

【会員満足向上運動】 商工会は 行きます 聞きます 提案します

令和元年6月26日発行(毎月25日発行) 第60巻7号通巻720号 昭和36年9月29日第3種郵便物認可

SHOKOKAI

7

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

July 2019

特集

減災対策が、 経営を強くする

地域を訪ねて

白砂青松の楽園

鳥取県岩美郡岩美町

わたしのふるさと

元プロレスラー・レスリング指導者

アニマル浜口さん



藤村純子

商品を変えず、人も増やさず、リピーターを増やす

vol.28

ビジネスパーソンとして身につけたい適切な「ほう・れん・そう」とは。

報告 連絡 相談

トラブルを防ぐ「ほう・れん・そう」

仕事はチームで行うもの。担当が個人だからといって一人でやっているわけではありません。仕事をスムーズに進めるために「ほう・れん・そう」が大切です。「ほう・れん・そう」とは「報告」「連絡」「相談」のこと。この3つを怠ると時間を無駄にするばかりか、大きなトラブルにつながりかねません。仕事の基本としてポイントをしっかりと理解し、確実に実行してください。

「ほう・れん・そう」のポイント

まずは「報告」。仕事は報告で完了するものですから、とくに部下から上司への報告はもはや義務です。なかでも結果報告は非常に重要で、「終わりました」だけでは不十分。どのような経緯でそのような結果になったのか、お客様

の反応はどうだったのかなどの情報を含めて報告することで、上司は次の対応に反映させることができるからです。

報告はできるだけ速やかに行うのですが、とくに失敗の報告ほど早さが大切です。

失敗はシミと同じ。早めにわかれば対応もすぐに簡単に行えますが、遅れば遅れるほど、手の施しようがなくなってしまうのです。誰だって失敗の報告などしたくないでしょうが、すぐに伝えることで傷口が小さくて済み、正直な人という印象をもってもらえるというプラスの面もあります。

「連絡」の役割は事実関係を関係各所に周知すること。あなたの考えや感情は入れずに「会議は〇時に変更になりました」など、周知したい事実のみを的確に伝えます。もちろん遅いよりも早く連絡したほうがよいのですが、重要なのはタイミング。とくに口頭の場合など、自分の都合ではなく相手に

とってベストなタイミングで連絡するのがポイントです。

「相談」のコツは5W3H

「相談」のコツは5W3H【いつ(When)・どこで(Where)・誰が(Who)・なぜ(Why)・何を(What)・どのように(How)・どのくらい(How many)・いくら(How much)】を活用して過不足なく具体的に言うことです。NGなのは相手に丸投げすること。事前に自分なりの考えをまとめてから相談しましょう。

通常、相談は部下から上司に対して行うことです。時間に余裕をもって相談することも大切です。自分の考えや期待とは違う返答だったとしても、アドバイスは真摯に受け止め、問題解決に取り組みましょう。

たとえば上司に相談する場合は、まずは何の用件か、どのくらい時間がかかるかを先に伝え、了解を得ます。次に5W3Hを活用して

内容を過不足なく伝え、返答がもらえたら復唱し、メモするなどして確認するとスマートで確実なうえ、上司も安心です。もちろんお礼も忘れずに。

コミュニケーションで重要なのはあなたの思いや考えが正しく相手に伝わっているかどうかです。そこが上手くないと、予定通りに仕事が終わらない、問題が解決したと思っていたら実は解決していなかったなど、トラブルの原因に。「ほう・れん・そう」を忘れずに、スムーズなコミュニケーションを実践しましょう。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協合理事長。著書『「期待以上」と思われるプロの接客作法』(明日香出版社)は14刷。スタッフが印象UPしリピーターを増やす「期待塾」第12期は8月2日開講。<http://www.bm-labo.com/kitajuku>