



# 「報連相」 現場ケース実践と応用

～新人・若手が自ら進んで報連相に取り組むために～



# はじめに

～ 本コースの狙い ～

- 仕事は具体的にどう進めていくのでしょうか、それはどの会社、どの組織にも仕事の進め方の要領やルールがそれぞれ独自にあるかと— 但し、共通しているベースとなるものがいくつかあり、その筆頭と言えるものが「報連相」—報告・連絡・相談なのです。
- 会社・組織を動かす血液と言われるほど重要な「報連相」ですが、新人はじめ若手の皆さんはこの「報連相」に苦手意識を持っていませんか？「報連相」への気持ちや認識は持っているものの、なぜか「報連相」に躓いてしまう、何をどこまで伝えてよいのか迷う等、難しさを感じている現実があるのも確かです。
- そこで、このコースは「報連相」をもう一步踏み込み、新人・若手が何にハードルを感じているのかを現場ケースを通じて掘り下げます。その上で応用編にトライし、自己を含む全体観の中で、「報連相」を捉える視点を養うことで、「報連相」への意識を変え、自ら進んで取り組む力の習得を狙いとします。



# 展開の要領

## ●主な対象者:

- ・新人フォローや若手社員を想定し、一日研修(メインテーマ4つあり)のカリキュラムを組んでいます。必要テーマをピックアップし、半日コースや2時間コースとして活用も可能な編成なっていますので、ニーズに応じてご対応下さい。
- ・又、中堅社員クラスの方々に仕事の見直しや報連相のアドバンスコースとしても活用が可能です。但し、本コースの事例ケースをベースに現場課題にフィットしたものにアレンジすることをおすすめ致します。

## ●展開のポイント:

- ・職場キャリアが浅い新人・若手社員は仕事経験の浅さから思うようにいかない現実に直面し、マイナス感情をため込んでいることが多々あります。報連相に対しても、「面倒くさい」「戸惑う」「どこまでやるのか分からない」等、少なからず後ろ向きになっているのではないかと――
- ・よって、職場経験があるからと言って、いきなり事例ケースによる実践展開はNGです。まずは現時点での感情を引出し、討議し、状況を掘り下げること、物事を客観視させます。職場や仕事を自身の足元だけでなく、少し高い目線で全体を捉えることを方向づけて下さい。つまり、視座を上げての着眼が真の狙いです。
- ・現場ケースや課題テーマをグループで実践展開した後の締めには、講師用のコメントとして解説ポイントを明記していますので、「視座への着眼」に役立たせて下さい。



# カリキュラム

## ■なぜ、組織は「報連相」を重要視するのか

- ①そもそも、報連相はどんな役割を担っているか
- ②新人・若手の視点から見る報連相のメリットとデメリット
- ③3つの視点と全体観をもつ
- ④なぜ、この順番？報連相の考え方や活用

## ■新人・若手は「報連相」のどこで躓くか？

- ①上司に話しかけづらい 現場ケース1⇒Gワーク⇒解説ポイント
- ②報連相やり方のコツ、一体どこまでやるの？ 現場ケース2⇒Gワーク⇒解説ポイント
- ③仕事を任せられたのに、、なぜ必要？ 課題テーマ⇒G討議と掘り下げ⇒解説ポイント

## ■「報連相」応用編—実践ケースでの展開

- ①応用現場ケースの提示 ⇒ Gワークと発表 ⇒フィードバック ⇒解説ポイント
- ②中間報告はどんな時に効果を発揮か
- ③これからは双方向による「情報共有」が軸となる

## ■「報連相」を自身のものにするには

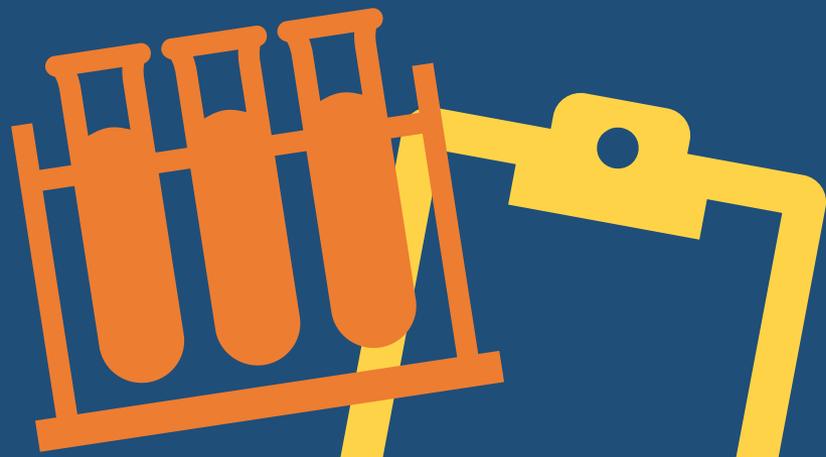
- ①「報連相」は必須業務であることを再認識する
- ②自身に意識すべき「報連相」My Ruleを課すとは—
- ③日頃のコミュニケーションがあなたの心理的ハードルを下げる

