ビジネスマナー

報告・連絡・相談

【目的】

- ☑ 報告・連絡・相談の重要性を知る
- ☑ 自分なりの報告・連絡・相談を考え、相手に伝える練習をする

主なワークの種類

個人ワーク　ロープレ　グループワーク

受講日：

氏　名：

COPYRIGHT © LITALICO Inc. ALL RIGHTS RESERVED.
LITALICO 仕事ナビ事業所運営サポートパックをご契約の事業所以外での使用や転載、改変を禁止します。

報告・連絡・相談

1 報告・連絡・相談の重要性

報告・連絡・相談はまとめて「報・連・相」とも呼ばれます。

それぞれ、仕事を進める上で大切なコミュニケーションです。

ポイントをしっかり押さえ、適切な報告・連絡・相談ができると、

お互いに安心して仕事ができるようになります。

2 報告・連絡・相談のポイント

次の 3 つのポイントを押さえると、簡潔に相手に伝えることができます。

1. 報告なのか連絡なのか相談なのかはじめに伝える

まず、「○○さん、ご報告です。」と伝えると、相手は話を聞きやすくなります。

2. 伝えたい内容の結論から伝え、詳細はその後に話す

結論や最も重要な内容を先に伝えると相手は状況を把握しやすくなります。

3. 5W3H を意識する

相手にわかりやすく伝えるために、5W3H を意識しましょう。

What	何を	Where	どこで
Who または Whom	誰が、誰に	How to	どのように
When	いつ、いつまでに	How much	いくら
Why	何のために	How many	いくつ

訓練用途以外での使用・転用不可

見てみよう

3つのポイントを意識した報告の仕方を見比べてみましょう。

【状況設定】

Aさんはプリン10個のところ、誤って100個注文してしまいました。

このミスをすぐ、上司にあたる店長に報告することにしました。

NG

店長～、ごめんなさい！

プリン、ちょ～頼んじゃいました。

すごい量が届いちゃいます！

OK

店長、発注ミスについてご報告です。

プリンを通常10個のところ、

誤って100個発注してしまいました。

申し訳ございません。

グループワーク

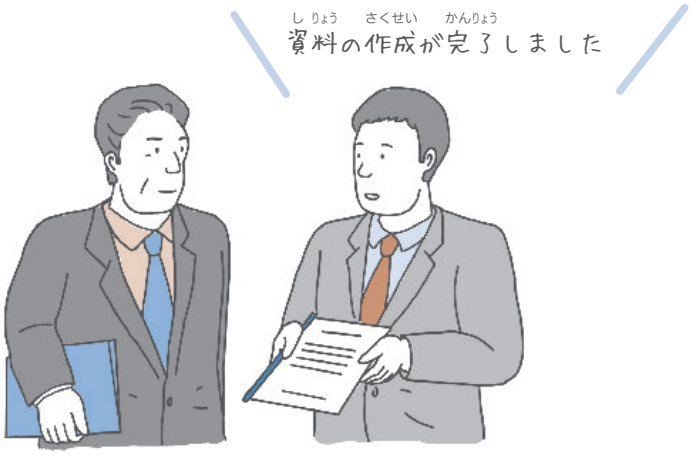
両者の報告を比べ、OKの報告の良かった点をあげましょう。

訓練用途以外での使用・転用不可

3 報告とは

報告は、多くの場合、上司に行います。

業務の完了や業務進捗、会議の結果など、一区切りした業務の内容を伝えるのが報告です。



ワンポイントアドバイス

ミスをしてしまった場合、すぐに上司に報告しましょう。

なぜなら、自分だけで対応したり、ミスを隠してしまったりすると、

問題が大きくなってしまう可能性があるからです。

また、時間が経てば経つほど、対応できたはずのことができなくなる恐れもあります。

個人ワーク

あなたは 1 日の仕事を終えたため、課長に本日の業務を報告するところです。
自分ならどんな報告をするか 5W3H を参考に記入してみましょう。

本日の業務内容

【担当業務】 伝票入力、電話応対

【本日の業務】

- 伝票入力は150件入力を目標にしていたが、本日は140件であった
- 破れていた伝票が 3 枚あり、再発行した
- 電話応対はいつもだと 10 件ほど対応するが、
  連休明けのせいか件数が増え、18 件対応した

報告内容を書いてみましょう

課長、（　　）についてご報告です。

ロープレ

ペアになり、上の個人ワークで考えた報告をしてみましょう。

訓練用途以外での使用・転用不可

4 連絡とは

連絡は、自分の関係者へ行うもので、相手は上司や同僚、部下などそれぞれです。
今後のスケジュールについてや仕事上の変更点などを伝えます。

ワンポイントアドバイス

連絡は、「報・連・相」のうち、最もその回数が多いと考えてよいでしょう。
業務の進捗内容や、お互い業務を進める上での必要な情報のやりとりは
ミスを防ぐことにも繋がります。
入社直後や実習中は、ミスを事前に防ぐためにも、連絡をこまめにしましょう。
その際、連絡の頻度についてアドバイスや指示があれば、それに従いましょう。

