

実践で身につける報連相研修

講師と指名された方とのやりとりを聞いて
そのあとに出る質問に教えてください

資料に書かれている数字

商品名	5月上	6月上	7月上
A商品	1,000,000円	950,000円	900,000円
B商品	800,000円	800,000円	800,000円
C商品	500,000円	750,000円	1,125,000円
合計	2,300,000円	2,500,000円	2,825,000円



次の質問に教えてください

- ①どんな種類のグラフを作りますか？
- ②上司にはいつ資料を提出しますか？
- ③資料の印刷はカラー？白黒？
- ④資料の印刷は両面？片面？ホチキスどめは？部数は？

欲しかったグラフのイメージ(売上構成比率)

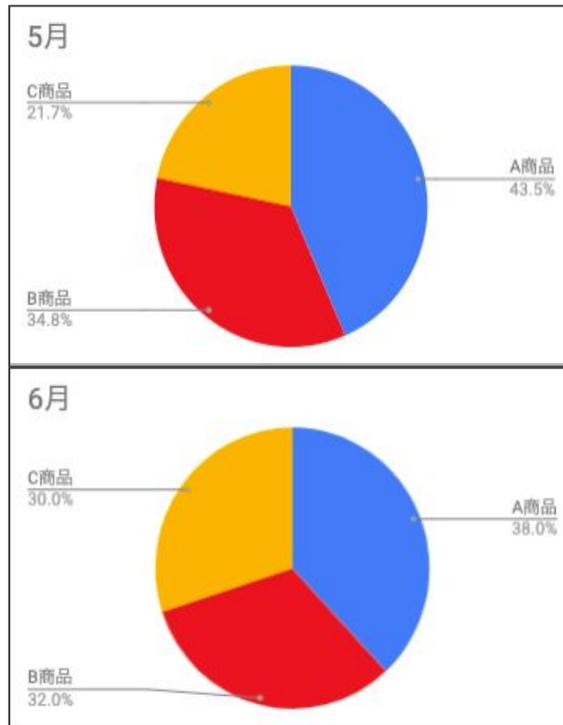
1ページ目



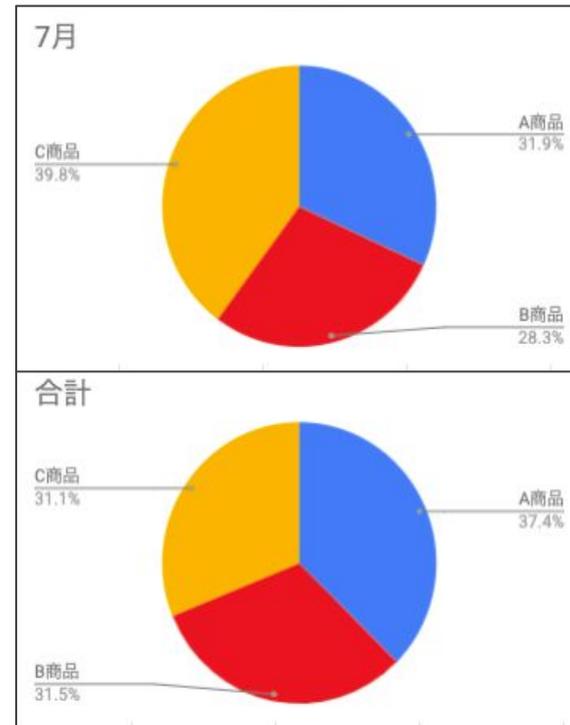
2019年6月24日(月)

