

## 報・連・相の自己チェック50

※次の50項目について、「YES」なら○を、「NO」なら×を、「どちらとも言えない。たまにある。」なら△を、数字の左につけてください。

1	報・連・相は「後で」ではなく、「すぐに」を心がけている。
2	複雑な報・連・相をするときは、メモの用意をしている。
☆ 3	相手が求める以上の「時間をかけた細かい報告書」を作っていると思う
☆ 4	「悪い報告」を遅らせたり、隠したりすることがある。
5	事実を主観(感想・意見・提案)を分けて報・連・相をしている。
6	報・連・相をすべきかどうか迷ったら、報・連・相をする方を選択している。
7	相談するときは、自分なりに考えたり、調べたりした上で相談している。
☆ 8	「たぶん大丈夫だと思います」といった、根拠なき報・連・相をすることがある。
9	報告書を書き始める前に、「目的は?」「誰に読んでもらうのか?」「では、どのような構成、レイアウトが適切か?」といったことを考えるようにしている。
10	社内外の報・連・相……Eメールを有効に活用している。
11	上司によって「報告書提出を好むタイプ」と「口頭報告を好むタイプ」がいるが、自分の上司のタイプを理解している。
12	顧客からの厳しい声、批判、叱責を、「すぐに、正直に」上司に報告している。
13	朝一番、社内外の人間に対する報・連・相を実践している。
☆ 14	途中経過を入れなくて、上司や関係者に注意されたことがある。
15	「一つだけ質問してもよろしいでしょうか?」「もう一度確認させてもらってもよろしいでしょうか?」「あの件はどうなっていますか?」「いつごろになりそうですか?」「~の件、教えていただけますか?」「なぜ、そうなったのでしょうか?」と、自分の方からすすんで確認を求めている。
☆ 16	自分が仕込んだ情報を、誰にも教えないことがある。
17	「上司に相談」という形をとりながら、上司に自分尾考えを理解してもらうようにしている。
☆ 18	上司に報・連・相をするとき、一部の情報を省略することがある。
19	現時点でお客様に「伝えてよいこと」と「まだ伝えないほうがよいこと」を区別している。
20	会議に参加するときは、事前に自分の考えを固めている。
21	関係者全員の携帯電話番号、メールアドレスなどの共有化は行なわれている。
22	情報共有化のための連絡ノート、連絡メールの体制は確立されている。
23	社員同士、お互いに気持ちの良い挨拶をしている。
☆ 24	報・連・相の必要性はわかっているが、たまに上司に言わずに仕事を進めることがある。
☆ 25	口頭報告をする際、たまに相手から「話がわかりにくい」といわれる。
☆ 26	口頭報告をするとき、あるいは報告書をまとめるとき、5W3Hはそれほど意識していない。
☆ 27	報・連・相の実行において、つい言い訳をすることがある。

	28	社外の人への報・連・相は、電話・FAX・Eメールの使い分けを意識している。
	29	電話で伝言を頼まれた場合は、必ず電話相手の名前を確認している。
	30	電話で伝言を頼まれた場合は、自分の方から名前を名乗っている。
	31	1日の終わりに、翌日の予定を確認し、「明日の予定」メモに書き出している。
	32	お礼状、お礼メールなどを、すみやかに実行している。
	33	お詫びの電話、詫び状、お詫びメールなどを、すみやかに実行する。
	34	「上司の指示」や「お客様からの依頼ごと」などは、きちんとメモをとっている。
	35	約束した時間に間に合いそうにない場合は、早めに連絡・相談をしている。
	36	クレーム対応……誠意をもって、すみやかに対応している。
	37	報・連・相に際し、必要に応じて資料・データを揃えるようにしている。
	38	第三者を介した大事な連絡事項は、念のため本人に再確認している。
	☆ 39	一人で悩んだり、仕事を抱え込みすぎる場合がある。
	40	お客様からの要望に対して、「自分の一存で決めてよいこと」と、「上司に相談する必要があること」との区別ができている。
	41	(緊急事態でないかぎり)上司や先輩の業務状況を見て、タイミングを見計らって報・連・相をしている。
	42	上司・先輩の指示内容がわからないときは、必ず質問している。
	43	客観的な報告だけでなく、必要に応じて自分なりの意見・提案を添えている。
	44	電話によるお客様からの受注や依頼ごとについては、必ずメモをとり、復唱している。
	☆ 45	たまに「1週間くらいです」「〇〇円くらいです」「夕方ごろ」といったあいまいな言い方をし、トラブルを引き起こすことがある。
	☆ 46	たまに安請負いをして、後でトラブルになることがある。
	☆ 47	上司に自分の意見・提案をぶつけて「NO」と言われたら、すぐにあきらめる方だ。
	48	上司・先輩から、すすんで助言をもらうようにしている。
	49	早め早めに面談・商談のアポイントをとるようにしている。
	50	携帯電話&Eメールのマナーを理解しており、相手に失礼がないように心がけている。

**【採点】**

☆の項目 : ○は0点、△は1点、×は2点

☆以外の項目 : ○は2点、△は1点、×は0点

★あなたの点数は100点満点で\_\_\_\_\_点