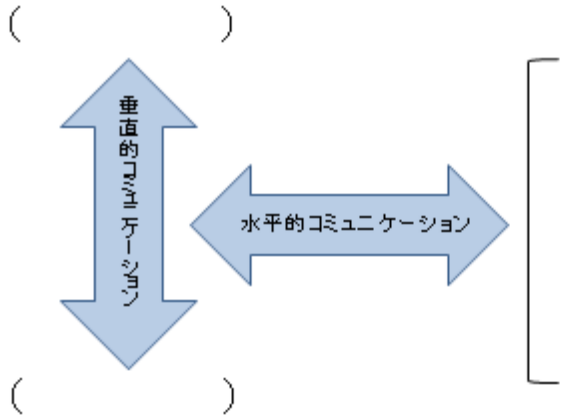
第８章	ホウ・レン・ソウ	

ビジネスマナーの「**報告（ホウ）・連絡（レン）・相談（ソウ）**」は「組織の血液」と例えられるほど重要なものです。仕事は意思決定の繰り返しであり、組織は意思決定のためのシステムといえるからです。意思決定を適切に行うためには情報の共有や交換が不可欠です。

ホウレンソウが滞ると、血液がうまく循環しない身体と一緒で、組織がスムーズに機能しません。ここではホウレンソウにおける注意点などについて学びましょう。

１．縦横のコミュニケーション



・**報告**：部下から上司へ（後輩から先輩へ）
　→上司からの指示や命令に対して、部下が経過や結果を知らせること。
・**連絡**：上司や部下にかかわらず、誰もが発信側にも受信側にもなる。
　→簡単な情報をそれにかかわる関係者に知らせること。そこには客観的事実、情報のみであり発信者の主観や意見は盛り込まれない。
・**相談**：部下から上司（後輩から先輩へ）※同僚の時もある
　→判断に迷う時や第三者的意見を求めるとき、あるいは自分の意見を聞いてもらいたいとき、参考意見を聞きアドバイスをもらうこと。

また、第２章で学んだ「６Ｗ３Ｈ」に従って、話す内容をまとめなければなりません。要点をメモにとるときだけ使用するのではなく、日常生活においてこの「６Ｗ３Ｈ」を利用すると考えがまとまりやすくなります。

▼６Ｗ３Ｈ

Who	だれが（担当）
What	何を（用件）
Where	どこで（場所）
When	いつまでに（納期・日程）
Whom	だれに（相手）
Why	なぜ（理由）
How to	どうやって（方法）
How many	いくつ（個数）
How much	いくら（価格）

one point♪♪

確かに、同僚への相談も必要なことですが、同一の仕事内容、それに基づく経験の差もありませんから、同じ見識に留まりがちになってしまうでしょう。できれば、先輩や上司等、異なった観点からのアドバイスがもらえるよう、異なった立場の相手に相談する方が望ましいでしょう。

♫ work ♪

▼次の事例を読んで、グループで話し合ってみましょう。

事例）

Ａさんは入社５年目で、若手リーダーとして期待されている。この度、社創立 100 周年を迎えるに当たり、式典準備を任されることになった。メンバーは他に入社３年目社員のＢさんとＣさん、またＡさんの上司は総務部長のD氏で今回の任務を命じたのもD氏である。

ＢさんはA先輩から招待客リスト作成を指示された。招待者は 500 名だが重要取引先や創業者とゆかりの深い関係者などを考えると 500 名には収まりそうもない。

Ｑ１：Ｂさんはどんなアクションをとるべきでしょうか。

招待客に配る記念品の試作品が予定よりも１週間遅れると業者から連絡があった。Ｃさんは「一週間くらい問題ない」と考えてA先輩にもＢさんにも言わなかった。

Ｑ２：Ｃさんのとったアクションについてあなたはどう思いますか。

式典準備にとりかかり３日が経ったが、その間ＡさんからD部長には報告が一切なかった。

Ｑ３：D部長はどんな気持ちでしょうか。

また記念品の試作品を一緒に確認するために予定を取っておいたのに、当日慌ててＡさんから「１週間遅れることになりました」と連絡が入った。理由を尋ねると原材料の調達に時間がかかるとのこと。また原材料値上げに伴い、当初予定していた予算より高くなるので、その分だけ招待客を減らしたとの報告を受けた。

