

報・連・相の正しいやり方

1 指示・命令の受け方

指示や命令に対しては消極的な返事は避け、積極性を見せる

指示や命令に対しては、常に積極的な態度で返事をするようにします。明るく、ハキハキと次のように返事をするのが基本です。

「はい、わかりました」

「はい、承知しました」(承知いたしました)

「はい、かしこまりました」

指示・命令の中には、気の進まない仕事や自分にできるかどうか不安な仕事もあるでしょう。このとき、自信のなさそうな態度を示したり、「私にできるかなあ」などと言ったりすると、仕事に対して消極的であるという印象を与えてしまいます。積極性を見せるためには、否定的・消極的な言動を避けることが大切です。

次に、指示・命令の内容に疑問な点がある場合には、その場で何うようにします。

指示「このアンケートの結果をまとめてください」

返事「はい、かしこまりました。集計表のほか、グラフも必要でしょうか？」

「プリントアウトは必要でしょうか？」

「いつまでに仕上げればよろしいでしょうか？」

指示・命令の受け方の基本的な流れを示すと、次のようになります。

上司に呼ばれたら、明るく返事をする

メモを用意し、上司のそばへ行く

途中でさえぎらず、最後まで聞く

固有名詞、数字については必ずメモをとる

5W2Hを意識して、内容を把握する

疑問点・質問事項は後でまとめて尋ねる

内容を復唱し、確認する

1 指示・命令の受け方

指示・命令を受けるときには、レストランなどでウェ이터が注文を受けるときと同じように対応すればよいと言えるでしょう。つまり、メモを用意し、注文を伺い、それを確認します。

指示・命令を正しく理解し、勘違いなどをなくすようにするには、5W2H(いつ,どこで,だれが,何を,なぜ,どのように,どれくらい)を意識しながら整理し、把握するようにします。

5W2Hで指示・命令の内容を把握する

When いつ	いつするのか。いつまでにするのか。
Where どこで	どこでするのか。
Who 誰が	誰にするのか。誰とするのか。
What 何を	何をするのか。すべき仕事は何か。
Why なぜ	何のためにするのか。目的は何か。
How どのように	どのようにして(手段,技術)するのか。
How many (much) どれくらい	いくつ,どのくらい必要か。予算はいくらか。

指示・命令を最後まで聞き終えた後で、ミスを防ぐために、理解した内容を復唱して確認します。簡単な内容であってもできるだけ復唱する習慣をつけましょう。

指示「これ、20部コピーとっておいてくれ」

返事「はい、20部ですね。何時までにおとりすればよろしいでしょうか。

2時までですね。かしこまりました」

時間が経ってから、肝心なことを聞き忘れたことに気づくことがあります。再度確認をとる場合、「恐れ入りますが」などの断りの言葉をおいてから尋ねます。

「恐れ入りますが、先ほどの指示について、もう一度確認させてください」

「申し訳ありませんが、念のためお尋ねいたします」

Point Check !

- 指示・命令に対する返事では、否定的・消極的な言動は避ける
- 指示・命令の内容は“5W2H”で把握し、復唱して確認する

2 指示・命令が受けられないとき

指示・命令が受けられないときは理由をきちんと説明する

指示・命令に対して、どうしてもできないと判断される場合があるでしょう。そのような場合でも、いきなり「できません」と断ったりしてはいけません。引き受けたい、役に立ちたいという気持ちを表し、相手の気持ちを損ねないようにします。

指示・命令が受けられない場合は、できない理由をはっきりと説明し、相手の判断を仰ぐようにします。

「申し訳ございません。ただいま本日が締め切りの 〇〇 の仕事をしておりまして、いまからそれを処理するのはとても無理なのですが」

今日は無理だが明日ならできる、というように代案を示すこともできます。

「申し訳ございません。ただいま本日が締め切りの 〇〇 の仕事をしておりまして、明日でよろしければ、お引き受けできますが」

疑問形にしているのは、相手の判断を仰ぐためです。

その仕事が自分にできるか自信がないという場合は、やる気を見せながら、それとなく断るようになります。

「やったことがないので、できません」



「残念ながら、それをやり遂げるだけの力はまだついていないと思いますが、いかがでしょうか」

Point Check !

