

今月の相談事例（11月号）

顧問先社長 経営幹部各位

〒428-0004 静岡県島田市横岡 640-2

三浦労務経営事務所

社会保険労務士 三浦 茂

TEL 0547-45-5811

FAX 0547-45-5821

URL <http://masterslink.jp/sr/miura/>

【相談】

報告・連絡・相談が上手く出来ません。「報連相は大事だから必ずするように」と従業員に伝えてはいるのですが、どうしたら上手く出来るでしょうか。

【アドバイス】

報連相とは、業務上のミスを防ぎ、業務を円滑に遂行するために欠かせない「報告」「連絡」「相談」の事です。報連相が上手くいかない原因は色々考えられますが、指示する（経営者・上司）側と、指示を受ける（従業員・部下）側の意識の隔たりという部分が大きいのではないのでしょうか。部下の「報連相」に不満を抱き、必ず行うようにと指示をする経営者と、しっかり行っているのに不足はないと考える部下。この隔たりが解消されない限り、いくら報連相の重要性を説いても、報連相を行うようにと促しても、適確な報連相を行うことは出来ません。

経営者は、どんな内容の報連相をどれだけ行っているのかと、報連相の“質”を問題にしています。一方、部下は報連相の“行動”を問題にし、伝えるべき事はその都度伝えていると認識しています。この“伝えるべき事”の内容の認識に隔たりがあるのです。そのため、適確な報連相をするためには、「何をいつどうやって報告・連絡・相談するのか」この認識を統一させなければなりません。

「何を」の報告について例を挙げてみます。経営者に代わって取引先に書類を届けるように従業員に指示した場合、経営者は先方がどのような表情でどのような事を言っていたのか。また、先方の社内状況はどうだったのか、その報告を待っています。一方部下は、指示に基づいて行ってきた。特に問題は起きなかったし、先方も特に伝言を頼んでこなかった。私の行き帰りを見ていたのだから特に報告することはないと思っているかもしれません。

こういった認識の隔たりを埋めるために「経営者の立場になって考えろ」とか「与えられた使命や役割を踏まえた行動をしろ」と訓示する人がいます。しかし、経営者の立場、使命、役割は、時と共にどんどん変化していきますし、具体的に何をすればいいのかという認識に、再び隔たりが生じることでしょう。では、「仕事の始まり、途中、終わりに必ず報告・連絡・相談を行え」と教育したとします。業務内容や進め方が日々変化する状況にあっては、仕事の始まり、途中、終わりがいつなのかが判別しにくく、その認識に隔たりが生じてしまう可能性があります。

それぞれの従業員が、情報の最先端にいるのです。書類を届けた者は、その時の先方の状況を掴んだ尖兵なのです。他に知る者は社内にはいないのです。その掴んだ情報を誰に提供したら喜ばれるか。どんな情報を掴むのが有益となるのか。会社にとって上司にとって、関連部署にとって有用な情報とは何かを日々考え、提供し続けることによって情報の質や量が高まり、自ずと報連相が充実していくことでしょう。