

特集

「たかがハウレンソウ。されどハウレンソウ（その3）・・・報告の留意点①

今回は、ハウレンソウの基本的考え方について確認しました。
ハウレンソウは、会社の中での代表的なコミュニケーション。
これまで何度も書いてきた通り、「相手の立場で考える」という、コミュニケーションの原則がそのまま当てはまります。

- ・相手の目的
- ・相手のレベル
- ・相手の立場／役割
- ・相手の状況
- ・相手の性格

こうしたことに配慮しながら行うようにしましょう。

さて、それでは今回から、ハウレンソウの具体的な留意点について確認することにします。
まずは、報告の留意点から。

報告の留意点

・・・前号の「不適切な報告の事例」参照

1. 事実を具体的に報告する

報告で重要なことは、「事実」を正確に相手に伝えることです。
事実についての認識がずれていると、判断を誤ってしまいます。

事実を正確に伝えるために、まず留意すべきことは、「具体的」に伝えることです。

「先日、お客様を訪問したら、機械の調子がおかしくて・・・」

このような報告では、さっぱり状況がつかめません。

「先日」とは、いつなのか？

「お客様」とは、誰なのか？

「機械」とは、どの機械なのか？

「調子がおかしい」とは、どのようにおかしいのか？

具体的に説明することが必要です。

「具体的」にするためには、以下の3点がポイントです。

- ①数字を入れること
- ②固有名詞を入れること
- ③例示を入れること

2. 「5W2H」で報告する

報告相手に対して、事実を正確に、わかりやすく伝えるためには、報告内容を「5W2H」で整理して報告しましょう。

5W2Hとは以下の通りです。

WHEN . . . いつ
WHO . . . だれが
WHERE . . . どこで
WHY . . . なぜ
WHAT . . . なにを
HOW . . . どのように
HOW MUCH . . . どれくらい

事実を正確に伝えることを最も求められる仕事は、報道記者でしょう。彼らは、いつも、上記の5W2Hを意識して、記事を書いています。

「3行見出し」をご存じですか？

新聞記事で本文に入る前に、その要約してある3行程度の文章。

5W2Hで、エッセンスだけを抜き出してあります。

例えば . . .

昨年の「中華航空機の爆発事故」の場合は以下の通りです。

20日午前10時35分ごろ、那覇市の那覇空港で、台北発那覇行きの中華航空機120便（ボーイング737-800型）が炎上した。

日本人23人を含む乗客157人と乗員8人は避難し、全員無事だった。

空港の男性整備士が軽症を負った。

夏の観光シーズンの沖縄の空の便は大混乱となった。

事故を起こした中華航空機は着陸後、駐機場で左エンジンが爆発出火した。

警察庁や中華航空日本支社は燃料漏れの可能性があるともみている。

上記を5W2Hに当てはめると . . .

WHEN . . . 20日午前10時35分ごろ
WHO . . . 台北発那覇行きの中華航空機120便
WHERE . . . 那覇市の那覇空港
WHY . . . 警察庁や中華航空日本支社は燃料漏れの可能性があるともみている
WHAT . . . 炎上
HOW . . . 着陸後、駐機場で左エンジンが爆発出火
HOW MUCH . . . 日本人23人を含む乗客157人と乗員8人は避難し、全員無事

このような「5W2H」のフレームに当てはめれば、重要なことが、漏れなく伝わります。

3. 事実と意見を分けて報告する

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」。
ただし、「事実の報告」だけで全てが終わるかという点、そうとも限りません。
事実が生じた背景や理由等について、分からないこともあります。
その場合、報告内容に報告者の「推定（意見）」が入るでしょう。
その時、注意すべきことは、事実と意見をハッキリ分けることです。
「どこからどこまでが事実なのか」そして、「どこからが自分の推定、意見なのか」。
聞き手が混乱しないようにすることが大切です。

例えば、前号の事例。

「あの会社は、結構、苦しいらしいから、たぶん、大した理由も無く、言いがかりをつけているんじゃないかと思って放っておいたら・・・」というフレーズ。
これは、完全に事実と意見がゴチャゴチャになっているケース。
なぜ、「苦しいらしいから」と思ったのか？
報告者がそう感じた、別の「事実」があるはずですが。
そこを説明しないで、一足飛びに「推定・意見」を言っているのだから、聞き手としては理解できません。

