

テレワーク実施時にこそ重要！ 部署内で確認する

「報・連・相」の基本

テレワーク中に上司の目の届かないところでトラブルが起こらないように、また社員が孤立しないように、「報告・連絡・相談」の基本を確認します。



株式会社ビジネスフラスサポート
人財育成プロデューサー
尼崎 真実

「報・連・相」は なぜ必要か

新型コロナウイルスの感染拡大により、企業ではテレワークの導入が急速に広がりました。移動時間の短縮や仕事の効率化が進む効果がある一方、リアルタイムで相

手の様子が確認できないため、コミュニケーションがとりづらいという課題が指摘されています。円滑なコミュニケーションには、適切な「報告・連絡・相談」（以下、「報・連・相」といいます）が欠かせません。報・連・相は、ビジネスシーンにおけるコミュニケーションの基本の「型」で

あるといえます。テレワークが導入されてから、改めて、意識して報・連・相を行なうことの必要性を感じた人も少なくないのではないのでしょうか。

コミュニケーションには、組織を円滑に機能させる役割があります。人間の体でいえば血液のようなものです。

血流が悪いと体が不調になるように、報・連・相が滞るとコミュニケーションが悪くなり、いたるところに不備や不具合が発生することになります。

部署内コミュニケーションの現状をチェック

まずは、部署内コミュニケーションの現状をチェックリストで把握しましょう（図表1）。

必ずしも「はい」が多ければ部署内コミュニケーションに問題がなく、「いいえ」が多ければ課題が多いというわけではありませんが、部署内コミュニケーションに「問題あり」と感じたときは、次に挙げる「豊かな人間関係を築く5か条」を参考に、部署内のメンバー同士の関わり方を振り返ってみてください。

- 豊かな人間関係を築く5か条
- 第1条 相手の心に響く挨拶ができる
- 第2条 空気を読んで相手の気持ちを素早く察知し行動できる
- 第3条 日頃から話しやすい雰囲気をつくる
- 第4条 相手に波長を合わせた会話がでる
- 第5条 日頃お世話になっている人に感謝の気持ちを表わせる

