

# THANKS

(VOL. 133)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成20年7月1日  
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング  
連絡先：〒359-1118  
埼玉県所沢市けやき台 1-41-11  
TEL:04-2922-1417  
E-MAIL：[info@thanksmind.co.jp](mailto:info@thanksmind.co.jp)  
<http://www.thanksmind.co.jp>

## 特集

### 「たかがホウレンソウ。されどホウレンソウ（その1）・・・ホウレンソウの重要性

報告、連絡、相談。

ビジネスの世界では、略して「ホウレンソウ」と言います。

会社の中で、最も重要なコミュニケーション手段。

滞ってしまうと、情報がきちんと伝わらず、大きな問題が生じたり、ムダが発生したりします。

年金記録問題や、食品偽装・・・

最近起こった不祥事を見ると、多くの場合、「ホウレンソウ」が正しくなされなかったことが、大きな原因になっています。

ということで、THANKSでは、しばらく、この「ホウレンソウのポイント」を特集します。

題して、「たかがホウレンソウ。されどホウレンソウ」。

今回はその1回目。

まずは「報告」「連絡」「相談」の定義から確認したいと思います。

#### 1. ホウレンソウとは何か？

報告とは・・・

ある事柄に関して、その結果や経緯を説明すること

連絡とは・・・

入手した情報を相手に確実に伝えること

相談とは・・・

問題の解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりすること

「報告」とは、ある事柄に関して、その結果や経緯を説明することです。

例えば、お客様からのクレームの報告。

- ・ どうして、クレームが起こったのか？
- ・ クレームに対して、どのように対処したのか？
- ・ 今の状況はどうか？

相手に対して、明確に説明します。

「連絡」とは、入手した情報を相手に確実に伝えることです。

例えば、会議日程の連絡。

- ・ いつ、どこで、何の目的で、開催するのか？

情報を確実に伝えます。

報告も連絡も情報の伝達には変わりません。

その違いは、情報の中身。

報告は、「生じた事柄」について説明することですが、連絡は、情報内容に制約はありません。要するに何でもOKです。

「相談」とは、問題の解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりすることです。

上司に対する相談、先輩に対する相談、お客様に対する相談・・・

相手の制約はありません、

## 2. ホウレンソウの重要性

「なぜ、いちいち報告や相談をしなければいけないのですか？ 面倒じゃないですか！ 私をもっと信用してくださいよ！」

ある日、皆さんが部下から、こう言われたとします。

どのように返答しますか？

「報告や相談は、ビジネスの中で当たり前のこと！ つべこべ言わずにやれ！」

単に、そのように説明しても納得してくれないでしょう。

そもそも報告・連絡・相談がなぜ重要なのでしょうか？

適切な報告・連絡・相談がなされると、どのような問題が起こるのでしょうか？

### 1. 「報告」が不適切だと・・・

次ページに、報告・連絡・相談が不適切な場合に生じるであろう問題と、その結果として想定されることについて一覧表にまとめました。

まず「報告」ですが、不適切な状態としては、「無い」「遅い」「間違い」があります。

「面倒くさい」「大したことではない」「自分でなんとかなる」・・・

このような勝手な思いで、上司に報告をしない人がいます。

正直言って、昔、私もこういうタイプでした。

しかし、そうした考え方は、組織として非常に危険です。

報告が無いと、当然、上司は状況を把握することができません。  
 例えば、取引先の信用不安。  
 相手の会社の様子を見ていて、担当者は、なんとなく「変だな・・・」と感じているにもかかわらず、上司に対して報告なし。  
 倒産時に「実は、以前から・・・」なんて話をしても後の祭りです。  
 適切に上司に報告していたら、詳細調査や取引条件の変更等の指示が出されていたことでしょう。

また、報告が無いと、社内で情報を共有できません。  
 例えば、少し前の不二家の例。  
 ある工場で、製品に蛾などが混入していたことが分かりました。  
 その時点で、しかるべき部署に報告していれば、他の工場でも、同様のことがないかチェックできます。  
 不二家の場合は、そういう点が大きく欠落していた様子。  
 結果として、どこの工場でも、同じような問題が頻発してしまっただけです。  
 ひとつの事象を「氷山の一角」としてとらえ、きちっと報告して対処すること。  
 リスク管理の上でも、非常に重要です。

それから、報告が無いと、本来、やらなくていいことまでやってしまうこともあります。  
 例えば、機械のトラブル。  
 すでに現場で修理を完了したのに、その旨の報告なし。  
 担当部署から、別の人が行ったら「もう終わったのに何をしに来たの？」。  
 全くの無駄足です。

