

# 仕事スムーズに進む「報・連・相」

## 報連相の役割

報

報告

上司や関係者からの指示・命令に対する進捗や結果を伝えること

連

連絡

事実や決定事項を上司や関係者に共有すること

相

相談

疑問や課題について上司や関係者にアドバイスを求めること



## 報連相の目的

### ➤ 進捗状況の把握

上司や関係者が状況を把握することで、方向性がズレていた場合に早い段階で軌道修正が可能になります。

### ➤ 業務効率化

組織内で業務の進捗や課題を共有することで優先順位が明確になり、無駄な作業を減らすことができます。

### ➤ トラブル回避、早期解決

小さなミスの段階でも1人で抱え込まず組織で対応することで、大きな問題になることを防ぎます。

### ➤ 信頼関係の構築

適切なタイミングでの報連相は、上司や関係者からの信頼や評価に直結します。

### ➤ チームの効率化

属人化を防ぎ、カバーし合える体制や成功事例の横展開が可能になることで、チーム全体の底上げにつながります。

## よくない行動

以下はついついやってしまいがちなよくない行動です。日頃の行いをセルフチェックしてみましょう！

☐ 上司が確認するまで報告しない

☐ よい情報だけ伝え、悪い情報は隠しておく

☐ 主観的な表現が多く、事実が曖昧

☐ 事前の相談をせず、トラブルを事後報告している

## 報連相を行うときのポイント

### ◆ 適切なタイミングと手段を見極める

#### 緊急時

→ まず口頭で速やかに相談しましょう。状況が切迫しているときは、相手が忙しそうでも「緊急の件です」と声をかけてください。

#### 通常時

→ チャットやメールなどで連絡し、相手の手が空いたタイミングで確認してもらいましょう。

#### 複雑・相談 を要する場合

→ 「〇〇の件で10分ほどお時間いただけますか？」と、事前に短い打ち合わせの時間を確保しましょう。

### ◆ 正確に伝える

相手が正確に状況を把握できるように、具体的なデータや数値を用いて報連相を行いましょう。

### ◆ 代替案や解決策を提案する

問題が発生したときに、**事実だけを伝えて「どうすればよいですか？」と判断を丸投げするのは避けましょう。**「A案として〇〇、B案として〇〇が考えられます。私はA案がよいと思いますが、いかがでしょうか？」のように、選択肢と自分の意見をセットで提示することが大切です。

### ◆ 事実と意見を区別する

**事実に基づく情報と個人的な意見をセットで伝えることは大切ですが、明確に区別して提示しましょう。**

「たぶん大丈夫」「～だそうですよ」などの曖昧な情報を事実のように伝えると、誤った判断につながり、大きな損失を生むリスクがあります。

**NG** 「取引先で配送トラブルがあったらしいので、納品が少し遅れそうです。でも倉庫に在庫があるのでたぶん大丈夫だと思います。」

**OK** 「Aさんの報告によると、配送トラブルのため納品が少なくとも2日は遅れるとのことです。対策について私の意見ですが、B倉庫に在庫が残っているので、そこから代替品を送れば納期遅れは防げると考えます。10分以内に先方にその旨を連絡してもよろしいでしょうか。」



#### OKポイント

- ① 情報元を明らかにし、日数を正確に伝えています。
- ② 「私の意見ですが」と断りを入れることで、事実と意見を明確に区別しています。
- ③ 解決策を提案し、次の対応について判断を仰いでいます。