

報連相に必要なこと 立場別チェックリスト

目次

報連相、うまくできていますか？.....P1

まずはおさらい！報連相の意味とは？.....P2

報連相のメリットは？.....P2

報連相は情報のマネジメント.....P3

報連相をするときに必要なことは？チェックリストで確認.....P4

報連相を受けるときのポイントは？チェックリストで確認.....P5

チェックリストを活用してあなたも報連相上級者に！.....P6

おすすめソリューション.....P7



報連相、うまくできていますか？

仕事をスムーズに進めるために欠かせないビジネススキルのひとつが報連相です。そんな重要な社内の報連相、あなたはどれくらい上手にできていますか？

報連相の大切さは理解していても、「部下が必要な報連相をしてくれない」と悩んでいるリーダーもいるかもしれません。でも**実は、報連相を受ける側にも、スムーズなコミュニケーションを妨げている原因があるので**す。

そこでこの資料では、報連相をする人と、主に報連相を受ける側であるリーダー層にとって大切な「やるべきこと」を、チェックリストにまとめました。報連相に自信がある人も、そうではない人も、部下やメンバーたちとより気持ちよく働くために、報連相のポイントをもう一度、確認してみましょう。

まずはおさらい！報連相の意味とは？

最初に、報連相のそれぞれの定義についておさらいしてみましょう。

報告とは

報告とは、主に、部下から上司、後輩から先輩に行われます。リーダーや先輩から指示された仕事に関して、部下が、結果や経過を知らせることを指します。

連絡とは

連絡とは、伝えるべき情報を、簡潔に関係者に知らせることです。部下、上司、先輩、後輩など、立場に関わらず、誰もが発信元になります。

相談とは

相談とは、上司や先輩、同僚からアドバイスをもらいたいときに、状況を説明して意見を求めることです。

このような報連相を上手に活用するためには、今、自分やチームにとって必要なのは「報・連・相」のうち何なのか、意識しながら仕事を進めることが大切です。

報連相のメリットは？

報連相をする側としては、忙しいとつい報連相自体を忘れてしまったり、簡単に済ませてしまったりすることもあるでしょう。ただ、報連相は、社員ひとりひとり、そして組織全体にとって、次のようなメリットがあるのです。

報連相をスムーズに行うと、「業務がスムーズに進む」「ミスやトラブルが減る」「人間関係が良好になる」「各々が自分の仕事に集中できる」といった効果が期待できます。これらのメリットが生む働きやすい職場作りのためにも、報連相をうまく活用しましょう。

とはいえ、ただ単に情報を伝えるだけでは効果は上がりません。報連相には、大切な心構えや気をつけるべきポイントがあります。それをおさえることで報連相がぐっと上手になり、さらなる組織の活性化や、仕事の効率アップにつながられるのです。

報連相は情報のマネジメント

ポイントを押さえたコミュニケーションが重要な報連相は、報告、連絡、相談を発信する側の努力だけでは成功しません。報告や連絡はリーダーが部下やメンバーに指示した仕事をスムーズに進める上で不可欠ですが、そんな**報連相の質を左右するのが、受ける側の姿勢です。**

報連相する側の人に対して、ただ発信をしてほしいと言うだけでなく、受ける側が適切な報連相へ向けて積極的に働きかけることが、組織運営においてとても重要です。リーダーには、報連相が活性化する環境作りを進める「情報のマネジメント」が求められます。

ではさっそく次のページから、報連相で大切なことをチェックリスト形式で確認していきましょう。

報連相をするときに必要なことは？

チェックリストで確認

報連相の際に、「情報を発信する側」は、どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。主にプレイヤー層に必要な報連相のポイントについて、「報連相の基本→上級者レベル」と、難易度が上がっていく順番で紹介します。以下のリストを確認し、できている場合は「○」、ある程度できている場合は「△」、まったくできていない場合は「×」をつけて、あなたの報連相のレベルをチェックしましょう！。

1	報告するタイミングは適切か 報告したい相手の状況を見て、報告内容の重要度と相手の繁忙度を見極めた上で、適切なタイミングで報告をします。「今、お時間よろしいでしょうか？」など、相手が話を聞ける状況か確認してから本題に入りましょう。	
2	ミスやトラブルをすぐに報告しているか 自分の起こしたミスやトラブルに関わる内容は、急いで対策をとる必要があるため、すぐに報告します。ミスは言いにくいからとためらうのはNGです。自己判断するより、経験に長けた人に報告して共に解決を目指すほうが、的確に問題に対処できます。	
3	報告する相手・順番は適切か プロジェクトが部署をまたがるときは、誰にどの順番で報告すべきか選びましょう。部署内で情報共有した後に他部署に伝える等の段取りや、関係者全員に必要な内容を伝えることも重要です。判断に迷ったら、まずは指示を出した上司に直接報告します。	
4	進捗の報告ができているか 仕事の結果だけでなく、進捗状況を適切なタイミングでこまめに報告することが大切です。「変化がない」と報告することも、次の対応を考える上で重要なケースもあります。進捗状況がわかれば、関係者が安心して仕事を進めることができます。	
5	疑問や心配事は自分だけで抱えず相談しているか 仕事上の心配事や疑問に感じることは抱え込まず、上司や先輩に相談することも大切です。不安を抱えたままにしておくと、仕事の効率が低下します。不安・疑問を共有することで、部署やチームの課題解決や、業務効率化につながることもあります。	
6	結論から先に伝えているか 報告や連絡をするときは、結論から伝えます。経緯などを先に伝えると、報告を受ける側はどんな種類の報連相なのかかわからず、混乱します。結論を伝えた上で、内容に応じて途中経過や詳細の説明を行えるように、情報を整理しておきましょう。	
7	事実と私見・憶測は分けているか 事実と個人的な考えを明確に分けずに報告すると、混乱を招きます。あいまいな言い方はせず、まずは事実だけを報告することが大切です。私見を言う場合は「これは私の考えですが」と伝え、事実との違いをはっきりさせましょう。	
8	口頭or文書、効果的に伝わる手段を使っているか 報連相は、必ずしも口頭で行わなくてもかまいません。データや図を添えて伝えたり、文書で伝えたりしたほうがわかりやすい場合もあります。口頭で話す時間がとれないといった受け手の状況や、報告の内容によって、伝え方を工夫することも大切です。	