- 指示・命令を断る場合には、引き受けたい、役に立ちたいという思いも伝える

3 仕事のチェックを受ける

仕事のチェックを受けるときは自信なげな言葉を口にしない

指示されていた仕事を終わったら、必ずそれを相手に伝えてチェックを受けます。書類作成などの仕事では「目を通していただけますでしょうか」と一言を添えるようにします。

チェックを受けるときには「とりあえず」「一応」といった自信なげな言葉は口にしないようにします。また、「大変でした」など、自分がどれだけ苦労したかを言うことも避けましょう。

「課長、企画書、一応できました。目を通していただけますでしょうか」



「課長、企画書を作成いたしました。目を通していただけますでしょうか」

上司は忙しいため、目を通してと言われても、なかなかチェックできず、後回しにされる場合があります。期限が迫っている場合には、その旨を付け加えましょう。また、急を要しない場合でも期限を設けておいたほうが、よいでしょう。

「課長、企画書を作成いたしました。明後日の会議で発表いたしますので、明日中に目を通していただけますでしょうか」

Point Check !

- 書類作成などの仕事のチェックを受けるときは「目を通していただけますでしょうか」と一言添える

4 正しい報告の仕方

報告は上司に聞かれる前にすばやくタイミングよく行う

報告は、指示・命令を受けるときと同じように重要です。あなたが仕事をした場合、その仕事を終了するのは、仕事そのものを終えたときではありません。仕事の結果を上司に報告したときです。仕事は指示・命令を受けることから始まり、報告することで完了するのです。上司から「例の件はどうなった？」と尋ねられるようでは失格です。上司から聞かれる前に報告するようにします。

報告するときのポイントは次のとおりです。

- ・できるだけ早く報告する
- ・結論から報告する
- ・悪い情報ほど早く報告する
- ・何も変化がなくても報告する
- ・途中経過を報告する

まず、報告はできるだけ早く行います。上司に催促されたら、報告が遅れた部下に非があるのです。報告するときは、たとえ上司が忙しそうにしているとしても、速やかに報告しなければなりません。ただし、次のように相手の都合を伺うようにします。

「課長、 の件についてご報告したいのですが、10分ほどお時間をいただけますでしょうか」

「課長、 の件でご報告したいのですが、いま、お時間よろしいでしょうか」

次に、報告するときは手際よく、簡潔・明瞭に行います。それには結論から切り出すようにします。次のようなフレーズを使うとよいでしょう。

「結論から申し上げます」

「問題点は3つあります。第1に～、第2に～、第3に～です」

4 正しい報告の仕方

次に、悪い情報ほど早く報告することが大切です。例えば自分が仕事上のミスをしてしまった場合です。上司は気づいていません。あなたは上司に叱られるのを恐れ、なんとか自分ひとりで解決しようと努力します。ところが、解決できず3日後に上司に報告したとします。すると、ますます事態は悪化していて、解決も難しくなっているのが普通です。つまり、悪い情報ほど、早く上司の耳に入れることが必要なのです。そのほうが解決の方法も多く、傷が浅くてすみます。ミスを犯してしまったら、直ちに次のように報告しましょう。

「課長、 の件で、至急お知らせしなければならぬ事態を引き起こしてしまいました」

一方で、何も変化がなく、順調にことが運んでいる場合も報告する必要があります。特別に変わったことがないからといって、報告すべきことがないわけではありません。「変化なし」という情報を報告する必要があるのです。

「課長、 の件は今のところ予定どおり順調に進んでいます」

最後に、仕事が長期にわたる場合は途中経過を報告することが大切です。上司を不安にさせてはいけません。また計画どおり進んでいない場合でも途中経過を報告することで、予定を修正したり、対策を立てたりすることができます。最後になって、「うまくいきませんでした」と報告しても上司は対策のとりようがないのです。

「課長、 の件は予定より1日遅れています。原因は～です。ですが、余裕の日程を設けていますので、最終的には期日に間に合う予定です」

仕事はあなたひとりでやっているわけではありません。どんな仕事も組織で遂行しているのだということを覚えておきましょう。

Point Check !