人はそれぞれ性別・年齢・生きてきた環境が異なるので、考え方や価値観が違うのは当然です。大切なのは、その前提を意識したうえで人間関係を築くことです。

皆違うからこそコミュニケーションを取り、お互いをわかってと努力します。相互理解の努力があつて初めて、お互いを活かし合うことができるのです。

報・連・相を円滑に行なうには、部署内の人間関係を良好な状態にしておくことも必要です。

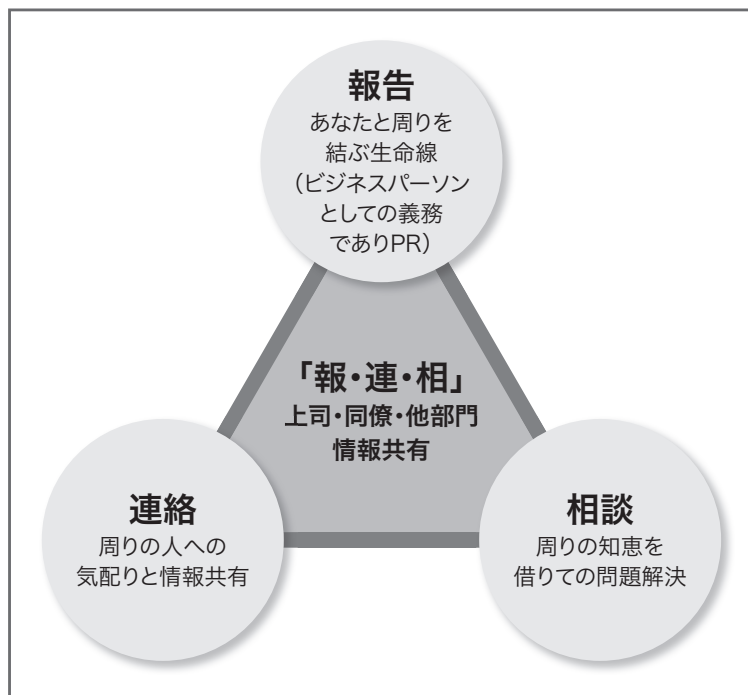
「報・連・相」の基本とポイント

それでは、報・連・相の基本を

図表1 部署内コミュニケーションの現状をチェックする

	チェック項目	チェック
1	朝の挨拶がなく、皆、出勤したら黙々と仕事を始める	はい・いいえ
2	隣の席にいる人ともメールでやりとりし、話をする事がほとんどない	はい・いいえ
3	相手に話しかける際に名前を呼んでも、返事がなく反応もない	はい・いいえ
4	必要な情報が共有されておらず、担当者がいないときには社内・外からの問合せにほとんど答えられない	はい・いいえ
5	同じ目標、ビジョンに向かって頑張ろうという一体感、連帯感が感じられない	はい・いいえ
6	忙しくしている人がいても、お互いに手伝うなどの協力意識が希薄だ	はい・いいえ
7	この業務は自分の範疇ではないと、互いに押し付けあっている	はい・いいえ
8	部門間のコミュニケーションをとる機会がほとんどない	はい・いいえ
9	派遣社員やパート社員を「派遣さん」「パートさん」などと呼んでいて、名前で呼ばない	はい・いいえ
10	残業が続く人がいても、業務の分担が検討されることなく放置されている	はい・いいえ
11	新たな提案をしても上司から返事や反応がないことがある	はい・いいえ
12	職場の雰囲気は重く、沈んだ空気だ	はい・いいえ
13	部署内スタッフの行動予定を把握していない	はい・いいえ
14	知の集積である業務マニュアルを作成、更新していない	はい・いいえ
15	上司・担当者との報告・連絡・相談を密に行なっていない	はい・いいえ

図表2 報・連・相の基本



確認しましょう(図表2)。

「報告」は、自分の現状を正確に知らせるために、上司やチームリーダーらに対して行ないます。主に指示された仕事についてです。途中で経過・結果・トラブル時に行ないます。

「連絡」は、情報・事実を周知するために行ないます。連絡をする相手は上司や同僚、他部署や取引先や関係機関も含まれます。最後に「相談」の目的は、主に

問題解決です。トラブル時や判断に迷ったときに、周りの人の知恵を借りるために行なうものです。縦軸での関係性で行なうのが「報告」、横軸での関係性で行なうのが「連絡・相談」です。

縦軸と横軸の報・連・相によって、部署内で必要な情報を共有することが出来ます。

(1) 「報告」のポイントとタイミングを理解する

図表2に、報告は「義務であり

PR」とあるように、報告をすることは「自分は指示された仕事をここまで終えている」とアピールすることにもつながります。逆に報告をしないことで、上司から

「指示した仕事はどこまでできているのだろう」と不安に思われたら、自分への評価を下げることにつながります。

では、どのタイミングで報告をすればよいのでしょうか。その目安となるのが「お・し・と・や・

か」です。

お 終わらない(終わりそうにないときには早めの相談を)し 終了(終了報告のない仕事は未完了)

と トラブル(トラブルこそ恐れることなく早めの対応を)や やりにくい(うまくいかないとき、1人で抱え込まない)

か 変えざるを得ない(指示通りにできない、調整が必要なとき)

図表3 相手のメッセージを理解する3つの力

- ① **観察力** 相手の声だけで判断せず、相手の表情や雰囲気、声のトーンや調子を観察する
- ② **傾聴力** ただ聞くのではなく、相手の話す内容に興味を持って積極的に関わりを持つことで、相手の心理的安全性を高めることができる
- ③ **想像力** 観察・傾聴から得た情報から見立てる力。なぜだろう？ と考えることで異なる視点を身につける