5~7月
売上構成比率

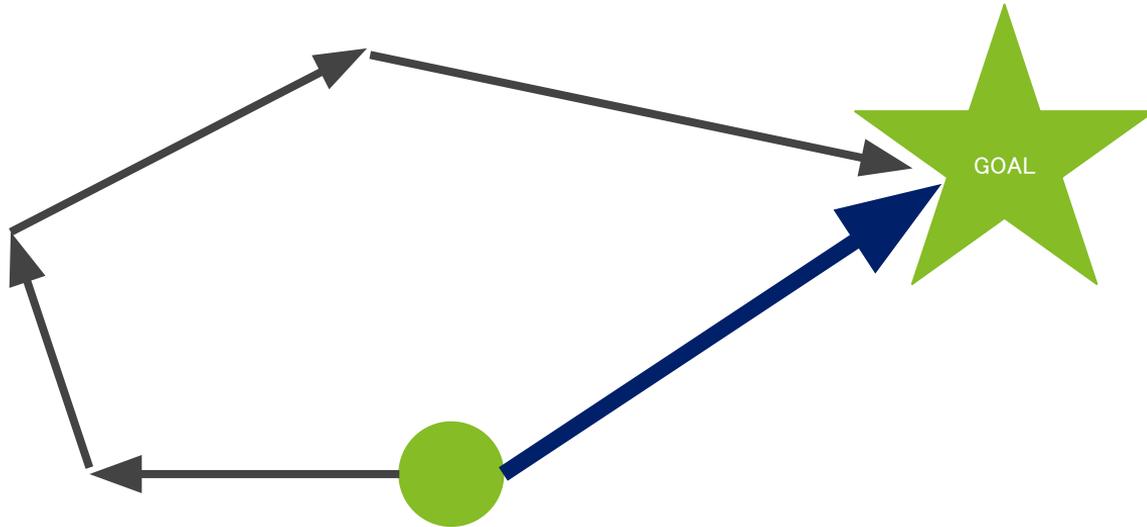
2ページ目



3ページ目



ミスの原因の8割は仕事の「受け方」にある



仕事の受け方のポイント

仕事の受け方のポイント

1. ポイントを確認する
2. 納期を確認する
3. 重要なポイントを復唱／確認する



質問の仕方のポイント



全体像や大枠から質問をしよう

自分が聞きたいことではなく、依頼者が伝えたいことを聞き出すには大枠から聞こう！

期待値調整のフレームワーク

1. 目的(何のためにやるのか)
2. 対象(誰に対して／誰とやるのか)
3. 役割(自分の役割／権限の範囲はどこまでか)
4. 方法(やり方の指定はあるのか)
5. 基準(何が満たされていればOKなのか)
6. 納期(中間納期／最終納期)

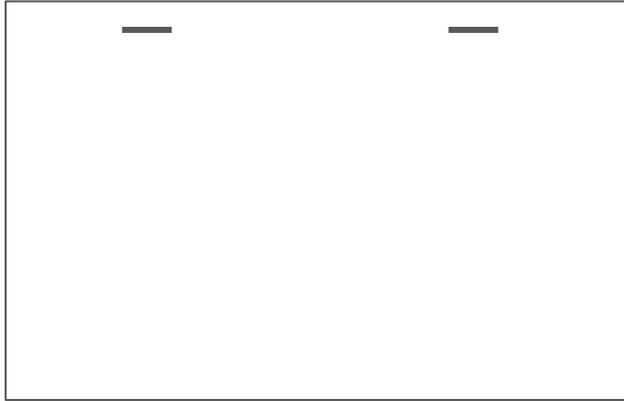
仕事の受け方実践ワーク

ワークの進め方

- ①ペアを組んで上司(依頼者)役と部下(仕事を受ける)役に分かれます。
- ②上司役の方はテキストに記載されている成果物を見ながら、
部下役の方の質問に教えてください。
※部下役の方に成果物は見せないでください。
- ③部下役の方は上司役の方に質問をし、3分以内に仕事を受け取ってください。
- ④簡単な成果物をテキストに手書きで作成してください。
※講師の指示で役割を交代します。

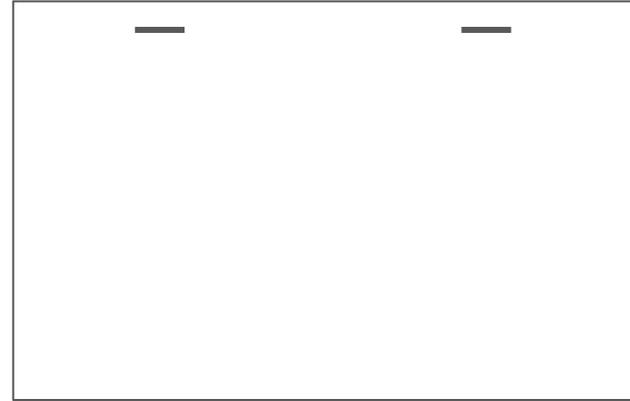
部下役回答欄

1ページ目



A large rectangular box with a thin black border, intended for the first page of a response. At the top edge, there are two short horizontal black lines, one on the left and one on the right, serving as visual guides.

