

Text Book

▶ ビジネスコミュニケーション・ 正しい仕事の進め方

▶ ビジネスコミュニケーション・正しい仕事の進め方

chapter 01	ビジネスコミュニケーションとは……………	2
	(1) コミュニケーションとは……………	2
	(2) コミュニケーションの構造……………	3
	(3) ノンバーバルコミュニケーションの理解……………	4
	(4) コミュニケーションのプロセスとフィードバック……………	5
chapter 02	ビジネスコミュニケーションのスキル……………	6
	(1) ビジネスコミュニケーションのスキル……………	6
	(2) 『きく』の3種類……………	6
	(3) 聴く力……………	6
	(4) 傾聴ロールプレイング……………	8
	(5) 伝える力……………	9
	(6) 伝える力演習……………	12
chapter 03	仕事の進め方の基本……………	14
	(1) 仕事の進め方の全体像……………	14
	(2) 仕事を進めるベースとなる5S……………	15
	(3) 指示の受け方……………	16
	(4) PDCAサイクル……………	19
	(5) チームワークの発揮とチームへの貢献……………	20
	(6) 報告・連絡・相談とは……………	20
	(7) 報告の仕方……………	21
	(8) 連絡の仕方……………	22
	(9) 相談の仕方……………	23
	(10) 報告の内容を考える……………	23
	(11) 仕事の進め方 演習……………	24
	総合演習……………	25

(1) コミュニケーションとは

日本語で「意思疎通」などと訳される「コミュニケーション」は、感情や意思を相互に理解するとともに、情報を交換し、共有することを指します。

仕事は複数の人が協力しながら進めるものです。どんなに優れた問題解決策を考えたり、企画のアイデアが浮かんだとしても、上司や同僚、お客様に正しく伝わらなければ何の意味もないものになってしまう。

解決策やアイデアが適切に言葉や文章で表現されて、相手に正確に伝わり、相手が納得することで初めてそれらの情報が意味を持ちます。

つまり、コミュニケーションに関するスキルは、仕事を通して相手との信頼関係を築くために、とても重要なスキルであるといえます。



情報の共有、相互理解

仕事が円滑に進む

信頼関係が築かれる

(2) コミュニケーションの構造

① 伝えるスキルと理解するスキル

コミュニケーションは2つの基盤によって構成されています。1つは「相手に伝えるスキル」、もう1つは「それを受け取り、理解するスキル」です。伝達内容について、すべての人々が全く同じ意味や価値を共有していることはあり得ません。したがって、伝えようと意図したものが受け取る人によって多少異なってしまったり、歪んでしまったりすることがあります。ここがコミュニケーションの難しさです。

② 伝え合う手段

相互に意思を伝え合う手段には、大きく「聞く一話す」と「読む一書く」という2つの方法があります。前者は「相手が目の前にいて、同時・双方向に行なわれる」こと、後者は「伝える意思が一方的である」ことが、それぞれの大きな特徴であり、異なっている点です。

コミュニケーションをより確実なものにするためには、この2つの特徴を活かし、それぞれのデメリットを補完しながら活用する必要があります。

実際の仕事を進めていく上では「聞く一話す」「読む一書く」という手段を対面や電話・Eメールなどの通信手段と組み合わせて使用します。

■ 電話・Eメール

電話は、地理的・時間的な制限を取り除いて「聞く一話す」という手段を使うことを可能にし、Eメールは「読む一書く」という手段を可能にします。

■ SNS

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用によって、地理的・時間的な制限を取り除き、瞬時に、大きなデータ量を駆使したコミュニケーションが可能になります。1対1ではない、1対多、多対1というコミュニケーションが成り立つことも特徴です。

■ 紙面文書

紙面文書は、「読む一書く」という手段を可能にします。

重要事項の検討やクレーム対応の場合、対面でのコミュニケーションが必要になりますが、顧客や外部に向けた情報発信は、紙での正式な文書を使う方が適切な場合もあります。

効果的なコミュニケーションを行なうためには、上記のような手段を目的に応じて的確に使い分けていくことが大切です。

(3) ノンバーバルコミュニケーションの理解

① ノンバーバルコミュニケーションとは

コミュニケーションは、極めて複雑であり、また不完全なものです。意見・知識・価値観・嗜好といった情報を伝達、交換することによって受け手の行動を変容させる過程では、伝達内容が言葉やジェスチャーなどのシンボル（象徴）によって表現されます。そこには、受け手の社会的経験が解釈の土台となるという不確実性がつきまといます。

コミュニケーションは、単に言語的メッセージに限定されるわけではありません。言語によって伝達される際の「状況」が言外の意味を付加していきます。例えば、声の調子、表情、視線、態度、相手からの距離、身体の動作などです。

こういった非言語的メッセージのやりとりを、ノンバーバルコミュニケーションといいます。

② ノンバーバルコミュニケーションの例

■ ボディランゲージ

腕を組む、足を組む、肘をつくなどの日常の動作も、コミュニケーションの重要なメッセージです。ただし、国や地域によっては、同じ動作でも示すメッセージの意味が異なることもあるので注意しましょう。