- 【補足シート】 日本型マネジメントと欧米型マネジメントの違い ① ②





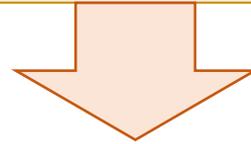
なぜ、組織は「報連相」を重要視するのか



# ①そもそも、報連相はどんな役割を担っているか — その1

会社はそれぞれの部門、各課、チーム等、組織で働く人達の”協働作業”で成り立っています。  
”協働作業“で動く組織は、バラバラではなく、「共通認識」を持つことで効率化を図っています。  
この共通認識を持つためのツールが報連相なのです。

つまり、報連相が人の体内を行きかう血液のように上手く流れていくことで、組織が機能し、1人では出来ない、組織だからこそ出来る大きな事業や成果へと繋げているのです。



共通認識を持つことで組織が  
組織らしい動きになるのかあ～  
なるほどねエ、..

でも、現実の職場って  
どうだろう？さまざまな  
報連相が飛び交ってい  
るけど、共通認識って  
持っているかな？..

## ②新人・若手の視点で見た報連相のメリットとデメリット



### メリット

- ・相談すれば、相談事項 +  $\alpha$  まで応えてくれるのでとても有難い。
- ・追い込まれた仕事量があっても、1人で抱え込まずに分散出来る。
- ・クレーム対応や仕事上のトラブルに対して、組織として一緒になって考え、対処してくれる。
- ・壁や困難な状況に対して、自身の経験談や職場事例を話ながら、なすべき事を指導してくれ頼りに出来る。

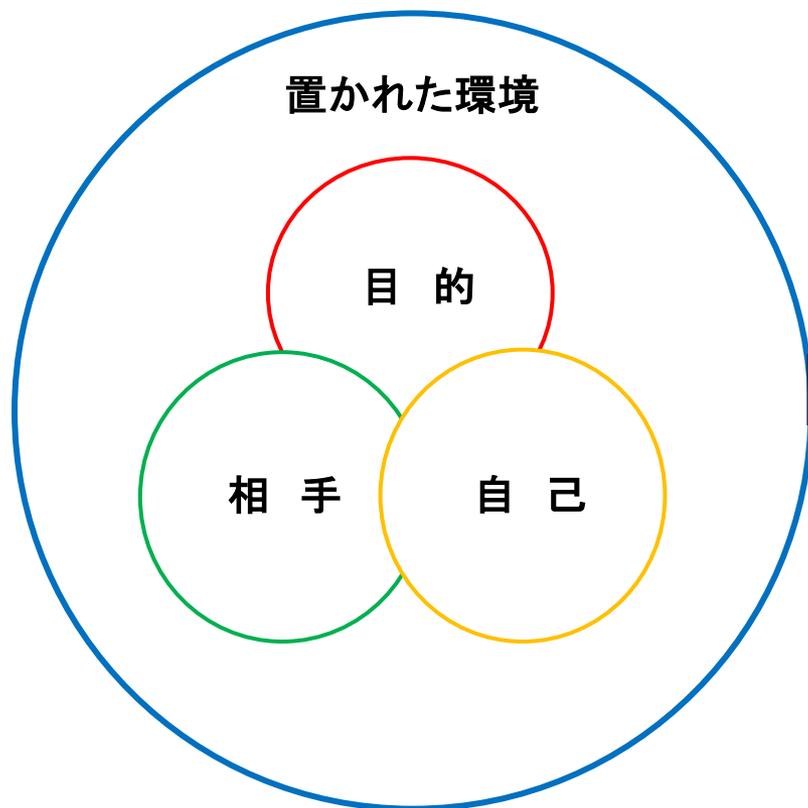
### デメリット

- ・上司が求めているやり方や期待がそれぞれあり、捉えどころがないし疲れる。
- ・状況を分かってもらおうと詳細に伝えると“手短に”とピシヤツと言われ、加減がよく掴めない。
- ・いつも忙しそうで、席におられることも少ないので、タイミングをどう見計らうか、、、
- ・「君はどう思う？」と突然意見を求められてもどきまぎし応えられない、、