2ページ目



A large rectangular box with a thin black border, intended for the second page of a response. At the top edge, there are two short horizontal black lines, one on the left and one on the right, serving as visual guides.

メモ



A large, wide rectangular box with a thin black border, intended for a memo or additional notes. The text 'メモ' is positioned in the top-left corner of the box.

提案書の完成形イメージ

1ページ目

— —

A株式会社 御中

C製品導入に関するご提案

2019年〇月〇日

2ページ目

— —

前回のお打ち合わせ内容

① 貴社のご要望
~~~~  
~~~~

② 貴社の現状と課題
~~~~  
~~~~

1

☆上司役の依頼の手引き

- 部下役の方を呼んで「A株式会社にC製品導入の提案書を作成してほしいんだけど」と依頼をしてください。
- 質問がない場合は情報を与えず依頼を終了してください。質問があれば質問に合わせて以下を伝えてください。
- 2ページ目に前回の打ち合わせ内容をまとめほしい。
- 打ち合わせ内容のページには「要望」「現状・課題」を記載してほしい。
- お客様の要望がわかりやすいように「要望」→「現状と課題」の順番で記載してほしい。
- 提案書の表紙には「提案日」の日付を記載してほしい。
- 2ページ目の右下にページ番号を記載してほしい。

報連相とは？

報告／連絡／相談は何が違う？

報告／連絡／相談の目的

報告：関係者に事実を正確に把握してもらう

連絡：伝えたことを適切に理解／行動してもらう

相談：解決したい問題の解決策を得る

コミュニケーションは「目的」を達成するための「手段」



簡潔 & 論理的に聞こえるPREP法

Point(結論): (結論)です / 結論から言うと～

Reason(理由): なぜならば～ / つまり～

Example(例え): 例えば～ / 具体的には～

Point(まとめ): まとめると～ / つまり～

報連相実践ワーク

ワークの進め方

①AとBに分かれて次の役割を演じてください。

ケース1: A → 上司 / B → 部下

ケース2: A → 部下 / B → 上司

ケース3: A → 上司 / B → 部下

ケース4: A → 部下 / B → 上司

②上司役のときも「部下役」として報連相を行う準備してください。

③1ケースごと解説をして次のケースに進みます。

指示があるまで先に進まないでください。

ケース2

上司に資料作成に関する「報告」と「相談」をしてください。

【状況】

- ・毎週月曜日は朝9時からチームの定例会議があります。
- ・定例会議でのあなたの担当は「先週の受注実績」の資料を作成し10分間で共有することです。
- ・その資料は毎週金曜日の朝9時までに作成し、上司に確認してもらっています。
- ・資料作成に必要な受注実績データは毎週木曜日に経理からデータをもらっています。
- ・先ほど急に今夜から明日にかけての出張が入り、明日朝9時までに資料を作ることができません。
- ・明日の出張がなければ明日中に、出張に行っても月曜日の朝8時までには資料を作成できそうです。

※部下役が上司役に声をかけるところからワークを始めます。

伝えるべきことや話す順番を書いて考えよう！

※上司役の方も部下役の場合どう話すかを書いて考えましょう

ケース2解答例

相手に配慮した声かけ & 報告と相談を分ける

●●さん、ご相談があるのですが 少しでもよろしいでしょうか？

(いいよ、どうした?)

ありがとうございます。

先ほど急な出張が入り、月曜日の定例会議の 資料を明日朝9時までに作成することが難しくなっていました。

そこで ご相談があるのですが、今週に限り資料作成の納期を週明け月曜日の朝8時にしていただくことは可能でしょうか？

●●さんには直前に確認していただくことになってしまうので申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。