Ｑ４：D部長はどんな気持ちでしょう。

２．ホウレンソウの注意点

＜報告＞

１．相手の都合を確認する。
２．指示した上司に直接報告する。
３．重要な報告はすぐに行う。
４．結論を先に伝える。
５．「事実」と「意見・推測」は分けて報告する。
６．口頭か文書での報告かをその時に合わせて選択する。
７．中間報告は密に。
８．ミスやトラブルは即座に報告する。
９．報告する際にはメモを持参する。

＜連絡＞

１．曖昧なことば、表現は使わない。
２．内容に関係なく迅速に連絡する。
３．連絡すべき優先順位を意識する。
４．関係者全員に伝える。

＜相談＞

１．疑問が生まれたら相談・質問をする。
２．最初に相談するのは直属の上司。
３．アイデアやプラン変更は準備を整えてからにする。

【事後学修】

◆ロールプレイングを繰り返し、練習しましょう。そこで、自分が理解できた点、自分の改善すべき点について項目を挙げ、各 400 字以上でまとめてみましょう。

＜書き方＞

１．PC 利用、word で提出。

２．書式設定：40 字×30 行

３．フォント：本文 MS 明朝体、10.5 ポイント。
必要な個所は MS ゴシック等利用可能。

４．余白設定：標準とする。

５．文 字 数：400 字でまとめる場合、350 字から 400 字まで。
＊ビジネスの現場では、相手に現状を説明したり、話をまとめる際、口頭では約 1 分程度が目安です。それを文章にすると、400 字程度となります。
文字数が指定されている場合は、①指定文字数を超過しないこと　②最低でも 8 割程度以上記入すること　が常識です。
したがって、ここでは「400 字でまとめる」とありますから、350 字以上を記入することを目指して、文章作成してみましょう。

６．そ の 他：誤字脱字を防ぐため、読み返すこと。
わからないことばは辞書を引く等、最低限の確認をすること。
文献からのコピペ、友人の答案の丸写し等、著しく逸脱したものに関しては得点を与えない。

＊美しい書類作成を心がけましょう。

♪♪♪♪　敬語プリント②　♪♪♪♪

　敬語は使わなければ忘れてしまうことばです。何度も学び、習慣化しましょう。
そして美しい日本語を使い、ビジネスの世界で信用を得るようにしましょう。

	普段の表現	丁寧・適切な表現
1	どう	
2	どうですか	
3	～してもいいですか	
4	あっち、そっち、こっち	
5	ちょっと	
6	さっき	
7	すぐに	
8	あとで	
9	きのう、きょう、あした	
10	おととい、あさって	
11	このまえ	
12	わかった	
13	じゃぁ	
14	わたし、ぼく、おれ	
15	わたしたち、われわれ	
16	だれ	
17	自分の会社	
18	相手（取引先・訪問先）の会社	
19	自分のお父さん、お母さん	
20	すみません	

＊20 問中 20 問正解で合格！

あなたのスコアは？

／20

【事前学修】

◆ビジネス文書　*♪始める前に♪*

以下は簡易なビジネス文書をカタカナで表記したものです。漢字とひらがなを使った文章にし、体裁を整えて書いてみましょう。

ハイケイ　カンレイノコウ、タナカサマニオカレマシテハ、ゴケンショウノコトオヨロコビモウシアゲマス。サテ、センジツノ「カンシャノユウベ」デハタイヘンオセワニナリマシタコト、アツクオンレイモウシアゲマス。カゾクモタノシクサンカスルコトガデキマシタ。シンネンゴレイカイデモオメニカカルコトトゾンジマス。ドウカ、ヨイオトシヲオムカエクダサイ。マズハ、オンレイカタガタゴアイサツマデ。ケイグ

【事前学修】

◆ビジネス文書①

あなたは株式会社日本商事の営業部に配属されている。山下営業部長から、先日の金沢の取引先へ出張した際、大変お世話になったので礼状を書いておいてほしいと依頼された。

ハガキに書くことを想定して、ハガキと同程度のサイズに実際に、手書きで書いてみよう。