### <報告・連絡・相談が不適切だと・・・>

区分	不適切な状況	どういった問題が起こるか？	その結果として想定されること
報告	無い	・ 報告相手(上司等)が状況を把握できない	・ 本来行うべき対応ができない
		・ 社内で情報を共有できない	・ 同じようなミス・トラブルが社内で繰り返し発生する ・ やらなくても良いことやっけてしまい、無駄が発生する
	遅い	・ 報告相手(上司等)が状況の把握が遅れる	・ 手遅れで問題解決できない ・ 対応が遅れて、当初と比べて事態が悪化する(傷口が広がる)
	間違い	・ 報告相手(上司等)が状況を誤解する	・ 対応方法を間違える
連絡	無い	・ 連絡先の相手が情報を入手できない	・ 連絡先の相手が本来やるべきことができない ・ 連絡を依頼した相手が、行って欲しいことを行ってもらえない
		遅い	・ 連絡先の相手が情報の入手が遅れる
	間違い	・ 連絡先の相手がやるべきことを誤解する	・ やるべきことを間違える
相談	無い	・ 独断的な行動	・ 会社としては、「やるべきではないこと」をやってしまう ・ 「もっと良い方法」があるのに、できない

報告については、「無い」だけではなく、「遅い」ことも不適切です。

例えば・・・

お客様から注文を受けた商品が、外注先のトラブルで部品がなかなか入ってこないようなケース。

担当者は、自力でなんとかしようと思って奔走するけれど、結局ダメで、ギリギリになって、「納期遅れ」の報告。

「何を今さら・・・」って感じですよ。

もっと前に報告しておけば、上司が折衝したり、他の調達先を検討したり、あるいは、営業がお客様と折衝して納期をずらしたり・・・

いろいろな手を打てたのに、もはや手遅れ。

ペナルティを払ったり、取引停止になってしまう可能性がある最悪の状況です。

クレームについても然り。

「大したことはない」と放っておいたら、お客様の怒りがどんどん増幅して、大クレームに発展・・・こんなこともよくあります。

「早く対処しておけば、絆創膏くらいで済んだのに、放っておいたら、化膿して手術が必要になってしまった・・・」

こう思っても後の祭りです。

それから・・・

「報告」については、当然、正しい内容の報告が求められます。

「何か問題は無いかな？」

「大丈夫、順調です」

上司の問いに対して、本当は厳しい状況なのに、このような報告をしてしまう部下。

「本当のことを報告すると怒られるから・・・」

このような保身の気持ちが報告内容を変えてしまいます。

間違えた内容の報告では、上司等の報告相手は状況を誤解します。

ありのままの正しい報告。

当たり前のことですが、極めて重要なことです。

## 2. 「連絡」が不適切だと・・・

「連絡」とは、上述の通り、入手した情報を相手に確実に伝えることです。

情報に関しては、自らが情報の発信源になる場合もあれば、他の人から受け取った情報を次の人に伝える場合もあります。

後者の例の典型は、電話連絡。

お客様からAさん宛に電話がかかってきたけれども、あいにくAさんは不在。

自分が代わりに受けて、Aさんにコールバックするように伝えることを約束しました。

しかし、他の仕事でバタバタしていて、電話のことはすっかり忘却の彼方へ。

さて、どのような問題が生じるのでしょうか？

当然、Aさんは、お客様から電話があったことを知らないのです、コールバックのしようがありません。連絡が無かったことによって、「やるべきことができない」状況です。

また、さらに困ってしまうのはお客様。

待てど暮らせどAさんから電話がかかってこない・・・

電話を受けた相手よりも、Aさんに対して不信任を抱くことになります。

一本の電話連絡を忘れたために、大きな商談を逃すことも十分あり得ます。

また、連絡も報告同様、「遅すぎる」こともあります。  
例えば、社内教育に関する連絡。  
もし、受講対象者に対する開催の連絡が1週間前だったら？  
「今ごろ言われても、スケジュールが調整できないから無理！」  
きっとそういう人が続出してしまおうでしょう。

もちろん、連絡内容の「間違い」も論外。  
もし教育の開催日程が間違えていたら？  
「地方からわざわざ来たのに、どうしてくれる！！！」  
連絡した人は、非難の嵐に巻き込まれます。

「確実に」、「早く」、「正確に」！  
連絡についての基本原則です。

### 3. 「相談」が不適切だと・・・

「自分の力で何とかする！」  
そういう「責任感」が強い人ほど、相談が不足することが多いです。

「相談」が行われないと、時として、担当者が「良かれ」と思って実行したことが、組織として逆効果になってしまふことがあります。

例えば・・・

全国規模で営業しているお客様から、クレーム対応を求められるような場合を考えてみましょう。

「仕方が無いから、先方の要望をそのまま受けよう」

担当者が独断で、そのような判断をしたとします。

その後、お客様の間で、その事実が横に広がり・・・

「それだったら、自分のところでも同じようにしてくれ！」

全国規模で、同じような声が噴出し、会社全体として大きな損失が発生。

よくあることですよ。

それから・・・

例えば、お客様から、資料の提出を求められるような場合。

1日かけて、必死になって作成し、先方に提出。

後で上司に話したら、「その資料だったら、以前、お客様に提出したものがあったよ」のひと言。

「相談しておけばよかった・・・」

組織としては、1日をムダに使ってしまったことになります。

仕事に対し、当事者として責任を感じることは大いに結構なこと。

しかし、責任を持つことと、「独断」で行うことは違います。

組織の中で働いている以上、チームワークを良くし、他の人の知恵を借りながら仕事をして行くことが求められるのです。

《次回につづく》