報連相を受けるときのポイントは？

チェックリストで確認

次に、報連相の効果をアップするために、報告を受ける側やリーダー層が意識すべきポイントを、「報連相の基本→上級者」というレベル順にご紹介します。できている場合は「○」、ある程度できているのなら「△」、まったくできていないものは「×」をつけて、あなたの報連相のスキルをチェックしましょう。

1	<p>報連相の重要性を理解できているか</p> <p>報連相を効果的に行う上では、報連相を受ける側やマネジメント層がその重要性を理解していることが大前提です。報連相が、組織のコミュニケーション活性化や業務効率の向上に大きく影響することを認識しておきましょう。</p>	
2	<p>報連相の重要性が周知されているか</p> <p>メンバーの間にも、報連相を重視する文化を浸透させましょう。「問題は自分で解決しなければいけない」という意識がある職場は要注意です。仕事はチームで行い、上司やメンバーの力を借りて進めるという風土を作っておくことが重要です。</p>	
3	<p>上司から部下へ積極的にコミュニケーションをとっているか</p> <p>普段から上司が部下と雑談や困りごとの相談などのコミュニケーションをとっていれば、部下はミスやトラブルも素直に報告・相談しやすくなります。問題を一緒に解決していく姿勢を普段から示すことも報連相をしやすい職場作りに役立ちます。</p>	
4	<p>伝えることに不安や恐怖を感じさせていないか</p> <p>上司に話しかけにくい、ミスは責められるといった空気があると、部下は報連相に不安を感じます。部下が話しかけることをためらう高圧的な態度や、報告に対して感情的に反応するクセなど、部下を委縮させる行動をしていたらすぐにやめましょう。</p>	
5	<p>部下の話を途中で遮っていないか</p> <p>部下やメンバーの話を最後まで聞く上司の姿勢が、報連相の活性化には欠かせません。話を途中で遮ると、相手に威圧感を与えてしまい、部下が報連相をためらう原因となります。リーダー層は、話を聞くときの態度を改めて見直しましょう。</p>	
6	<p>報告へのポジティブな感情や感謝を伝えているか</p> <p>良い報告や成果には、褒めたり喜びの気持ちを伝えたりしましょう。報連相へのポジティブな反応がモチベーションアップやこまめな報告につながります。報告への感謝の言葉も大切です。ミスも「報告してよかった」と感じ、報連相が活性化します。</p>	
7	<p>相談者の気持ちを受け止めているか</p> <p>特に相談を受けたときは、相手の気持ちに寄り添うことが重要です。相談者の気持ちを受け止めることで、適切なアドバイスができます。部下は、自分自身の気付きや成長につながる役立つアドバイスが得られるため、次も相談したいと感じます。</p>	
8	<p>報連相の仕方についてフィードバックしているか</p> <p>報連相の仕方が適切であったか、相手にフィードバックしましょう。報告の方法や内容が良かったときは、その旨を伝えます。改善点はアドバイスして、次回の報連相に活かしてもらうことで、組織の報連相の質を上げていくことができます。</p>	

チェックリストを活用して あなたも報連相上級者に！

チェックリストの「○」の個数でわかる あなたの報連相レベルは？

- の数が7個以上 → 報連相の達人！
- の数が3～6個 → 報連相の基本はOK！
- の数が0～2個 → もう少しがんばりましょう！

報連相を活性化させようと、ただ単に「報連相をしよう！」とメンバーに呼びかけていませんか？ そのように発信側の姿勢に期待するだけでは、効果的に報連相を行うことはできません。報連相を活性化させるために、実は、報告をする側だけでなく、受ける側やリーダー層ができる取り組みも多いのです。

テレワークが当たり前の今は、相手の状況がわかりにくくなった分、以前よりも意識的なコミュニケーションが求められます。チェックリストの結果で自分の報連相レベルをチェックした後は、できていない項目をひとつずつマスターするのがおすすめです。テレワーク時代の今こそ、報連相上級者にステップアップしてみてはいかがでしょうか？

おすすめソリューション

リコージャパンは実践事例をふまえてお客様の「ニューノーマルな働き方」をお手伝いいたします。

現場業務の生産性を向上する 報連相コミュニケーション強化パック



電話やメール中心のコミュニケーションや、私用携帯・無料SNSを使った業務連絡に、報連相の非効率や、情報漏えいなどのセキュリティリスクといった心配事を抱えていませんか？

「報連相コミュニケーションパック」は、現場業務の報告・連絡・相談をデジタル化することで、セキュリティリスク低減と生産性向上を支援するソリューションです。通信費・レンタル費込みの月額でご利用いただける業務用スマートフォンと、現場業務に適したビジネスチャット、名刺や連絡先のデータ化などのサービスを組み合わせてご提供し、安全で効率的な報連相を実現します。

このようなお客様におすすめです！

- ✓ 電話は「言った、言わない」でもめることがある
- ✓ メールは相手が読んでくれたかわからない
- ✓ できれば無料SNSや個人スマートフォンを仕事に使いたくない
- ✓ 現場との連絡や情報の周知徹底がうまくいっていない

[> 詳細はこちら](#)

<https://www.ricoh.co.jp/solutions/workstyle/communication/report-inform-consult>