■ 間合い

伝えるタイミングや沈黙と抑揚の組み合わせ方などです。

■ 相手との物理的な距離

相手との親密度、地位関係を示します。

これらのメッセージは、それが送り手と受け手の双方によって同様の意味に受け取られたときにのみ、効果を発揮するということを認識しておきましょう。

(4) コミュニケーションのプロセスとフィードバック

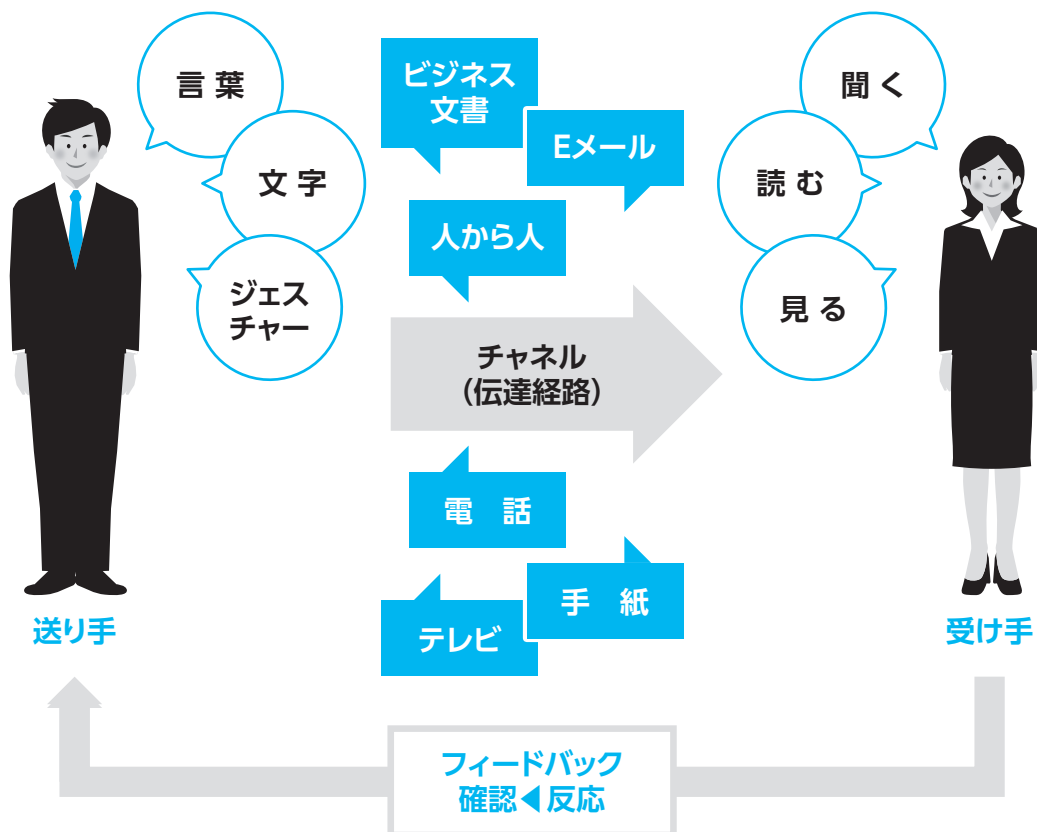
① フィードバックの重要性

人は誰かと話しているとき、当然相手に理解されているものと考えがちです。しかし実際には、どのような会話でも完全に理解されるのは難しいものです。自分が話している内容に気を取られるあまり、相手の反応が読み取れないときに問題が起きることが多いです。

人間のコミュニケーションにおいては、伝達したものを必要に応じて修正できるような仕組みがなければなりません。送り手のメッセージに対する受け手の反応を「フィードバック」といいますが、フィードバックがあることで送り手は受け手の理解度を確認することができるので、両者のコミュニケーションは双方向的なものとなります。

特にメッセージの伝達過程が複雑であったり、送り手と受け手の経験の違いがコミュニケーションを妨げるようなとき、フィードバックは重要性を増します。

② コミュニケーションのプロセス



上記のように、フィードバックはコミュニケーションの循環を完成させるものです。これによって、受け手から送り手への意味の確認ができるプロセスとなります。このようなコミュニケーションのプロセスの繰り返しが、相互の理解を深め、関係を発展させていきます。

(1) ビジネスコミュニケーションのスキル

ビジネスコミュニケーションのスキルを磨いていくために必要な要素は、

「聴く力」「伝える力」

の2点です。相手との円滑なコミュニケーションを図るためには、相手の話をよく聴き、相手の気持ちや状況を汲みとって、その対応をわかりやすく丁寧に伝えることが大切です。

(2) 『きく』の3種類

以下の3つの“きく”の違いについて考えてみましょう。

聞 <	
聴 <	
訊 <	

(3) 聴く力

「聴く」とは、相手の言葉の背景にある感情や思い、意図、状況までも、聞き取り把握し、受け容れることをいいます。相手が何を伝えようとしているのかを知ろうとする姿勢も大切です。こうした姿勢で相手の話を聞くことを「傾聴」といい、ビジネスコミュニケーションに関するとても重要なスキルです。

① 傾聴のポイント

- ・アイコンタクトをとる
- ・あいづちを打つ
- ・言葉を返す（事実や感情）
- ・共感的に聴く
- ・メモをとりながら聴く
- ・相手の立場や気持ちを考えながら聴く