- 仕事は指示・命令を受けたときに始まり、報告することで完了する
- 報告はできるだけ早く行う。悪い情報ほど早く行う

5 正しい連絡の仕方

社内の連絡では自分の仕事と関係があるときは判断を仰ぐ

連絡には、社内の連絡、外出先や出張先からの連絡などがあります。

連絡するときは、まず事実を伝えます。次に、その連絡の内容が自分の仕事と関係のあるときには、どうすべきか、判断を仰ぐ言葉を添えます。

「課長宛に山田様から資料が届いております」



「課長宛に山田様から資料が届いておりますが、いかがいたしましょうか」

より主体的に行動したい場合は、その旨を告げ、承諾を得ます。

「鈴木様からクレームが入っております」



「鈴木様からクレームが入っております。これから先方に駆けつけたいのですが、よろしいでしょうか」

連絡の内容が、自分の仕事と関係ないときには、事実を伝えた後に、「よろしくお願ひします」と添えます。

例えば、お客様からのクレームは担当者が処理することになっているのであれば、次のように言えばよいでしょう。

「鈴木様からクレームが入っております」



「鈴木様からクレームが入っております。よろしくお願ひします」

この「よろしくお願ひします」または「よろしくお願ひいたします」という言葉は、ボイスメールやeメールでの連絡でもよく使われます。丁寧な印象を与えるために、最後にこの言葉を付け加えるようにするとよいでしょう。

5 正しい連絡の仕方

外出先や出張先からの連絡では所在と状況を明らかにする

業務で外出しているときには自分の所在を明らかにしておくことが大切です。そこで、場所を移動するときなど、こまめに会社に電話連絡を入れるようにします。所在地や状況を告げるとともに、必要に応じて自分宛の連絡事項の有無を問い合わせます。

「山田です。ただいま への訪問を終えました。引き続き へ向かいます。何か連絡はありませんでしょうか」

「山田です。現在、 駅にありますが、事故のため電車が遅れています。会社に戻るのは4時頃になると思いますので、よろしくをお願いします。何か連絡はありませんでしょうか」

会社にいる上司に連絡をしたが不在という場合は、伝言を依頼します。

「山田です。すみませんが、次の連絡事項を課長に伝えていただきたいのですが。私は現在大阪支社にいます。これから本社に向かいますので、会社に着くのは午後7時頃の予定です。以上です。よろしくをお願いします」

Point Check !

- 自分の仕事に関係する内容の社内連絡では、状況に応じて判断を仰ぐ
- 外出先での連絡は自分の所在と状況を伝え、必要に応じて自分宛の連絡の有無を確認する

6 正しい連絡の受け方

連絡を受けるときには連絡内容と意図を正しく理解する

連絡を受けるときには、何よりも、連絡の内容を正しく理解することが大切です。したがって、受け手は積極的に内容を理解しようと努める必要があります。相手は必ずしも明確に話してくれるとは限りません。余分なことがらを長々と話したり、大事なことが抜けていたりすることはよくあります。連絡を受けるときには次の要領で内容を把握します。

メモをとりながら連絡の内容を聞く

相手の意図を汲み取る

5W2Hで情報を整理しながら聞く

(whenいつ, whereどこで, whoだれが, whatなにを, whyなぜ, howどのように, how manyどのくらい)

理解した内容をまとめて確認する

不足している情報を問いただす

ごく簡単な内容であれば、復唱は省略し、次のように返事をします。

「はい、たしかに承りました。そのようにお伝えします」

復唱するとき、相手が目上の場合は、「要するに」「早い話が」「つまり」という言葉で始めると失礼になります。目上に対しては「そうしますと」「ということは」などの言葉を用いるようにします。

「そうしますと、現在は 社を出られ、会社に戻られる時刻は4時半となるわけですね。了解いたしました」

連絡の内容に不足している情報や疑問点があれば、質問し、明らかにします。

「鈴木様がいらっしゃったときは、どのような対応をすればよろしいでしょうか」

7 依頼するときの気配り

依頼は相手の都合を伺いながら敬意を払って謙虚に行う

依頼は相手にある行動をお願いする行為です。上司が部下に行う指示・命令とは違って、お願いするという気持ちが大切です。依頼をするときに「これやっておいて!」と言ったのでは相手は「なんて失礼な人だ!」と怒りだしてしまうでしょう。特に目上の人に依頼をするときには注意が必要です。相手に何うようにお願いするとよいでしょう。例えば次のようになります。

