考える優先度を聞く。 	
	自分の意見を言う	<ul style="list-style-type: none"> ・自分としてはどうしたいのかも伝える。 ・今後の予想を伝える。また相談に乗ってもらえるのかを確認する。 	
	終わり方を工夫する	<ul style="list-style-type: none"> ・落ちがついたところで切り上げる。 ・こじれそうなどきにも、早めに切り上げる。 	
相談後	フォロー状況を報告する	<ul style="list-style-type: none"> ・結論に至る前に途中経過を報告する。 ・相談し実行した結果を報告する。 	
	感謝してお礼をする	<ul style="list-style-type: none"> ・結果に関わらず感謝してお礼する。 	