- 相手から多くの情報を引き出すことができる
- 相手と信頼関係を築きやすくする

② 傾聴に必要なスキル

「傾聴」の姿勢を見せることで、相手を支持し、共感している姿勢を示すことになります。

■ うなずき…話の内容に合わせてタイミング良くうなずく

- ・過剰なうなずきは逆効果になるため注意が必要

■ あいづち

- ・単純あいづち…相手への最小限の反応。聴いていることを示す
 - ・「はい」「そうですね」「そうなんですね」「なるほど」「たしかにそうですね」「それで」
 - ・目を見てうなずく
 - ・「新入社員研修は楽しく有意義なものですね」→「そうですね」
- ・反復あいづち
 - ① 事実を返す…相手の話の事実情報を捉えて、言葉で返す
 - ・「新入社員研修では仕事の基本を学び、楽しく有意義な時間となりました」
 - 「研修では仕事の基本を学ぶことができたのですね」
 - ② 感情を返す…相手の話の中の感情を捉えて、言葉で返す
 - ・「新入社員研修では仕事の基本を学び、楽しく有意義な時間となりました」
 - 「研修は楽しく有意義なものだったのですね」
- ・要約あいづち…相手の話を要約し、まとめる
 - ・「新入社員研修では、言葉づかいや第一印象、第一印象は3秒ぐらいで決まるそうなんですが、あと、身だしなみとか、電話応対とか、名刺交換、ちょっと難しかったですけど、社会人になったって気もしたりして、仕事に必要なマナーを教えてもらったんですよ。楽しくて有意義なものでしたね」
 - 「新入社員研修では仕事に必要なマナーを学び、楽しく有意義なものだったということですね」

■ 観察…相手をよく観察し、心の状態を常に気に留める

- ・相手の心の状態を観察する
- ・表情・態度・行動を観察する
- ・理解度・信頼感・期待感を観察する
- ・受容の程度を観察する・話を最後まで聴く・問いかける

(4) 傾聴ロールプレイング

進め方

【1回目】

- ・聞き手と話し手のペアに分かれます（3人組でも可）
- ・話し手は、講師の指示するテーマについて、話をしてください
- ・聞き手は、講師の指示する聞き方で、話し手の話を聞いてください
- ・講師の指示する時間が経ったら、話し手と聞き手の役割を交代します
- ・終わったら、話し手として感じたことを以下の欄にメモしておきます

1回目のワークで感じたこと

【2回目】

- ・同じペア（もしくは3人組）で行ないます
- ・話し手は、先ほどと同じテーマで話をしてください
- ・聞き手は、学習した“傾聴姿勢”で話し手の話を聴いてください
- ・講師の指示する時間が経ったら、話し手と聞き手の役割を交代します
- ・終わったら、話し手として感じたことを以下の欄にメモしておきます

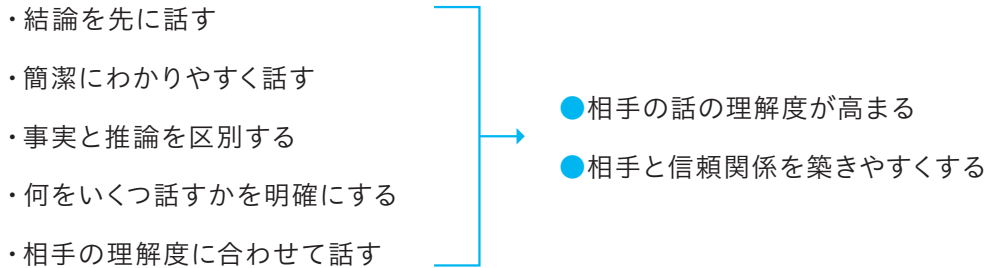
2回目のワークで感じたこと

グループで感想を共有して得た気づき

(5) 伝える力

① 話し方のポイント

コミュニケーションとは、感情や意思を相互に理解するとともに、情報を交換し、共有することなので、相手の話を正確に聞き取るだけでは不十分です。自分の感情や意思、情報を正確かつ確実に相手に伝えることも、良いコミュニケーションのためにはとても大切です。



② 話すスキル

■ 結論から先に話す

長い前置きをせず、まず結論を話しましょう。理由や根拠などは結論の後に話します。

■ 簡潔でわかりやすく話す

一文を短くし、発言にしっかりと区切りをつけましょう。また、専門用語をむやみに使わず、相手が理解しやすい言葉で話します。

■ 何をいくつ話すのかを明確にする

発言の内容を箇条書きにし、それぞれの要点を話します。

③話をわかりやすくする構成方法

話の内容を聞き手にきちんと理解してもらうためには、話をわかりやすく構成する必要があります。プレゼンテーションの際にも活用できる代表的な構成方法を例示します。

■PREP法

- ・Point 導入結論（話の要点や結論）「～についての結論は～です」
- ・Reason 理由（その主張の理由）「なぜなら、～だからです」
- ・Example 具体例（要点や結論に関する具体事例）「具体的には～です」
- ・Point 最終結論（強調する結論、まとめ）「よって、～の結論は～です」

例：

新入社員にとって、ビジネスマナーは最初に身につけるべきスキルです。

なぜなら、これからお客様など社外の方と接するときには、あなたが会社の代表となるからです。

例えば、あなたがお客様に悪い印象を与えてしまった場合、その悪い印象がそのまま会社の印象となってしまいます。

よって、ビジネスマナーは新入社員にとって最初に身につけなければならないものです。

■箇条書き法（Whole-Part法）

- ・Whole 全体（導入）「お伝えしたいことは3点です」
- ・Part 本論（詳述）「まず1点目は～です。2点目は～です。最後の3点目は～です」
- ・Whole 結論「以上の3点から、お伝えする結論は～です」