「伊藤工業を先月退職した、佐藤さんの話では、伊藤工業さんは、最近、受注量が減少しており、非常に経営が苦しいとのこと。
具体的には、7月のボーナスもゼロだったそうです。
これは、私の想像ですが・・・・・・・・・・」
このように、実際に耳にした「事実」と自分の「推定」を分ければ、聞き手は非常に理解しやすいです。

4. 簡潔に報告をする

話が理解しにくい人の中で、一番多いタイプは、「話が長い人」です。
ダラダラダラダラダラダラ・・・・・・
何を言っているのか、訳が分かりません。
話の内容を分かりやすく伝えるためには、簡潔に話をするのが重要です。
具体的なポイントは以下の通りです。

●句点を多くする（文章を「。」で区切る）

ひと言で、「話が長い」と言っても、実は2つの意味があります。
ひとつは、話をしている「時間が長い」こと。
つまり、ひとりで、ずっと話し続けること。
これは、これで困り者です。
特に、会議なんかで、これをやられると、聴き手は次第に離れていきます。
しかし、「話が長い」には、もうひとつ別の意味があります。
それは、「ひとつの文章が長い」ことです。

「今日は天気が良いから、朝からジョギングをしたら、高校時代の友人にバツタリあって、20年ぶりだったので、昔話に花が咲いて、今度、同窓会を開こうということになって・・・・」
このように、文章を読点（＝「、」）で、どんどんつないで話す人。
結構、多いですよ。
じっくり聞いていれば理解できますが、ハッキリ言って疲れます。

簡潔に話すために、まず意識すべきことは、文章を「。」で区切ることです。

例えば、上記の文章にしても、

「今日は天気良かったので、朝からジョギングをしました。 そうしたら、高校時代の友人にバツリ会いました。 20年ぶりだったので、昔話に花が咲いたこと！ 今度、同窓会を開くことになりました。」

このように、区切るだけで、聞き手の理解度は全く変わります。

それでは、どれくらい話の中に「。」を入れたらいいのでしょうか？

『一分間に最低6個』

これが、一般的に言われていることです。

これは、あくまでも「最低」です。

私としては、「10個でも、15個でも、できるだけ多く入れること」をお奨めします。

●結論を先に言う

前号の事例。

「所長、ちょっといいですか？」の後に、ダラダラ経緯が述べられます。

ずっと聞いていて、やっと伝えたいことが分かります。

「この人は何を言おうとしているのか？」

相手にずっと考えさせているようなものですね。

これではダメです。

結論を先に言うこと。

これは、報告に限らず、話し方の基本です。

ある外食関係の会社での会議でのことです。

「今回の件に関しては、私もいろいろ考えました。 例えば、お客様がお子様連れだったらどうか？ きっと食事だけでなく、雰囲気なども重要な要素になるでしょう。 しかし、もしカップルだったら・・・・・・・・」

ある人が、延々と「考えた経緯」が述べました。

そして、最後に、「・・・ということで、私は××さんの意見に賛成です」。

「もったいぶらずに結論を言え！」

せっかちな私は、途中で、野次をいれたいくなりました。

『相手の立場で考えること』

上記のような話し方は、やはり、この原則から外れています。

相手が一番知りたいことは何か？

それは、話の「結論」であって、「経緯」ではないのです。

●箇条書きで話す

(Aさんの話し方)

「当社の商品は他社の商品と比べて静かで、事務所の中に設置していただいても、音が気になることはありません。それから、操作性も、従来の商品と比べて、格段に簡単になりました。また、消費電力についても・・・」

(Bさんの話し方)

「当社の商品には3つの特徴があります。1つ目は静かさ。2つ目は操作性。そして3つ目は消費電力です。まず静かさについては・・・」

AさんとBさんの話し方、どちらが分かりやすいですか？
言わずもがなですよ。

私は仕事柄、議事録を書くことが多いです。
その場合、できるだけ各自の発言を詳細に記録しておくようにするのですが、発言者によって明らかに「記録しやすい人」と「記録しにくい人」があります。
発言を記録しやすい人は、Bさんのように箇条書きのように話をする人。
そして、記録しにくい人は、Aさんのように、とにかくドンドン話を進める人です。

どうしてBさんのように、箇条書きで話すと分かりやすいのか？
それは、聞いたことをそのまま、頭の中で整理できるから。
そして、「3つの特徴」と最初に言ってもらえれば、その後の話を聞く準備ができるからです。

キャッチボールを思い出してみましょう。
「次はカーブを投げるからね」
最初に、そう言われて投げられれば、それなりの捕る準備ができるのです。

《次回につづく》