

2016年3月 会社の雰囲気を1W^{7W} 明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐之

【報連相】を習慣化するには？

弊社では6箇条という行動指針を全スタッフで共有している旨の話を以前のこのレポートでも取り上げました。その中に「報連相をマメにする」という項目があります。ベタ過ぎるほどによく言われる「報連相」の重要性と課題。基本王道を愛する私ではありませんが、「報連相」ばかりは、会社にとって重要かつ、**永遠の課題**です。周りを見渡しても「報連相」が比較的上手く機能している法人は、経営者のストレスも少なく、良い雰囲気を醸し出しているし、「報連相」のし過ぎで困っている法人には、今まで出合ったことがありません。そして当社同様「報連相」ができていないことに悩んでいる法人ばかりです。

私自身の経験も含め毎日【報連相】が足りないと経営者やマネージャーは「あの件はどうなった？」と常に気にしなければならぬストレスがかかるため、組織の雰囲気に影響するのでしょうか。では、上手く機能している法人は何が違うのか？ 研究してみたところ「報連相」を具体的な行動レベルに落とし込んで、全体で繰り返し共有していることが分かりました。そこで当社でも具体的にイメージできるよう、各項目で5個ずつ書き出し、右のシートのように作成した次第です。



報連相シート

しかし、これをいきなり共有しようとしても大半は右から左になります。そこで、まず各項目から一番重要な項目を1個ずつ選択し、それを毎日朝礼で1個ずつ共有していくことにしました。3日で1周りする算段です。選択の基準は「意識すれば誰でもスグできること」です。例えば、この中にある「まず結果や結論から伝え、要因や状況は後から伝える」という項目は、習慣になっている人にとっては当たり前ですが、そうでない人には、とても難しいものです。しかし「悪い状況ほど早く報告する」という項目なら、意識すればどンドンできるようになりやすいです。このような基準でまず選択した3個が以下です。

■報告■

- 悪い状況ほど早く報告する

■連絡■

- 正確に伝わったか確認する（説明を受けたら自分の認識を再確認）

■相談■

- 話す前に相手の都合を聞く（忙しいかどうか、予定など聞いておく）

上記だけだと、これだけか～思われてもいけないので敢えて全部示し、1個ずつ共有する。これにより既にできている人は、別項目に自然と関心がいきます。そして、できていない人は1個ずつ意識することで全スタッフが同意識で【報連相】をできるようになると思うのです。