例：

相手と会話を進める上で大切なポイントは3点です。

1点目は、相手の目をきちんと見ること。

2点目は、相手に伝わるように言葉をきちんと発声すること。

3点目は、傾聴すること。

以上3点が、相手と会話を進めるときの大切なポイントです。

④話をわかりやすく書き換える

以下の例文は、「新製品の販売開始はいつになるのか」という質問に対しての、ビジネスにふさわしくない回答例です。

この例がなぜ良くないのか、グループで考えてみましょう。

【例】

「いま調整しているところなんですけど、実は工場の中でなかなか他の製品とのスケジュールの折り合いがつかなくて動いていないような感じなのと、それからそもそも製品のパッケージをどうするかでまだもめている部分もあったりしまして、まだ本決まりになっていないのでいつになるのか今のところ見通しがたてられないような状況なんですけど、あとは我々がなんとかがんばって調整して、できるだけ早く販売にこぎつけようと皆で言っているところでして、7月までにはどんなに遅くともいけます」

上の回答の良くない点

(6) 伝える力演習

進め方

【1回目】

- ・グループから代表者1名を選出します
- ・グループ代表者に、ある“図形”が描かれた紙をお渡しします
- ・代表者は「伝え手」として、以下のルールに従い、紙に描かれた図形をグループメンバーに伝えてください
- ・グループメンバーは「描き手」として、「伝え手」から伝えられた情報をもとに、図形を完成させてください

【ルール】

- ・言葉のみで伝える ・図形を見せてはいけない（透けないように工夫する）
- ・描き手は言葉を発してはいけない（質問もなし）
- ・伝え手は描き手の描く図を見てはいけない
- ・ジェスチャーや表情で伝えるのも禁止 ・制限時間がきたら記入終了

図形記入欄

【1回目振り返り】

うまく描けた要因、描けなかった要因についてグループで話し合しましょう。また、正確に情報を伝えるためには、どのような要素やルールがあればよいかも考えてみましょう。

進め方

【2回目】

- ・グループから1回目とは別の代表者1名（伝え手）を選出します
- ・グループ代表者に先ほどとは別の、ある“図形”が描かれた紙をお渡しします
- ・代表者は「伝え手」として、紙に描かれた図形を新しいルールに従いグループメンバーに伝えてください
- ・グループメンバーは「描き手」として、「伝え手」から伝えられた情報をもとに、図形を完成させてください

【ルール】（講師から伝えられる新しいルールをメモしておきましょう）

図形記入欄

【2回目振り返り】

うまく描けた要因、描けなかった要因についてグループで話し合しましょう。

1回目と2回目の演習を通して得られた気づきを記入しましょう。

(1) 仕事の進め方の全体像

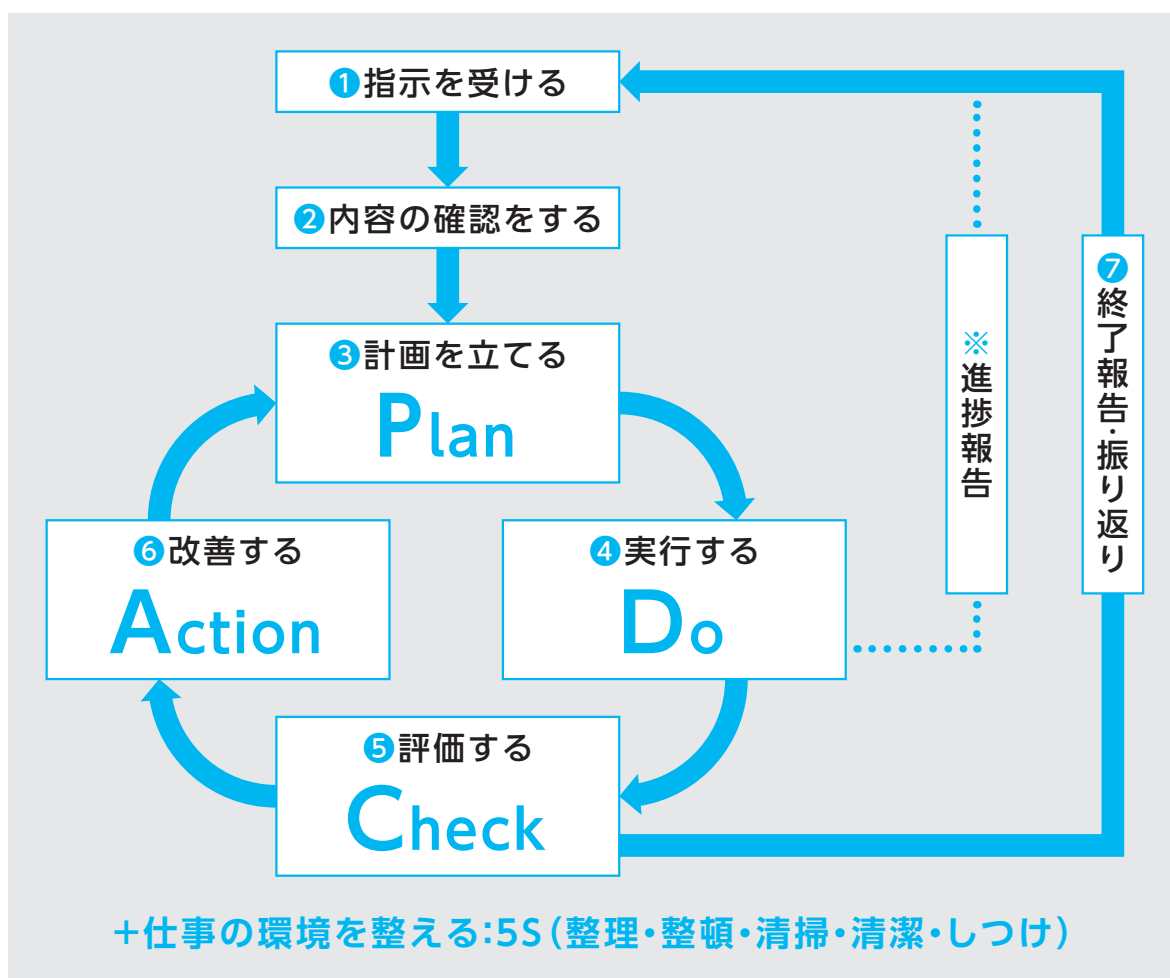
仕事をするには、「当事者意識」「顧客意識」「協働意識」「改善意識」「コスト意識」「目的意識」「時間意識」「コンプライアンス」の8つの心構えを持って臨む必要があります。

