



《今回のテーマ》は

ハウレンソウ（報連相）が会社を変える

お客様とお会いする時の参考情報としてご利用ください

ハウレンソウとは報告・連絡・相談ということは誰でも知っています。「あいさつ」「5S」と並び組織で行う仕事の重要な基本要素です。ハウレンソウがないと困ることは、組織として機能せずに各個人が自分勝手に仕事をする事により、非効率や、組織としての相乗効果が発揮できないことです。すなわち、ハウレンソウは組織力の源泉なのです。

ハウレンソウは信頼関係にたった日頃のコミュニケーションがないと中途半端になりがちです。よりよい仕事をしようと思えばチーム間のコミュニケーションを密にすることが重要であり、伝える目的や機能、伝え方、タイミング等限られた時間を有効に使うことが必要です。

1. 「報告」とは情報を伝えることです。上司から指示・命令を受けて仕事を行った場合、「完了」や「進捗状況」の報告をすることになりますが、すべて情報を伝えることにより上司がその状況を把握し、判断し、次の指示・命令を与えることが目的です。そうすれば、上司は必要なときに適切な判断をし、最善の指示・命令を与えることができ、ミス在未然に防止できます。場合によっては状況の報告に加えて、解決（案）をつけた報告が必要です。上級レベルの報告は、義務としての報告だけでなく、プラスとして、「発生した問題の解決案」或いは「今後への提案」が期待される場合があります。

2. 「連絡」は情報を共有化することです。報告は情報の内容がどうなっているかということが中心ですが、連絡は動きを把握するために必要なことです。それぞれが持っている情報を共有することによって、より効果的に動くことができるように全体に気を配って仕事をしていかなければなりません。「早めの連絡」「連絡を密にすること」が重要です。連絡するときは、5W1H（なぜ、なにを、どこで、いつ、だれが、どんな方法で）を意識して正確に、迅速に、小まめにすることが大切です。

3. 「相談」は問題解決です。相談は、よりよい行動や成果を求めるためのものです。小さなことでもためらわず、早めに相談して問題を解決することです。なお、上司に相談するときは、あらかじめ時間をとってもらうことです。帰り際の上司をつかまえて、独りよがり話して「相談したのに、少しも親身になってくれない」というのは、相談する姿勢が間違っています。

ハウレンソウは、パソコンにおけるOS（オペレーションシステム）のようなものです。よいOSのもとでこそ、アプリケーションソフトたる、営業活動、生産活動、CS（顧客満足活動）等日常の業務活動全般が効果的に動きます。組織の中で「ハウレンソウ」が相互に自然に日常的に行われていれば、その組織はさまざまな問題点を解決でき、順調に目標に向かって進んでいけるでしょう。

（参考情報）

ハウレンソウが会社を変える	(0102-0124)
報・連・相で社内コミュニケーションをよくする	(1174-6109)
場合によっては「報告」+「問題の解決案」が必要	(2007-0239)
報告にはTPO（とき、ところ、状況）とコスト意識が必要	(2007-0233)

()内は情報番号です

皆様が、お客様から相談をうけた時、「JRS経営情報」をちょっとした参考情報として提供されればお客様から喜ばれることは必定です。

なお、お客様にコンテンツをご提供する場合には、最初のページに「サンプル」と表示してください。また、お探しの情報が不明な場合はご照会ください(0120-89-0240)。