「課長、新しい広告のプランを私にも見せてください」



「課長、新しい広告のプランを私にも見せていただけませんか」

また、依頼内容の前に「恐れ入りますが」などの言葉を添えると、より丁寧な印象を与えます。その他、次のような言葉があります。

「申し訳ございませんが」 「恐縮ですが」

「お手数をおかけしますが」 「ご面倒でしょうか」

「勝手に申しますが」

依頼内容が長い場合は、依頼内容を述べてから、最後に次のように締めくくるとよいでしょう。

「恐れ入りますが、よろしく願いいたします」

前置き言葉には相手の都合を尋ねるものがあります。

「お手すきでしたら、お願いしたいのですが」

「お時間がありましたら、お願いしたいのですが」

「差し支えなければ、伺いたいのですが」

「おひまでしたら」は失礼にあたるので使用しないこと。

8 正しいお詫びの仕方

お詫びは自分の非を素直に認めて心から謝罪すること

お詫びをするときには誠心誠意、謝罪することが何よりも大切です。言葉だけのお詫びは意味がありませんし、相手にも見透かされてしまいます。

そして言葉使いにも注意しなければなりません。例えば「すみません。ついうっかりしました」では軽すぎます。相手は、本当に申し訳ないと思っているのかと疑いたくなるでしょう。

また「すみません」という言葉はお礼や依頼などでも使われる言葉ですから、ビジネスの場面で謝罪するときには使わないようにします。

「すみません」



「申し訳ございません。心からお詫びいたします」

次に、悪い例を挙げます。これはミスの原因が自分にあるのではなく、他にあるように言い訳し、責任を回避するようなお詫びの仕方です。

「時間がなかったもので」

「最初に注意するように言われていたら」

「てっきり　さんが止めてくれるものと思っていました」

これでは責任は自分にはない、他に原因があるのだと言っているようなものです。謝罪の気持ちなど伝わるはずはありません。もちろん、ビジネスでは安易に自分の非を認めてはいけないケースもあります。しかし、いったん謝罪するとなったら、率直に非を認めることが大切です。

「私の不注意から起きたことです。大変申し訳ございません」

最後に、今後に向けての自分の覚悟、反省の意を表す言い方もあります。

「申し訳ありませんでした。二度とこのようなことのないようにいたします」

8 正しいお詫びの仕方

ミス指摘された場合は最初にお詫びすることが基本

自分がミスをしてしまったときはまず率直にお詫びすることが大切で、それが大前提となります。

「申し訳ございません。すぐに訂正いたします」

しかし、あまりに大げさにお詫びするのも適切でない場合があります。例えば、不始末から引き起こしたものではなく、よくある小さなミスなどのときは、詫びるよりもミスを指摘してくれた相手に感謝する言葉を述べるとよいでしょう。

「気がつきませんでした。ご指摘ありがとうございます」

次に、自分の責任が軽く、ミスを指摘した相手にどうしてもそれをわかってほしいときは、事情を説明します。ただし、それは謝罪の後です。

「申し訳ございません。すぐに訂正いたします。ただ、これには訳がありまして、それについて説明してもよろしいでしょうか」

最後に、ミスを指摘されたけれども、自分にはまったく非がないというときには、その事実について冷静に説明します。自分に非がまったくない場合は、きちんとそれを主張しないと、自分の評価が下がってしまう恐れもあるからです。

「まず、誤解を与えたことをお詫びいたします。しかし、ご指摘の内容は私とはまったくかわりがございません。なぜかというところ～」

Point Check !

- ビジネスの場面でお詫びをするときは「すみません」は使わない
- ミスや失敗をしてしまった理由について説明する場合は、きちんとお詫びをした後で行う

9

正しい感謝の仕方

感謝の言葉の基本は「ありがとうございます」

人が感謝の意を示すときに使う言葉は「ありがとう」です。丁寧に言う場合は次のようになります。

「どうもありがとうございます」

省略した形の「どうも」だけですませようとするケースも見受けられますが、これは感心できません。きちんとした言葉使いを身につけましょう。次の言い方も覚えておくとよいでしょう。

「このたびはお世話になりました」

よりかしこまった言い方ならば、もう一言添えるようにします。

「ありがとうございます。心からお礼申し上げます」

次に、何に対する感謝なのかを具体的に示すと、相手に伝わりやすくなります。

「適切なアドバイスをいただきありがとうございました。おかげさまで、滞りなく仕事を片付けることができました」

また、やむを得ず時間が経ってから感謝する場合は、いつのことなのかをはっきりと示すようにします。時間が経っているため、相手は何に対するお礼なのか、わからなくなってしまうからです。

「先日の契約交渉では、大変お世話になりました。深く感謝いたします」

9 正しい感謝の仕方

ほめられたときの返事は素直に感謝を示すのが前提

仕事では失敗を責められることもありますが、ほめられることもあるものです。では、上司からほめられたときには、どのように返事をすればよいのでしょうか。まず、素直に感謝して受けるようにします。

