



「報告・連絡・相談」でコミュニケーションを円滑にする

■仕事を円滑に進めるための「報告・連絡・相談」

新年度が始まり、新しいメンバーと一緒に仕事をする機会が増え、積極的にコミュニケーションを取る必要がある時期です。「コミュニケーションが苦手で、上手く喋れない」という声を聞きますが、職場におけるコミュニケーションの第一歩は「自分の考えや感情、情報など伝えなければならないことを相手に伝えること」、「相手が伝えたいことを的確に受け取ること」だと考えられます。組織全体が業務を円滑に進めていくためには「報告・連絡・相談」が欠かせません。「気の利いたことを話さなければ」「場を盛り上げなければ」と気負うことなく、まずは「報告・連絡・相談」の基本を見直してみてもいいのではないでしょうか。

■「報告・連絡・相談」とは

「報告・連絡・相談」を簡単に説明しますと、「報告」とは「指示・命令された仕事の経過・結果を伝えること」、「連絡」とは「事実関係に関係者に伝えること」、「相談」とは「自分が判断に迷うときに、他者の意見を聞くこと」です（図表1）。

図表1 「報告・連絡・相談」とは

報 告	指示・命令された仕事の経過・結果を伝えること 担当している仕事が完了したことや、仕事の進み具合を伝えること。ミスをした時も必ず報告する。
連 絡	事実関係に関係者に伝えること 上司を含め、業務に関連する人々と情報を共有し、仕事を滞りなく進める。遅刻や欠勤の際の連絡も素早く連絡する。
相 談	自分が判断に迷うときに、他者の意見を聞くこと 業務上で不明点や疑問が生じて判断に迷うとき、一人で勝手に結論を出さず上司や先輩にアドバイスを判断を仰ぐ。

出所：各種資料を基に当研究所にて作成（以下、同じ）

■「報告・連絡・相談」のポイント

「報告・連絡・相談」をスムーズに行う上でのポイントは4点あります。①要点を整理して結論

から話す、②事実と推測を区別する、③あいまいな表現をしない、④勝手な判断をしない（図表2）。特に、業務を進めるうちに途中でわからないことが出てきた場合や進捗が遅れており期限に間に合わない恐れがある、ミスをしてしまったなど問題が発覚したときは速やかに報告・連絡・相談をする必要があります。ミス・トラブルは放っておいても決してなくなりませんし、時間が経つほど解決が困難になります。

図表2 「報告・連絡・相談」のポイント

①要点を整理して結論から話す	何を伝えたいのかを明確にして、簡潔にまとめる。本題は「結論」からストレートに。
②事実と推測を区別する	事実・情報をきちんと整理して、推測や個人的な意見は混ぜないよう最後に伝える。
③あいまいな表現をしない	具体的な数値があるものは数値をはっきりと伝える。 ×「少し」 ×「早め」
④勝手な判断をしない	事態は自分の想像範囲を大きく超えているかもしれない。自己判断は誤った対応につながる。

また、相談をする際には、状況を説明するとともに自分の考えや解決策を準備しておくといでしょう。そうすれば相手に「相談といいながら、自分の考えもなく丸投げだ」との印象を与えることもありません。そして、アドバイスをもらった時にはきちんと結果報告をします。

「報告・連絡・相談」を行うことは、組織にとって重要なだけでなく、「問題解決が進む」「上司から仕事のやり方を教えてもらえる」「新たな発見がある」など自分自身にとってもメリットがあります。「言わなくてもわかるだろう」「自己完結したい」など自分勝手な考えは慎み、「報告・連絡・相談」を使いこなして円滑なコミュニケーションに努めましょう。（八木陽子）