個人ワーク

あなたは、たった今外出した先輩に、
外出先の訪問時間の変更について電話で連絡するところです。
5W3H を参考に、自分ならどんな連絡をするか記入してみましょう。

【 状況設定 】

あなたの先輩の鈴木さんが外出した後、
先輩が 15 時に訪問するはずの企業から
電話がありました。電話の内容は
「担当者の急用による訪問時間変更のお願い」であり、
「訪問時間を 15 時から 16 時に変更してほしい」、
「受付に着いたら佐々木あてに訪問したことを伝えてほしい」とのことでした。

連絡内容を書いてみましょう

鈴木さん、（　　）についてご連絡です。

ロープレ

ペアになり、上の個人ワークで考えた連絡をしてみましょう。

訓練用途以外での使用・転用不可

5 相談とは

相談は、アドバイスをもらいたい相手へ行うものです。
業務内容や体調で困っていることなどを伝えます。

6 上手な相談の仕方

相談内容に加え自分の意思を伝えると、より上手に相談することができます。
例えば、部下が上司に「仕事が上手くいかなくて困っているんです」という
相談をしたとします。
しかしこれだけでは、相談内容の状況も、部下がどうしたいのかも伝わらないため、
上司は何もアドバイスすることができません。

これを上手な相談に変えると…

○○さん、イベントの資料作成についてご相談があります。
実は、初めての作業なので何から手をつけていいのか分かりません。
前回○○さんが作成したイベント資料があれば拝見したいのと、
もしよろしければ、○○さんがイベント資料を作るときに意識していることが
あれば教えていただきたいのですが、よろしいでしょうか。

ワンポイントアドバイス

なるべく気持ちを落ち着かせてから相談することで、
状況も整理でき、相手に伝わりやすい相談をすることができます。

個人ワーク

あなたは、コンビニの店員です。

お客様からご意見を頂いたため、店長にどう対応するべきかを相談するところです。

5W3H を参考に、自分ならどんな相談をするか記入してみましょう。

【 クレームの内容と状況 】

あなたがレジを担当したお客様から

「入口のマットが破れていて足が引っかかりそうなので、

改善してくれたら嬉しいです」とご意見を頂きました。

あなたは新しいマットに替えたいと思いましたが

一人で決められることではないため、

どう対応するべきか店長に相談することにしました。

相談内容を書いてみましょう

店長、（　　）についてご相談です。

ロープレ

ペアになり、上の個人ワークで考えた相談をしてみましょう。

相談された相手役の人は、相談内容を聞き終えたら

「相談してくれてありがとう」と伝えましょう。

訓練用途以外での使用・転用不可

おわりに

報告・連絡・相談をしっかり行うことで、余計な確認や心配がなくなり、
自分だけでなく一緒に働く人も仕事がしやすくなります。
上手な報告・連絡・相談をするためには、
まずは、「相手に一番伝えたいこと」を整理してから話す癖をつけていきましょう。

本日の学び・気づき・明日から実践できそうなこと

理解度テスト【全2問】

実施日　　/　　/　　(　　)

問1

次の報告・連絡・相談に関する説明（ア）～（オ）を読んで、
適切なものを2つ選び、記号で答えましょう。

（ア）	仕事でミスをしてしまったとき、なるべく穏便に済ませたいので上司に報告しないことが大切だ
（イ）	報告も連絡も相談も、まずは結論から話すようにすると、相手は話を理解しやすくなる
（ウ）	報告も連絡も相談も、感情的になって相手に伝えると迫力があって良い
（エ）	相談するときは、相談内容に加え、自分の意思を伝えると良い
（オ）	体験実習の際はあまり社員に話しかけない方が良いので、大切な連絡も夕方にまとめて行う

解答欄

解答　問1　（イ）と（エ）

訓練用途以外での使用・転用不可

理解度テスト【全2問】

問2

次の状況設定を読み、“相談”の文章を考え、空欄に言葉を記入しましょう。

【状況設定】

あなたは、◯◯会社の事務員として働いています。
たった今、本日の社内イベントで使用するマーカーペン100本が
届いたと思ったら、10本しか届いていないことが発覚しました。
どうやらあなたが100本と打つところを10本とパソコンで打ち間違えて
発注したようです。本日の社内イベントに必要な物品なので、
すぐに会社を出て、残り90本のマーカーペンをお店で購入したいと
思っています。会社を出る前に、まずは発注ミスや残りの購入について、
上司のAさんに相談しましょう。

解答欄

Aさん、（　　）ご相談です。

解答　問2　（例）Aさん、（本日のイベントの物品について）ご相談です。
大変申し訳ありません。イベントで使用するマーカーペンの発注数を間違ってしまい、
先ほどマーカーペンが届いたのですが10本しか到着しませんでした。
これからすぐに会社を出て、残りの90本のマーカーペンを購入してこようと思いますが、
よろしいですか？

メモ

訓練用途以外での使用・転用不可