職場内の人間関係を十分に築けていない新入社員や若手社員は、報告をするタイミングを適切に捉えられないことが少なくありません。たとえば、忙しい上司に、不要なことを頻繁に報告をして疎まれるケースや、上司に時間をとらせては申し訳ないと遠慮して報告のタイミングが遅れてしまうケースなどです。

相手の様子がわからないテレワークの場合はなおさらで、新入社員・若手社員が必要以上に気を遣って、報告をできないでいるケースもあります。

上司には、このような部下の心理を理解し、汲み取る力が求めら

れます。

一方、新入社員・若手社員には「やってみる」姿勢が必要です。

報告の内容（レベル）やタイミング・頻度に、マニュアルや基本パターンはありません。求める報告の内容や頻度は、上司によって異なります。ですので、自分の思うタイミングでやってみて、上司の反応などから求めるレベルやタイミングを理解していくしかないのです。

ここで大事なのが、相手のメッセージを理解する3つの力（観察力・傾聴力・想像力）です（図表3）。残念ながら、これらをテレワークだけで身につけるのは困難です。特に人間関係をしっかりと築けていないうちは、上司と部下が対面で仕事をする機会がある程度は必要だと思われます。

(2) 「連絡」はヌケ・モレなく行なう

- ① 「連絡」で大事なものは、ヌケ・モレなく伝えることです。それには、次の点に留意します。
- ② 自己判断せずに小まめに連絡する
- ③ この情報は誰に伝えるのが望ましいかを判断したうえで連絡する

③ 口頭・メール・文書のいずれの手段が望ましいかを判断したうえで連絡する

④ 状況を把握してから連絡する

⑤ 悪い結果でも誠実に連絡する

⑥ 大切な連絡をするのに手間暇を惜しまない

⑦ 重要な事柄は確認を怠らない

⑧ タイミングを考えて連絡する

メモやチェックリストなどを活用し、スピード感を持って対応すること、ヌケ・モレのない連絡を実践していきましょう。

また、情報を共有する際に大事なことは、相手の立場に立つことです。次の「視野・視座・視点」を意識して、周囲に配慮した情報共有を心がけましょう。

- ・ **視野**……見る範囲（部分最適から全体最適へ。現在だけではなく長期的視点へ）
- ・ **視座**……見る位置（立場・視線の高さ）
- ・ **視点**……着目しているポイント（固定観念を取り払う）

(3) 「相談」は早めに、自分の意見とセットで行なう

1人で悩み続けて時間をかけるより、上司や同僚に相談することで問題解決のスピードが上がり、

よりよい解決策が見いだせます。相談をするときは、次の点に留意します。

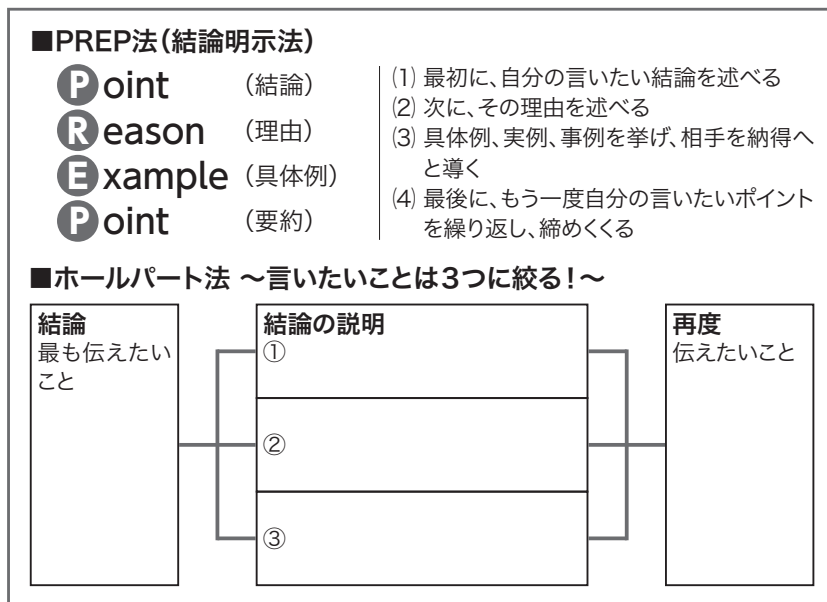
- ① 相手の状況を考え、空気を読み、相談する
- ② 相談内容を整理して臨む
- ③ 自分1人で抱え込まず、ことが大きくなる前に相談する
- ④ 丸投げではなく、自分なりの意見や解決策を考えたとうえで相談する
- ⑤ 不明なこと、疑問点はいい加減に流さずに相談して確認する
- ⑥ オープンマインドで謙虚な気持ちで相談する
- ⑦ 相談は早めのタイミングで行なう
- ⑧ 相談した人に結果報告を怠らない