仕事の当事者として、お客様は何を望んでいるのかを考え、自分の仕事がおお客様の満足に繋がっているという意識を持つことです。

そのためにはチームや関連部署と協力して、お客様の望む納期や品質を守り、より良い製品やサービスを提供するための創意工夫や改善を繰り返していきます。

その過程で仕事の効率を高めていく努力も大切になってきます。

■ 仕事の進め方の流れ



(2) 仕事を進めるベースとなる5S

仕事を進める上で、効率性を高め、業務の品質を上げるためには、「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」を徹底することが大切になります。この5つの要素をローマ字表記したときの頭文字をとって「5S」といいます。

どれも当たり前のことですが、日々の仕事の中で、この当たり前を継続して実行し続けることが大切になります。一人ひとりが自覚を持って、この5Sを実践することが、生産性や品質の向上、納期の短縮、安全の確保やモラルの向上に繋がります。

整 理	<p>必要なものと不要なものを区別すること</p> <p>整理は、整頓の前に行なうべきものです。必要なものと不要なものを区別した上で、不要なものを捨てることが大切です。</p> <p>整理は、何が必要で何が不要かの基準を設けることで、スムーズに行なうことができます。</p>
整 頓	<p>すぐに取り出せるように片付ける</p> <p>整頓では、整理をして必要なものだけになった状態で、「何を、いくつ、どこに置くのか」を決めて、「いるものをすぐに取り出せる」ようにします。使い終わったらもとの位置に戻すことも大切であり、もの探しのムダな時間を省き、乱雑さが招くミスを防ぎます。</p>
清 掃	<p>整理・整頓されたものが支障なく使えるようにする</p> <p>「清掃」では、「ゴミや汚れがないようにきれいに掃除をする」と同時に、「細部の点検」を行ないます。必要なものを取り出せたとしても、それが使える状態になっていなければ意味がありません。点検を含めて清掃を行ない、異常や不具合を早期発見する目的もあります。</p>
清 潔	<p>整理・整頓・清掃が行き届いた状態を維持する</p> <p>清潔は、整理、整頓、清掃の3Sが行き届いた状態を維持し、必要なものを、必要なときに、必要なだけ取り出せる状態であり続けることを目的とします。清潔に保つためには自発的な気持ちを行動として表すことが大切です。</p>
しつけ	<p>整理・整頓・清掃・清潔を習慣化する</p> <p>決められたことが決められた通りに実行できるように習慣化することを指します。</p> <p>職場の一人ひとりがチームのことを考え、行動することが大切です。</p>

(3) 指示の受け方

① 指示の受け方の重要性

新入社員のうちは、仕事は上司の指示を受けるところから始まります。つまり、指示を正確に受けることは“仕事の第一歩”です。

ところが、上司が言い間違えたり、自分自身が聞き間違えることもあります。そのような些細なミスでも、ビジネスでは大きなトラブルに発展してしまうことがあります。

そういったミスやトラブルを防ぐためには、上司からの指示を正確に受け、必ずメモをとり、最後に復唱確認することが重要です。

② 指示の受け方<流れ>

1.呼ばれたらすぐに「はい」と返事をし、メモと筆記用具を持って上司のそばに行く。

2.メモをとりながら指示を聞く。メモは『5W3H』でとるようにする。

3.不明な点や疑問点がある場合、上司の指示が終わってから尋ねる。

4.他の仕事に着手している場合は、どちらの仕事を優先すべきか確認する。

5.指示の内容を復唱して確認する。

6.復唱確認を終えたら、「承知しました。失礼いたします」と言ってお辞儀をし、その場を離れる。

③ 5W3Hで指示内容を確認する

Why	目 的	な ぜ	何のためにするのか
What	課 題	何 を	具体的に取り組む内容
When	時 期	い つ	いつから、いつまでに終わるのか、日時・期間
Where	場 所	どこで	どこで行なうのか
Who	人	誰が	誰が行なうのか、関係者は誰か
How	方 法	どのように	どんな方法で行なうのか
How much	予 算	いくらで	予算はいくらあるのか
How many	数	いくつ	数はいくつか、どのくらいの量か

