

コミュニケーションテクニック

実践編

- 指示の受け方
- 報告・連絡・相談
- 質問の仕方



メモの取り方 ワーク 解答例

本日以 なるべく早め

12月 4日

2つとも

メール 返事

×××カンパニー

When

いつまでに？

What

何を？

How
many

どのくらい？ いくつ？

How

どのようにしてほしい？

Whom

誰に？



こんな指示を受けてしまったら？



➤ 指示がコロコロ変わる

⇒ 「先ほどは～という指示を受けたのですが、こちらでよろしいでしょうか」と確認を取る。頻繁な変更の場合は、方針が定まるまで様子を見る

➤ 指示された内容が矛盾している

⇒ 質問する形式で、確認をする。相手のプライドや期限を損ねないように注意

➤ 無理な内容を指示された

⇒ すぐに『できません』ではなく、やるための条件をもらうなど、対策を検討する。ただし、明らかにできないものは、迷惑がかかるので引き受けない。

相談前のチェックポイント

- 相手の都合、時間、場所は問題ないか
- 何が問題か明確になっているか
- 質問や相談したい事柄から、話始める
- ポイントが絞られているか
- 自分なりの意見を伝えているか
- 何度も同じような相談をしていないか

相談の切り出し方

誰が、何の件で、何に対してわからなかったのかを明確にする

✕ 「これ私の担当じゃないんで、わかりません」

○ 「この件の〇〇のところがわからないので、ご相談したいのですが、よろしいでしょうか」

◎ 「今お時間よろしいでしょうか。今日〇〇の件で、お客様から問い合わせがありました。どう対応したらよいかわからなかった。ので、ご相談させてください」

連絡のポイント

- 関係者全員に情報を漏れなく、正確に共有する
- 重要度や緊急度により『口頭』『電話』『文書』『メール』『チャット』など手段を選ぶ
- 簡潔にわかりやすく。無駄な時間を使わない
- 日程、時間、数量の変更などは、最優先で行う
- 内容が多い連絡は、記録に残る方法で行う
- 相手の時間やタイミングが合わないときは、複数の手段で確認する
- 伝言を頼むときは、あとで本人に確認する
- いずれの場合でも、正しく伝わっているか確認、フォローが必要





『連絡』スキルチェックシート

- 連絡すべきことが起こった時に、タイミングよく連絡している
- 6W3Hを意識している
- 重要事項は確実に伝わるように、配慮している
- 日程、時間、数量などの数字は正確に伝わるようにしている
- 優先順位を意識している（いつ、だれに、何を）

報告のタイミング



- **定期報告** 書面での報告
- **結果・終了報告** 適当な区切りがついたとき 指示された仕事が終わったとき
- **トラブル報告** ミスやトラブルが発生したとき
- **経過報告** 結果の見通しがついた、指示された方法では限界がある、予定より早く終わりそうなおとき など
- **情報報告** 業務に関わる情報を入手したとき
- **変更報告** 緊急事態や仕事の順序が変わったとき

なぜ質問しないの？

- 質問できる環境がない 「質問していいの？」 組織風土
- 質問をしても迷惑がられる 手を煩わせて申し訳ない
- 質問をすると、わかっていないと思われる
- 周囲の目が気になって、恥ずかしくて言い出せない
- 言われたことをそのまま受け止めて、問題を発見する方向に頭が働かない わからないことがわからない

「何を訊けばいいの？」 目的意識

- 質問内容をうまく話せない 「どうやって訊くの？」 スキル不足



相手が嫌がる質問

- 相手がすでに話したことを、聞いていないで質問する
- 調べればわかることを聞く
- 質問すべき人ではない人に聞く
- 場に合わない
- 私的なことに立ち入っている
- 恥をかかせる

