

仕事の基本研修

アジェンダ

1. 仕事の進め方
2. 仕事をする上での基本姿勢
3. 仕事を振り返り改善する – P D C A –
4. 報連相の基本
- 5. 報告のポイント**
6. 連絡のポイント
7. 相談のポイント
8. 報連相徹底演習
9. 現場で実践すること

相手にわかりやすく伝える

報告は相手に伝わらなければ意味がない

➡ わかりやすく伝えることを意識する

【意識すべきポイント】

- 相手に聞こえる声で
- はっきりとした口調で
- 遅すぎず早すぎず
- 簡潔に



結論→詳細の順番で伝える

最初に結論を伝え、その後に詳細を話す

結論

「現在、プリンタが故障しているようです。」

詳細

「詳細としましては、印刷をしようとしても印字がされず、トナーを交換しても変化がありません。そのため現在、サポートセンターに原因を問い合わせています。」

× プリンタで印刷をしようとしても、印字がされず、トナーを交換しても変化がなく、現在サポートセンターに原因を問い合わせているのですが…



結局何が言いたいのだろうか？


相手も忙しいため、まずは一言で用件が伝わるようにする

「事実」と「意見」をごちゃ混ぜにしない


報告をする際には、「事実」のみでなく、自分の「意見」を伝える必要がある場合もある

➡ 何が「事実」で何が「意見」かを明確にして伝える

○ A社の担当者は長期休暇中です。（事実）
私見ですが、体調不良ではないかと思います。（意見）



✕ A社の担当者は体調不良で長期休暇中なのだと思います。
（どこが「事実」で、どこが「意見」かがわからない）



ごちゃ混ぜにすると、相手が判断を誤る恐れがある

報告すべき内容

- 相手が知りたいであろう（相手にとって影響のある）内容
- 組織にとって影響の大きい内容
- トラブルになりそうな内容や、リスクの大きい内容
- 指示や依頼を受けた内容についての経過や結果
- 以前に相談した内容についての経過や結果



最初のうちは、報告すべきかを迷ったらすべて報告する

演習

上司に「入社してから本日までに学んだこと」を1つ報告する場合に、どのように報告するか、整理して書き出してください。

自分の考え

SAMPLE

演習

2人1組になって実践してみましよう。

1. 部下役は上司役に対して、書き出した内容をもとに報告する
2. 上司役は部下役の報告の仕方についてフィードバックする
3. 上司役と部下役を交代し、上記1～2を行う

気づいたこと

SAMPLE

アジェンダ

1. 仕事の進め方
2. 仕事をする上での基本姿勢
3. 仕事を振り返り改善する – P D C A –
4. 報連相の基本
5. 報告のポイント
- 6. 連絡のポイント**
7. 相談のポイント
8. 報連相徹底演習
9. 現場で実践すること