④正しい指示の受け方＜練習＞

上司の山田課長より以下の指示がありました。しかし、この指示内容は仕事を進めるにあたり、十分ではないものでした。

部下としてあなたが確認すべきことは何か検討しましょう。

山田課長 「〇〇さん、ちょっといいかな。明日の会議資料を人数分用意してください。
データは総務部の佐藤さんが持っているから、佐藤さんに聞いてみて。
じゃあ、よろしくお願いしますね」

山田課長に確認すべきことを記入

⑤正しい指示の受け方＜実践＞

新入社員役、上司役、観察役に分かれて実践形式で指示受けを行なっていきます。部下として確認すべきことを漏れなく質問しましょう。

新入社員役メモ

観察役メモ

(4) PDCAサイクル

組織で仕事を進める上での基本は、「PDCAサイクル」を活用することです。

上司からの指示通りに仕事を行なうことは大前提ですが、その上で仕事の目的を意識して自分自身で目標を立てて、創意工夫をしながら働くことが求められます。

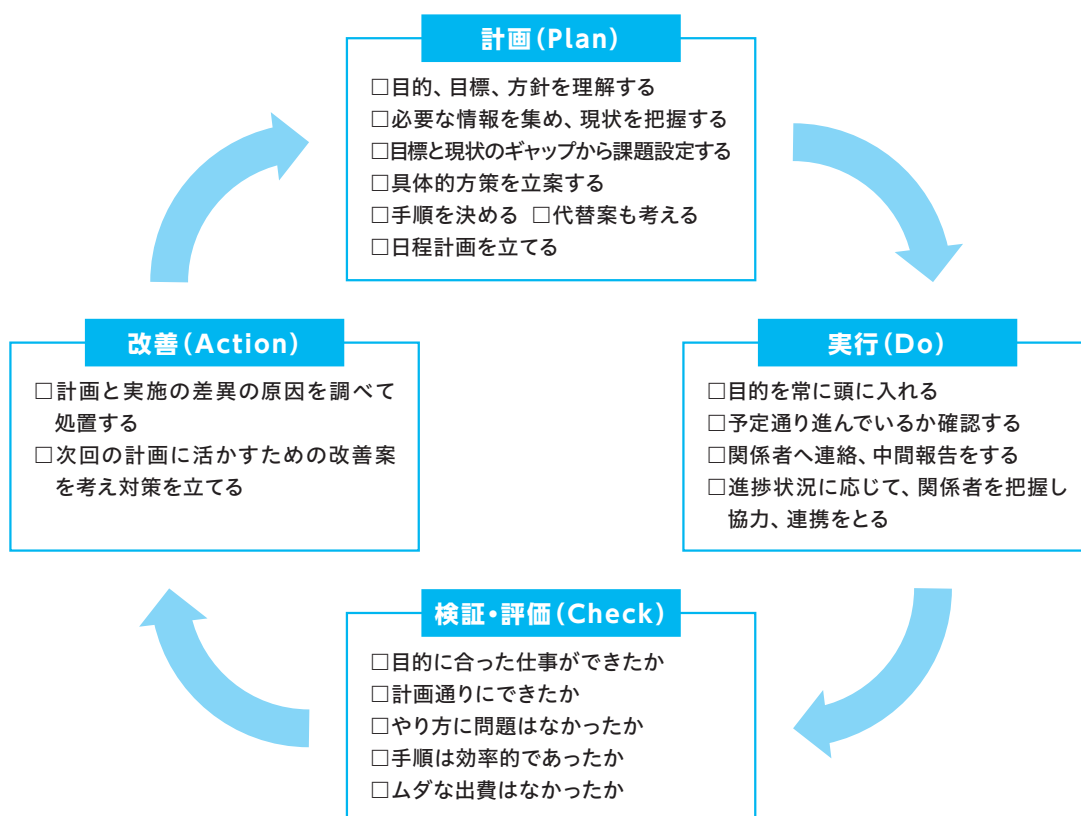
一つひとつの仕事を、正確・確実に実行することで上司や先輩、お客様からの信頼を得ることに繋がります。

仕事をする際にはすぐに始めず『仕事の目的・目標』や『現状』をしっかりと把握し、問題(目標と現状のギャップ)や、問題を解決するための制約や条件を検討してから着手することが重要です。

仕事の全体像が明確になったら、PDCAサイクルに沿って仕事を進めていきます。

PDCAとは、Plan (計画)→Do (実行)→Check (検証・評価)→Action (改善)のことを指します。

PDCAサイクルを繰り返すことにより、確実に仕事を推進できます。



(5) チームワークの発揮とチームへの貢献

① チームワークとは

企業は、組織で動いており、多くの人と関わりながら仕事を進める必要があります。組織としての活動をより円滑にし、推進する力がチームワークです。

新入社員であればなおさらですが、個人の仕事は決して自分ひとりのものではありません。仕事には必ず前後の繋がりがあり、上司、先輩や関係部署、関係者が存在します。組織として高い成果を生み出すためには、一人ひとりがこの関係性を意識し、高い目標・結果に到達するように協力して行動していく必要があります。チームワーク発揮のポイントは、以下です。