「はい、ありがとうございます」

あるいは、もっと丁寧に言ってもよいでしょう。

「ありがとうございます。これも課長の指導のおかげです」

大人の対応として、多少の謙遜を交える方法もあります。

「ありがとうございます。もっとも、多分にツキに恵まれたところがあります」

「ありがとうございます。これも皆さんの協力があったからこそ達成することができました」

さて、ほめられたときに「これで私の実力がわかっていただけましたか」などと言う人もいますが、これは悪い例です。本人は冗談のつもりでも、その冗談が相手に通じるかどうかはわかりません。

むしろ、現状に甘んじることなく、よりいっそう努力する決心を見せるとよいでしょう。

「これを機に、よりいっそう努力いたします。これからもご指導のほど、よろしく願いいたします」

Point Check !

- 「ありがとうございます」の代わりに「どうも」で済ませることはしない
- ほめられたときは、感謝の言葉とともに、さらなる努力の決意を表明するとよい

10 正しい相談の仕方

相談の目的を明確にして、正しい相談相手を選ぶ

相談は報告や連絡とは違って、相手と話し合い、よりよい解決案など導き出す場合などに行います。相談の目的はいろいろあります。例えば次のようなものです。

- ・ 意見を尋ねる
- ・ 判断してもらう
- ・ 知恵を借りる
- ・ 頼みごとをする

例えば上司から「勝手に判断をするな」と言われそうな重要な事柄については、あらかじめ上司に相談して、意見を尋ね、判断をしてもらうことが大切です。また、困難にぶつかったときにも上司や先輩に相談し、知恵を借りるとよいでしょう。

相談するときのポイントは次のとおりです。

適切な相談相手を選ぶ

相談の目的をはっきりさせる

相手の都合を見計らって相談する

相談するときには誰に相談するかが重要です。適切な相談相手を選ばないと、よい結果が得られないからです。指示された仕事についての悩みなら、その仕事を指示した上司に相談します。仕事のパートナーとの人間関係が問題なら、その仕事を指揮している上司に相談すればよいでしょう。また、自分では対処しきれない電話の応対やOA機器のトラブルなら、近くにいる先輩や同僚に尋ねればよいでしょう。

相談するときには、目的をはっきりとすることが大切です。自分は何のために相談するのか。相談しなければならない理由は何なのかをあらかじめ明確にしておきます。相談相手もそれによって選ぶようにします。

仮に何か困ったことが起きて相談する場合は、なぜそうなったのか、5W2Hの要領で、事実関係と経緯を明らかにしておきましょう。相談しているときには、誰かを批判することは避けましょう。感情的な言葉や憶測も避けます。あくまでも事実だけを伝えます。そうすることで、よりの確なアドバイスが得られるのです。

10 正しい相談の仕方

相談にのってもらいたいときは、上司や先輩など相談相手が忙しくないときを見計らって声をかけるようにします。そして、相談したからには相手の意見を素直に受け止めなくてはなりません。話をしたことですっきりとしてしまい、相手の意見には耳を貸さないなどということをしてはいけません。

相談するときの正しい言葉使いを覚える

まず、用件を切り出す前に相手の都合を伺います。貴重な時間を割いて、自分の相談にのってもらうのですから、相手が都合のよいタイミングを判断するのは当然です。また、相手に心の準備を与えることにもつながります。例えば次のように伺うとよいでしょう。

「課長、ご相談があるのですが、ただいまお時間よろしいでしょうか」

難しい内容について相談するときには、次のように切り出すとよいでしょう。

「課長、実は折り入ってお話ししたいことがあります。お時間をいただけますでしょうか」

相手の意見を尋ねたり、判断を仰いだりする場合は、事実を先に説明してから、最後に相手の考えや判断を仰ぐ形をとります。先に自分の意見を強く言ってしまうと、相談ではなく、単に合意を促していると取られてしまいかねません。また、相手に先入観を与え、適切なアドバイスが得られないこともあるからです。

「私はA案が絶対に正しいと考えますが、課長はどのようにお考えですか」



「つきましては、課長のご意見はいかがでしょうか」

Point Check !

- 相談するときは目的を明確にして適切な相談相手を選ぶ
- 相談するときは相手の都合を見計らってタイミングよく行う