## ③ 3つの視点と全体観をもつ

### ●3つの視点と全体観の中で手段選択



#### 目的は何か

この仕事の目的は何か？最終ゴールをどこに置いているか。何のために報連相をしようとしているのか。相手が求めていることを明確に理解し、それに対する報連相は適切なものか。

#### 相手は誰か

相手の立場、仕事スタイル、性格等を考えての報連相か。質よりもクイックレスポンスを優先か、データの入念さを求めるタイプか、相手の求めに応じたやり方を吟味しているか。

#### 自身はどうしたいか

置かれた環境を睨み、自身を含んだ全体状況を把握した上で、自身はどうしたいのか。どんな手段(口頭、電話、メール、文章等)でいくのか。報連相時には自身の思惑が存在する。

## ④なぜ、この順番？ 報連相の考え方や活用 -その1



●そもそも分かれているものか？

●この順番を替えてみては？

●平面イメージ → 球体として捉えてみては—



新人・若手は「報連相」のどこで躓くのか？



# ①上司に話しかけづらい – その1

## 基本ケース 1

～忙しい上司にどうアプローチする？～

佐藤さんは中野課長より顧客データ分析の資料  
さんは想定した時間前には出来上がり、PC打ちに  
長に目を通してもらい、コメントを頂きたいと考え、今その  
課長は先ほどから電話中で、立腹しているのか

「困ったなあ・・・もう少し待ってみるか」と思い、席を外し(トイレ)、戻ってみると、今度は課長席横の応  
接イスに座り込み、

提出時間もあるので、このままPC打ちに入るか、それとも、もう少し待つか、佐藤さんは逡巡しはじめ、  
決められずにいます。

タイミングを見計ら  
うって難しい！！  
困ったなあ・・・



## ① 上司に話しかけづらい – その2

Q.あなたは上司に話しかけづらい、何かコミュニケーションが取りにく等の経験はありましたか？  
それはどんな状況で、その時あなたはどのように対応しましたか？

(グループ内で情報共有 10分前後)