- ・組織の目標が明確で、メンバー内で正しく共通の認識となっている
- ・組織において、メンバーの中で役割分担がきちんとされている
- ・メンバー個々人が、自分自身の仕事と役割を十分に理解している
- ・メンバー個々人が、他のメンバーにどのように関わっているかを把握している

② チームに貢献するコミュニケーション

組織としての力をより大きなものとして発揮するために求められるコミュニケーションは大きく2つです。それは、主体性を発揮することと、メンバーへの感謝の気持ちを表すことです。

主体性とは、自ら仕事を引き受ける、教えてもらいにいく姿勢や、指導を受けるときには必ずメモをとるという基本的なことに加え、自分で仕事の計画を立てて行動し、完了したら振り返るというPDCAサイクルを回していくことなどが挙げられます。

一方で感謝の気持ちを示すということは、特に上司や先輩は自分の仕事を後回しにして、指導してくれていることに感謝の心を持ち、態度で示すことです。何かしてもらったときの「ありがとうございます」というお礼だけでなく、自分ができる手伝い、手助けは惜しまないという姿勢を持つことが、結果としてチームの成果に貢献することになります。

(6) 報告・連絡・相談とは

仕事はチームで協力して進めていきます。そのため、関係する人たちと緊密に、積極的に連絡をとって、情報を共有する必要があります。

組織のコミュニケーションを活性化し、仕事を円滑に進めるためのポイントの一つが「報告・連絡・相談(報・連・相)」です。

仕事は「報・連・相」がスムーズに行なわれることで成り立っているといっても過言ではありません。指示を受けたら進捗状況を報告し、周囲と連絡を取り合い、わからないことや困ったときには相談するようにします。また指示受けて始まった仕事は、必ず報告で終了することを忘れないようにしましょう。

報 告	上司や指示・命令を出した人に対して、受けた仕事の進み具合や結果について伝えること
連 絡	関係者に対して、様々な情報や自分の所在、状況など、簡単な事実情報を知らせ、共有すること
相 談	わからないことや不安に思うことについて、意思決定ができる人や、知識・情報を持っている人に対して対応策を尋ねること

(7) 報告の仕方

「仕事は指示に始まり報告で終わる」といわれます。つまり指示通りに仕事が完了した場合ももちろん報告が必要だということです。上司は指示に対しての部下の報告をもとに、次の指示や命令を出します。その仕事が完了したかどうか、もしくは中間での状況の報告は、次の段階に進むためにも、きちんと行なうことが必要です。

① 報告が必要な場合

■ 終了時の報告

- ・どうなっているか上司に聞かれる前に、仕事が終了したら速やかに報告をする
- ・指示を出した上司本人に報告する

■ 中間時点での報告

- ・仕事が長期にわたる場合、もしくは仕事の遂行につまずいているとき、どこまで進んだか、今後の見通しはどうか、問題は何かを中間報告する

■ 問題が発生したときの報告

- ・ミスやトラブルが発生したときは、速やかに報告する。決して自分だけで解決しようなどと考えない（さらに事態を悪化させてしまう可能性があるため）

② 報告をするときの要領

■ 結論を先に

- ・結論を先に述べる。回りくどい前置きはしない
- ・結論に至る経過が必要な場合、後から述べるようにする

■ 簡潔明瞭に

- ・簡潔明瞭に、紛らわしい表現やあいまいな言葉は使わない
- ・要点がわかりやすいように、言葉や表現を工夫する

■ 事実と意見とは区別する

- ・客観的事実に基づいて報告し、推測や意見は避ける
- ・推測や意見を述べる必要がある場合には、事実とそれらをはっきり区別をする

■ 口頭と文章を使い分ける

- ・簡単なものや急ぎの報告は口頭で、内容が複雑な場合や記録を残す必要があるときは、用件をまとめ文章にして報告する

(8) 連絡の仕方

仕事は、組織内のメンバーの連携で成り立っています。必要な情報が、必要とする相手に適切なタイミングで正しく伝わらなければ、仕事が滞り、様々な支障が生じます。連絡は、仕事の流れをスムーズにするために不可欠です。

① 連絡が必要な相手

■ 上司に対して

- ・仕事を進めていく中でトラブルがあったときは、すぐに第一報を入れる
- ・仕事の中で耳にした取引先の動き、冠婚葬祭の情報など、些細なことと判断せず、上司に伝える

■ 一緒に仕事をするメンバーに対して

- ・予定の変更や状況の変化があったときには、関連する仕事の担当者や他部門の担当者に連絡を入れて、状況を共有しておく

■ 周囲のメンバーに対して

- ・不在中に、周囲の人に電話や来訪者への対応をしてもらう場合には、どう対応してもらうのか依頼しておく
- ・外出の予定が長引く、予定の変更があったときは、速やかに連絡を入れる

② 連絡の要領

■ 正確に伝える

- ・5W3Hに沿って、内容をわかりやすく正確に伝える
- ・間違いやすい点、重要な点については、繰り返す、「この点が大切」と強調するなど、ポイントを明確にする

■ 手段を使い分ける

- ・口頭、電話、文書、会話、Eメールなど、様々な手段の中から、連絡する内容によって適切な方法を選ぶ
- ・意図やニュアンスを伝える場合は、口頭によって伝達する
- ・重要な用件は、口頭で説明した後で、文書にして配付するなど、複数の手段を講じる
- ・複雑な内容は文章だけではなく、図やグラフなど、視覚的に理解できるような工夫をする

