

研修テーマのキーワード
情報の
受信・発信

的確な報告・連絡・相談

研修の目的

1. 仕事は報告によって終わることを理解し、正しい報告の仕方を学ぶ。
2. 仕事はお互いの連絡によって動くことを理解し、確実に実践できるようにする。
3. 上手に相談しながら仕事を進め、相談を通して自ら学ぶ機会にすることを理解する。

研修のレジメ	研修方式	研修シート
1. 仕事は報告で終わる	会議方式、事例研究方式	12 - 1
2. 仕事は連絡で動く	会議・グループ討議方式	12 - 2
3. 上手な相談は仕事力を高める	会議方式	12 - 3

研修の展開

研修の進め方

メモと特記欄

1. 仕事は報告で終わる

仕事は報告で終わることを理解し、どのように行うかを学ぶ。

【討議の導入質問】

Q 1 “もっと早く言ってくれば”と言われたことがあるか？

【討議の展開質問】

Q 1 “仕事が終わった”というのは、どんな段階のことだと思うか？

[引き出したい意見・予測される意見].....

- ・頼まれたことができあがったとき
- ・できたことを報告して“OK”をもらったとき
- ・営業なら商品を納品したとき

“仕事は報告をして終わる”ことを話す。仕事そのものはできていても、報告をしなければ終わっていないことを強調する。

Q 2 報告には、中間報告もあるがなぜ必要と思うか？

[引き出したい意見・予測される意見].....

- ・新入社員なので仕事がきちんと進んでいるか心配だから。
- ・上司が仕事のスケジュールを管理するため。

* 中間報告の意義について

仕事の進捗状況を確認するために行う。

特に日数がかかる仕事は、経過報告が必要になる。

中間報告は、上司が仕事の進み具合を管理するだけでなく、報告の中で相談したり指導を受ける貴重な場になる。

中間報告は、仕事の進捗状況の確認が目的だが、さらに上司に相談したり、やり方が間違っていれば修正するなど、仕事をうまく進めるための大切な機会であることを強調する。

具体的にどのように報告するかを短い事例を通して考える。

事例研究

新入社員の岡田君は課長から「得意先へ行って、書類をもらって来て」と指示された。岡田君は得意先から戻って早速報告した。

事例は、ゆっくり読むか、別シートで用意する。

「課長、行ってきました。交通渋滞でまいました。片道2時間もかかり、その上、向こうに着いたら、少々お待ちくださいと、40分も待たされました。それから……」と言いかけると、課長から「書類はもらってきたのか」と聞かれた。「これです」と言うと、課長は、書類をひたたくようにして部屋を出て行った。岡田君は「せっかくならってきたのに、あの不機嫌な顔はないだろう」と面白くない。

Q3 岡田君の報告は、これでよかったか？

Q4 報告の仕方としておかしいところはないか？

[引き出したい意見・予測される意見].....

・交通渋滞や2時間かかったことは関係ないから言う必要はない。

・「書類をもらってきました」とすぐに渡せばよい。

Q5 仕事の中間報告という面で岡田君は、きちんとできたか？

[引き出したい意見・予測される意見].....

・交通渋滞で先方に着くのが遅くなることを課長に連絡する。

・先方に着いたことを課長に連絡する。

・書類をもらい先方を出るときに“今もらいましたので戻ります”という連絡を入れる。

交通渋滞という突発的なことが起きたため、状況を刻々と知らせることがこの場合の中間報告になる。

シート12-1「あなたの報告で仕事が動く」を読み、まとめる。

事例の場合の中間（経過）報告とは何かを考えさせる。

2. 仕事は連絡で動く

小さな連絡ミス、連絡ミスが重大な結果を招く恐れがあることを認識させ、確実にできるようにする。

【討議の導入質問】

Q1 今までに“連絡”について失敗したことがあるか？

Q2 逆に“連絡をもらえなかったため困った”という経験があるか？

たとえひと言の連絡内容にしても、それがないために仕事が進まないことがある。連絡の重要性を強調する。

【討議の展開質問】

Q1 確実に連絡をするためのポイントは何か？

[引き出したい意見・予測される意見].....

・メモに書いて机に置く。

・机に置く場合は、確実に見える場所に置く。

・メモは、連絡を頼まれたときにすぐ書く。“後で書こう”は、忘れるもとである。

確実とは、“忘れないこと”と“内容を正しく”の2つである。

職場での連絡は、メモを書くことが基本である。

グループ討議とまとめ

シート12-2「ケース モレなく連絡しているか」の演習問題を行う。

学生時代も含めて話させる。

グループ討議の発表と質疑

演習問題の解答 [例]	年 月 日
近藤課長 様	宮下
A 社、新製品の一部仕様変更に関する緊急会議の件 出張お疲れ様です。本日、A 社購買課の木村課長からお電話がありました。用件は下記の通りです。	
記	
1. 翌々月から納品予定の新製品について、一部仕様変更があり、緊急会議を開きたいとのことです。	
2. 日時：明日の午前10時、場所：A 社購買課の会議室 なお、木村課長は、明後日から 3 日間出張のため、明日しか時間がとれないそうです。	
3. 明日は、技術部の責任者にも出席してほしいとのことです。	
4. 明日の会議に用意してほしい資料があるため、どうしても今日中に連絡をとりたいとのことです。木村課長は、会社で連絡を待ってられます。なお、木村課長には、近藤課長は午後 7 時頃戻る予定であることを伝えてあります。よろしくお願います。	

メモのポイント

タイトルを書く。タイトルがあれば「何についての連絡か」がひと目でわかる。

できるだけ箇条書きを使う。

タラタラと文章で書くと読みにくいメモになる。

電話を受けた自分の名前を書く。

3. 上手な相談は仕事力を高める

相談は、仕事のやり方を学ぶ大切な機会であることを認識させる。

【討議の導入質問】

Q 1 困ったことがあれば人に相談するほうか？

内容による、誰にでも相談というわけにはいかないという意見が予測できる。しかし、仕事に関しては、困ったことがあればそのままにしないで、すぐ相談することを強調する。

【討議の展開質問】

Q 1 相談するとき、どんなことに気をつければよいか？

- [引き出したい意見・予測される意見]
- ・何がわからないかを、わかりやすく説明する。
 - ・聞いたことはメモに整理して確実に覚えるようにする。

シート12 - 3「上手に相談する」を読み、ポイントを整理する。

まとめ 相談は、学ぶ機会と考える。 今、やっている仕事さえできればよいのではなく、今後のために相談してわかったことを整理しておく。 1 回でわからなければ再度相談する。その場合、“ここまでではできるのですが”と、相談の仕方が進歩していなければならない。

インストラクターのまとめと明日からの実行確認
 終了のあいさつ