



空が高く澄み渡り、気持ちの良い季節になりました。4月に新社会人になった方々も早半年を迎える頃ですね。今回は仕事の基本「^{ホウ}報告・^{レン}連絡・^{ソウ}相談」についてお伝えいたします。

ホウレンソウ自己チェック

普段の仕事の中で、できているかチェックしてみましょう。

- 1. 呼ばれたらすぐに「はい」と明るい返事をしていますか
- 2. 指示を受けるときは、メモの準備をしていますか
- 3. 指示内容を復唱して確認していますか
- 4. 相手から求められる前に報告していますか
- 5. 予定より長引きそうなときや状況が変わったときには、途中で報告をしていますか
- 6. 悪い情報ほど早く報告していますか
- 7. 伝言を頼んだときは、内容が伝わったか、後から直接本人に確認していますか
- 8. 相談するときは、自分に都合の悪いことも含めて事実を話していますか



指示を受けるとき

呼ばれたら明るく「はい」と返事をしましょう。指示は要点を漏らさないように、メモをとりながら聞きましょう。5W3Hを基本に確認し、疑問点は最後に質問します。復唱も忘れずにしましょう。

5W3H：Why なぜ What なにを Who だれが When いつ Where どこで
How どのように How many いくつ How much いくら

報告とは 『指示を出した人に、その仕事の経過や結果を説明すること』

指示を出した人は報告を待っています。相手から求められる前にタイミングよく簡潔に伝えましょう。その際、事実と自分の意見は区別します。また、予定より長引きそうなときなど、必要に応じて中間報告することも大切です。ミスやトラブルなどの悪い情報ほど早く報告しましょう。

連絡とは 『情報を知らせるべき相手に、速やかに漏れなく伝えること』

連絡は、できるだけ早く関係者全員に伝えましょう。メールやFAX、伝言をした場合には、内容が伝わっているか、直接本人に確認することも大切です。

相談とは 『判断に迷ったとき、意見を聞き、アドバイスをもらうこと』

相談するときは、自分に都合の悪いことも包み隠さず伝えることで、よりの確なアドバイスが得られます。相談したことの結果についても、忘れずに報告しましょう。

報告・連絡・相談することで、コミュニケーションが図れ、職場内の風通しが良くなります。また、仕事上の問題を早目に発見でき、それを共有・解決することでクレームを未然に防ぐことにもつながります。こまめな「ホウレンソウ」を心がけて、業務を円滑に進めましょう。