相談は、問題の解決や状況の改善を目的に行ないます。双方が納得のいく結論を導くためにも、図表3の3つの力を発揮してコミュニケーションを深めるようにしましょう。

(4) **報・連・相は「結論」を先に**

報・連・相において重要なのは、「いかにわかりやすく・短い時間（文章）で伝えるか」です。それには、頭に浮かんだ順に説明するのではなく、「結論」から

図表4 PREP法とホールパート法



伝えることが重要です。

ここでは、PREP法とホールパート法の2つのフレームワークを紹介します(図表4)。状況によって使いやすい方法を活用してください。

特に、ホールパート法は伝えたいことが複数あるときに効果的です。頭のなかがあうま整理できないときでも、「結論は○○です」

「報・連・相」の基準を見える化する

「○○は3つあります。1つめは……」と話す(書く)経験を積むことで、論旨を整理しながら伝えることができるようになります。

テレワークの導入で、部下の状況が読めず、報・連・相がないことに不安や不信を覚える上司は多いことでしょう。一方の部下も、「このタイミング・内容で報・連・相をしてよいものか」と1人で不安を抱え自問自答しているケースが少なくありません。

報・連・相で大切なのは、上司のほうから積極的に関わることです。「報告は部下がするもの」と考えていると、何かあったときに対応が後手に回り、業務に支障をきたすこと

図表5 報・連・相を機能させるためのポイント

<p>【上司・チームリーダーの心がけるポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●観察力、傾聴力、想像力に磨きをかける ●報・連・相の目的と重要性についてチームメンバーの納得を得る ●どんなときに報・連・相が必要か、部下に求めるフィルターを明確に伝える ●テレワーク中の社員には「見守られている」安心を提供する <p>【若手・新入社員の心がけるポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●報・連・相の必要性を理解する ●上司が求める報・連・相の判断基準を知り、実践する ●経験しながら必要なタイミングを認識する
--

もあり得ます。

これを機に、報・連・相が必要な場合・情報や優先度を判断する基準を定め、部署内で共有する環境を整えていきましょう。具体的には、次の2つを行ないます。

① 報・連・相の対象とする情報をカテゴリーに分け、緊急度と重要度の2軸から判断基準を見える化する

基準を明確にすれば、部下も判断がしやすくなります。上司自身のマネジメントの整理にもつながります。

② 報・連・相のタイミングを上司のほうからつくる

タイミングは上司がつくるものだと考えると、部下を正しく指導することができず。

たとえば、始業直後や昼食休憩後などに、報・連・相を促す機会をつくってください。目安として、ある程度の所要時間や頻度を決めて行なうとよいでしょう。テレワーク中のときは、ZOOM等を利用します。

このとき、「何か報告することがありますか?」「聞きたいことはありますか?」といったざっくりとした問いかけではなく、「いま、どんな感じで進んでいますか?」「進捗状況はどうですか?」と具体的に質問をしましょう。部下からの言葉を引き出しやすくなります。

* * *

最後に、上司やチームリーダー、新入社員・若手社員が、報・連・相を機能させるために心がけるポイントをまとめました(図表5)。

情報共有を円滑にし、部署内コミュニケーションを高めるために、それぞれが自分起点でできることから始めてください。