▪

▪

▪

▪

▪

佐藤さんが、逡巡することなく依頼資料を仕上げる事が出来たターニングポイントは2つあります。

- ①1つ目は——最初に課長より顧客データ分析資料を依頼された時
- ②2つ目は——課長の電話が長引いていた時、又は佐藤さんが離席する時

●中野課長より仕事の指示を受けた時      ～基本の振り返りをグループ内で実践～

- ・佐藤さん役、中野課長役を決め、グループ内でロープレ練習 ⇒ 発表 ⇒ フィードバック

# ①上司に話しかけづらい

## －「解説ポイント」

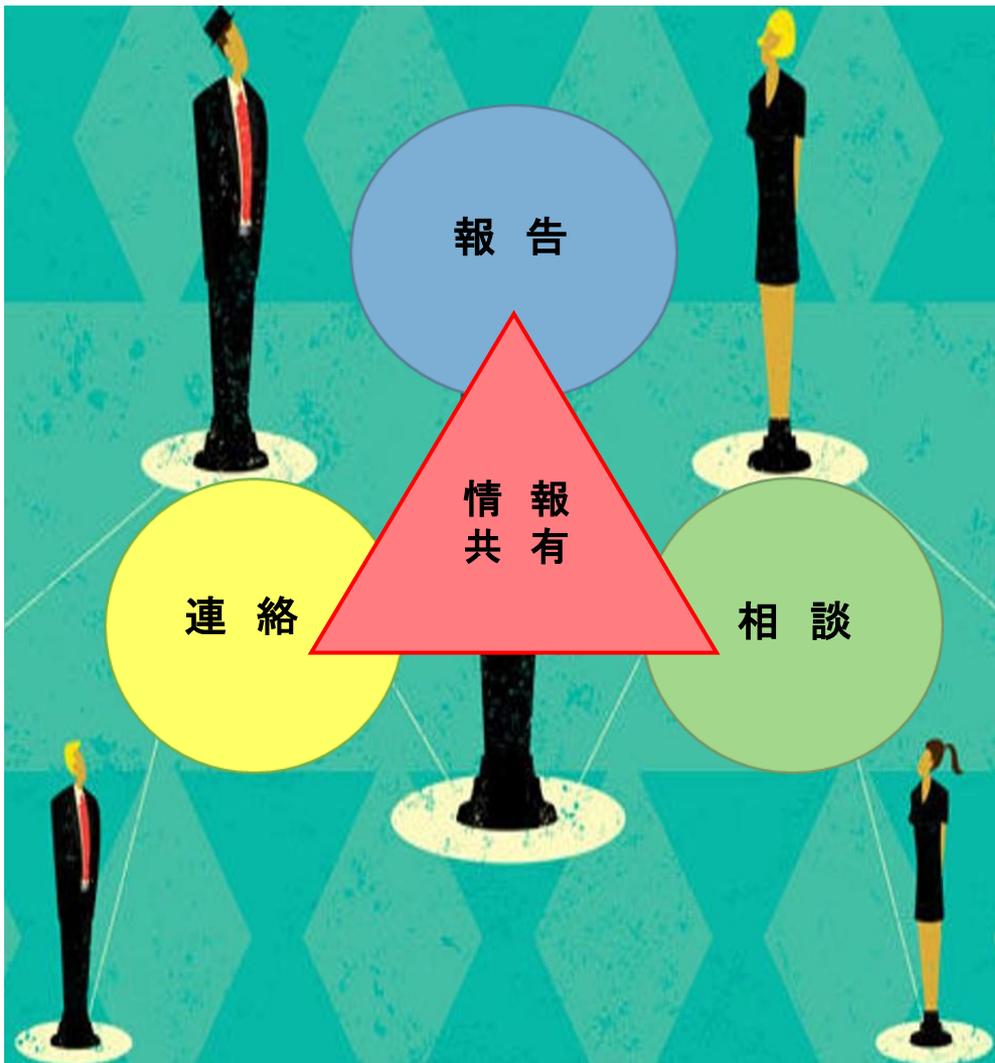
上司の“話し掛けるなオーラ”が出ていても、静観ではなく何らかのアプローチをする

- ・中野課長のように部下から見ると、「よく声を荒げて電話している」「取りつく暇なく動いている」「誰かと話し込んでいることが多い」など、“話し掛けるなオーラ”が出ている上司は、佐藤さんでなくとも躊躇のバリアを感じてしまいます。

「急ぎの報告ではないので、もう少し待ってみるか」とタイミングを見計らっていると、上司から、「あれはどうなったのか？」と突然、催促されてしまう状況に成ることも、、、

- ・大事な事は、上司のタイミングを見計らうことは必要ですが、集中  
力や業務処理スピードが落ちて、案件処理がギリギリか、最悪、間に合わない状況となり、案件によっては、が出て来ることにも成り兼ねませ  
ん、、、
- ・よって、上司が多案件を抱え、多忙さも充分に承知の上で「勇気」を出して「今、お時間3分ほど宜しいですか？」と声を掛け、上司が「今は忙しい」と言われたら、「何時頃でしたら、お話が出来ますか？」とすかさず喰い込む(口頭が見るのも一計)攻めのアプローチが出来れば、もう、あなたは新入社員を卒業したと評価出来ます。

### ③これからは双方向による「情報共有」が軸となる



・今、VUCAの時代と言われ、先が見通せない状況下にあります。その中で、デジタル化やAI(人工知能)などテクノロジーの急速な進展により、ビジネス環境は大きく変化しています。

・そのため企業は、組織のフラット化、サテライトオフィスやリモートワークの導入、ダイバーシティ推進等、多様な人財に対して働きやすい環境づくりに努めています。その狙いは何か、3つ上げると—

- ①スピード感ある意思決定とその実効性
- ②その為の情報収集と分析力
- ③自ら考え動く主体性ある人財育成

・②に注目して頂きたい。ビジネスにおける胎動への気づきは  
の中にあります。

つまり、これからの「報連相」は従来よりも視座を上げ、  
と捉え、より一層、  
あらゆる角度から「情報共有」を主軸に、  
に拘らず、  
を展開させて頂きたいのです。



報連相を自身のものにするには



# ①「報連相」は必須業務であることを再認識する

「報連相」は組織で働く人の【義務】であり、又、生情報を得るための【権利】です

「報連相」をすることに躊躇する、話し掛けづらい、戸惑いを感じている人は—

- 人はパーフェクトではない。上司や先輩達が多案件を抱え、タイトに動き回る中、新人・若手へ気に掛けつつも、中々ジャストフォロー出来ない現実もあります。そんな状況を察し、あなたから進んで「報連相」を活用し、その現実こそ、新人・若手に今、求められていることです。

「報連相」をやる必要性を感じないし、実際にしない傾向の人は—

- 組織自体は個々からの大事な生情報が得て回転しています。又、刻々と変化する状況下で最終成果に結びつけるべく軌道修正する可能性が高いことを理解して頂きたい、、、つまり、上司・先輩達もあなたも、生情報なしでは的確な判断が出来ないのです。



”報連相“は「義務」と「権利」で成り立っているのですね、、、  
しっかり認識しなくては！