

「言った言わない」問題を 解消する報連相のコツ

2026/XX/XX (▼)



- 報連相とは
- 報連相の目的
- 報連相のポイント
- 相手を知る
- 報連相のコツ

報連相とは

なぜ報連相しななければ
ならないのか？

報連相とは

報連相の目的… 相手と●●すること

①報告…●●●●●する

例) 会議の議事録、営業報告、出張報告、トラブル報告など

②連絡…●●●●●する

例) 制度や手順、システムの変更など

③相談…●●●●●する

例) クレームやミス、事故など

報連相の効果

上司が得られる3つのメリット

- ① 効率よく仕事を進めることができる
- ② 安心して部下に仕事を任せることができる
- ③ トラブルや問題が発生しても冷静に対処できる

報連相の効果

部下が得られる3つのメリット

- ①仕事の効率がアップする
- ②のびのびと仕事に取り組むことができる
- ③やりたい仕事ができるようになる

心理的安全性

何を言っても受け入れてもらえる

安心安全な場

報連相のポイント

あなたは相手から何と言われることが多いですか？

- ① 「あの件どうなった？」
- ② 「それは何の話だっけ？」
- ③ 「だったらもっと早く言ってくれればいいのに」
- ④ 「そんな話、俺は聞いていない」
- ⑤ 「言葉が足りない」
- ⑥ 「あなたはどう思う？」
- ⑦ 「結局、何が言いたいの？」
- ⑧ 「で、どうしたいの？」
- ⑨ 「そんな細かいことを言われてもわからない」

報連相のポイント

- ① 「あの件どうなった？」
- ② 「それは何の話だっけ？」
- ③ 「だったらもっと早く言ってくれればいいのに」

→ ● ● ● ● が足りない

報連相のポイント

④ 「そんな話、俺は聞いていない」

⑤ 「言葉が足りない」

⑥ 「あなたはどう思う？」

→ ● ● ● ● が足りない

報連相のポイント

⑦ 「結局、何が言いたいの？」

⑧ 「で、どうしたいの？」

⑨ 「そんな細かいことを言われてもわからない」

→ ● ● ● ● ● ● が足りない

相手を知る

相手を知る：ソーシャルスタイル理論に基づくタイプ分類

◆特徴

自己主張

【行動派】

結果重視

【感覚派】

雰囲気重視

【理論派】

計画重視

【協調派】

人間関係重視

感情

相手を知る：ソーシャルスタイル理論に基づくタイプ分類

◆特徴

自己主張

【行動派】

- ・ 決断と行動が明確で早い
- ・ 話をきちんと聞かない

【感覚派】

- ・ 話し上手、社交的
- ・ 細かいことは気にしない

【理論派】

- ・ 合理的
- ・ 考えすぎて行動できない

【協調派】

- ・ 過程（プロセス）が大事
- ・ 他人の目を気にする

感情

【演習】 相手を知る

- ①あなたはどのタイプですか？
- ②あなたが苦手な人はどのタイプですか？
- ③なぜ、あなたはその人が苦手なのですか？

相手を知る：ソーシャルスタイル理論に基づくタイプ分類

◆ 対策

自己主張

【行動派】

- ・ 結論を明確にする
- ・ 自分なりの結論を必ず持っていく

【感覚派】

- ・ 途中で話をさえぎらない

【理論派】

- ・ データや裏付けとなる参考資料を持って結果の説明をする

【協調派】

- ・ すぐに結論を出さなくてもイライラしない

感情

報連相のコツ

ピットリ報告

タイミングを逃さない

- ①指示を受けた仕事が**終わった**ときに結果を報告する
- ②指示を受けた仕事が**納期通り**に終わりそうにないとわかったときに報告する
- ③数日間、数週間にわたる仕事は、節目で**途中経過**を報告する
- ④トラブルが発生したときは、**すぐ**報告する

仕事は**指示**に始まり

報告に終わる

正確に伝える

数字を確実に伝える習慣を身につける

ちょっとしたミスを防ぐ3つのポイント

- ① **省略**しない
- ② 時刻は24時間表記
- ③ あいまいな表現はしない

目的は問題解決

問題とは？

期待する**結果**と**現実**の差



困ったことと、問題を分けて考える

例)

あなたはホームページ制作会社の営業担当です。

オーナーシェフが営む飲食店、平均すると年に5～6回、

仕事を依頼してくださるお客さまがいらっしゃいます。

このお客さま、こんなことをおっしゃいます。

「明日からメニューが変わるので、今日中に
写真を差し替えてほしい」

「（修正途中のページに対して）あれ、もう
いらなくなったらキャンセルします」

「これだけ仕事を頼んでいるんだから、
もっと安くならないの」

このお客さまは問題でしょうか？