(9) 相談の仕方

仕事を進めていく上で、問題の兆候や、不安・疑問を感じるがあった場合、ひとりだけで解決しようとせず、先輩や上司に早めに相談することで、問題を大きくすることを防ぐことができます。上司の指示を待つだけではなく、自分自身でやり方を考え、判断する積極的な姿勢は大切ですが、「このように進めたいのですが、いかがでしょうか」とまず上司に相談しましょう。独断で進めるのは禁物です。

① 相談することを整理する

- ・相談するときに、どんな問題が起きているのか、何に悩んでいるのか、兆候は何か、どんな手を打ってみたかなどを整理しておく

② タイミングを計る

- ・急を要するもの以外は、上司や先輩が忙しい時間を避ける

③ 自分の考えを持つ

- ・相手に答えを求めるのではなく、自分なりの意見や解決方法を考えておく

④ 結果を報告する

- ・相談した結果が出たら必ず報告する
- ・結果が出るまで時間がかかる場合は、途中経過を伝える

(10) 報告の内容を考える

17ページの「(3) 指示の受け方 ④正しい指示の受け方」のケースで山田課長から依頼された明日の会議資料の準備が完了しました。このことを山田課長にどのように報告すればよいかをグループで検討しましょう。

山田課長への報告シナリオ

(11) 仕事の進め方 演習

3

次のようなケースのとき、どのような対応をすべきでしょうか。

本日は月曜日である。先週の月曜日に訪問したお客様から「提案書」の提出を求められた。初めて提案書を提出できるとあって気合も十分。しかし、大きなミスに気がついた。提出の納期を「来週の水曜日」とスケジュールに入力していたが、お客様との商談のときにとったメモを確認すると、「今週の水曜日」が納期だった。こちらの商談メモが正しく、スケジュール入力の際に間違っていたように思う。今から作成をしたところで、とてもではないが間に合わない…。

あなたがすべきことは何でしょうか。できるだけ詳細に挙げるとともに、挙げた項目に対してどのような順番で対応するかを記入してください。

進め方

- ・「製品仕様書」をグループに1枚配付します
- ・使用する道具は1名あたり5枚の折り紙と1グループに1本のマーカーです
- ・「製品仕様書」に沿って、できるだけ多くの「製品」を作成してください

必要事項やグループでの打ち合わせ メモ欄

仕事の進め方 総合演習1 振り返り

3

仕事の進め方の基本

計画を立てて臨んだ2回目は、
1回目より多くの製品を作ることができましたか

できた ・ できなかった

1回目と2回目、製品作りを通して得た気づきは何ですか

<気づいた点>

チームメンバー全員で協力して作業に取り組めましたか
また2回目の製品制作時に、あなたはどのような貢献をしましたか

取り組めた ・ 取り組めなかった

<あなたが貢献した点>

その他、気づいたことなど

進め方

- ・以下の「ミッション」を読みます
- ・計16枚の「断片情報」をグループ内で各メンバーに配付します（1人2～3枚）
- ・以下の「ルール」に従って、グループ内でディスカッションをし、制限時間内に「ミッション」を遂行します

ミッション

あなた方はZ社・企画課のメンバーです。

明日の日曜日に関連会社との野球大会がありますが、先ほど主催会社のY社より「名簿作成のために、至急メンバーとポジションを知らせてほしい」と連絡がありました。

メンバーとポジションをY社に連絡しておくのは課長の担当でしたが、あいにく課長は出張中で確認することができません。また、今日は土曜日のため、野球部の部長に連絡してみましたが、こちらも留守のようで連絡がとれませんでした。

そこであなた方は手分けして野球部メンバーに電話をしたりしていろいろと調べてみましたが、あなた方の手元に集まったのは断片的な情報だけでした。しかし、何とかしてY社には連絡をしなければなりません。

制限時間内に9人のメンバーとそれぞれのポジションをつきとめてください。

ルール

あなたの手元の「断片情報」に記載された内容について、グループのメンバーには口頭で知らせるだけとします。「断片情報」そのものをメンバーに見せたり渡したり、グループ全員で見ることをしてはいけません。

仕事の進め方 総合演習2 振り返り

振り返り

項目	評価	よくできた	大体できた	あまりできなかった	まったくできなかった
1	ミッションを正しく理解し、メンバーと目標を共有しましたか	4	3	2	1
2	ディスカッションの進め方などについて、あらかじめメンバーと検討しましたか	4	3	2	1
3	自分の断片情報の内容を素早く的確に把握できましたか	4	3	2	1
4	自分の断片情報の内容を的確にメンバーに伝えることができましたか	4	3	2	1
5	他のメンバーの発言に対して、しっかり聴く姿勢でいましたか	4	3	2	1
6	発言したメンバーに質問したりして、情報をより明確に聴き取りましたか	4	3	2	1
7	ミッションを達成するにはどうすればよいか、しっかり考えていましたか	4	3	2	1
8	ミッションを遂行する過程で、グループ内に団結心や連帯感が生まれましたか	4	3	2	1
9	ミッションの遂行に積極的に参加しましたか	4	3	2	1
10	グループで出した結果に満足していますか	4	3	2	1

上記の振り返り内容のうち、あなたが特に気になった点や、気づいた点について考えてみましょう



お問い合わせは

株式会社 マイナビ 教育研修事業部

E-mail : hrd@mynavi.jp <https://hrd.mynavi.jp>

氏 名 |