

はじめに

第二章

第四節 報・連・相

在日本企业中工作，「報告、連絡、相談」被认为是做好工作的最基本方法之一。作为日企成员，必须了解和掌握工作中如何及时地向上司汇报工作情况，如何和同事及相关公司客户联系，如何听取他人的意见和建议并取得理解和帮助等。

本节中需掌握的重点：

1. 向上司报告工作的重点、流程等
2. 「連絡」的基本原则——「5W2H」
3. 和同事商量时应首先提出自己的想法

1. 報告

社員の一人一人にはそれぞれの  
担当業務が割り当てられますが、  
各自が自分の業務をこなすだけで  
なく、誰かが忙しければ手伝って

ほう



あげ、自分が忙しい時は反対に手伝ってもらうことによって業務全体の流れが止まることのないよう協力し合います。電話が鳴れば誰でも積極的に出なければいけません、たとえ電話の内容が自分の担当外であっても、担当者が不在の時は代理で対応できる内容であれば、二度手間にならないよう応対します。このように、社員みんなが団結して会社を支えているという意識を持って各自の業務に取り組みます。

もし各自が自分の担当業務だけに関わり、周囲とコミュニケーションを取らないでいると、全体としての業務の進捗にも影響を及ぼします。たとえば、担当業務の中でトラブルが発生したとします。自分では報告の必要のない些細なことだと思っているようなことでも他の社員がそのことを知らなかったことによって、仕事全体が滞る危険性があります。ですから、業務の報告は中間報告や終了報告のほかに、随時まめに行うべきです。特に新人の間は、何が重要で何が重要ではないかの区別が難しいので、周囲にうるさがられるぐらい報告を頻繁に行いましょう。中でもミスなどの報告しにくいこと、悪いことほど早く報告するよう心掛けることが大切です。

## 2. 連絡

「報告・連絡・相談」、略して[ほうれんそう]と言いますが、それぞれの明確な違いを意識されることは少ないです。人によっていろいろな解釈がありますが、任務を与えた相手に対するものを「報告」、同僚や同じ仕事に関わっている社員に対するもの





を「連絡」、問題解決のため意見を交換する人に対するものを「相談」  
だと考えるといいでしょう。

この中で「報告」は中間報告や終了報告という節目の他、必要があれば行われます。「連絡」は、特にチームで仕事をする場合、情報を共有するために頻繁に行われます。たとえば、上司からの命令や、外部からの情報、スケジュールなど、社員の間でいろいろな連絡を取り合います。小さな連絡もれや連絡ミスが重大な結果を招きかねないということを肝に銘じて業務に携わらなければいけません。

一般的に、連絡の基本は「5W2H」を意識することが大切だと言われています。つまり、「いつ (when)」、「誰が (who)」、「どこで (where)」、「何を (what)」、「なぜ (why)」、「どのように (how)」、「いくらで (how much)」を重点にし、具体的にかつ簡潔に行うということです。

そして、連絡の方法には口頭で直接伝える、メモにして相手に渡すまたは机の上に置く、電子メールで送信するなどいろいろあります。この中で、口頭で直接伝えるのが一番手っ取り早い方法です。しかし、相手が不在の場合や聞き間違いを防ぐためにもメモにしたほうが確実に伝わります。また、頻繁にメールをチェックする相手であれば、メールにしたほうが一度に多くの人に連絡でき、自分の手元にも送信済みのメールとして連絡内容が残るといったメリットがあります。

どのような方法で、どのように連絡するのが最良か、これはある程度経験がないと、答えが出ません。ですから、新入社員の間は、周囲の先輩や上司社員がどの方法で連絡を取り合っているか、よく観察して参考にするといいでしょう。

### 3. 相談

[ほうれんそう]の中で、問題<sup>だい</sup>について解決策<sup>かいけつさく</sup>を話し合<sup>はな</sup>ったり、他の人<sup>ほか</sup>の人に意見<sup>いけん</sup>を求めたりするの<sup>も</sup>が「相談<sup>そうだん</sup>」です。

たとえば、顧客<sup>こきやく</sup>からクレーム<sup>う</sup>を受けたり自分<sup>じぶん</sup>の業務<sup>ぎょうむ</sup>で何らか<sup>なん</sup>の問題<sup>もんだい</sup>が発生<sup>はっせい</sup>して、とても自分<sup>じぶん</sup>の手に負<sup>て</sup>えない場合<sup>ばあい</sup>はどうしたらいいでしょう。迅速<sup>じんそく</sup>に行動<sup>こうどう</sup>に移<sup>うつ</sup>さなければ、手遅<sup>ておく</sup>れになってしまう場合<sup>ばあい</sup>もあります。ほったらかしにしたり、勝手<sup>かって</sup>に自分<sup>じぶん</sup>の判断<sup>はんだん</sup>で仕事<sup>しごと</sup>を進めたりせず、同僚<sup>どうりょう</sup>や先輩<sup>せんぱい</sup>、上司<sup>じょうし</sup>に相談<sup>そうだん</sup>することが望<sup>のぞ</sup>まれます。

しかし、だからと言って、相談<sup>そうだん</sup>に必要な資料<sup>ひつよう しりょう</sup>などの準備<sup>じゅんび</sup>を省<sup>はぶ</sup>き、自分<sup>じぶん</sup>なりの解決策<sup>かいけつさく</sup>を講<sup>こう</sup>ずることなく、ただ同僚<sup>どうりょう</sup>や上司<sup>じょうし</sup>に「どうしましょう？」と聞<sup>き</sup>くのでは丸投<sup>まるな</sup>げです。これではおよそ相談<sup>そうだん</sup>とは言<sup>い</sup>えません。

まず、自分<sup>じぶん</sup>が抱<sup>かか</sup>えている問題<sup>もんだい</sup>を明確<sup>めいかく</sup>にすることが大切<sup>たいせつ</sup>です。そうすれば順序<sup>じゅんじょ</sup>立てて相談<sup>そうだん</sup>相手<sup>あいて</sup>に説明<sup>せつめい</sup>することができます。本人<sup>ほんにん</sup>すらあやふやなことを相手<sup>あいて</sup>にうまく伝<sup>つた</sup>えられるわけがありません。うまく伝えるには、資料<sup>しりょう</sup>を準備<sup>じゅんび</sup>したほうがより効果<sup>こうか</sup>的な場合<sup>ばあい</sup>もあります。そして、単<sup>たん</sup>に「どうしましょう？」と相手<sup>あいて</sup>の意見<sup>いけん</sup>だけを求め<sup>もと</sup>めるだけの聞き方<sup>きかた</sup>より、自分<sup>じぶん</sup>なりの答<sup>こた</sup>えを考<sup>かんが</sup>えておいて、「私<sup>わたし</sup>はこう考<sup>かんが</sup>えるんですが、いかがでしょう」というふう<sup>に</sup>、その問題<sup>もんだい</sup>に対する積極<sup>せっきよく</sup>的な姿勢<sup>しせい</sup>を伴<sup>ともな</sup>った聞き方<sup>きかた</sup>のほうが相手<sup>あいて</sup>もアドバイス<sup>え</sup>をしやすいし、何<sup>なに</sup>より相談<sup>そうだん</sup>をとお<sup>と</sup>みずか<sup>みずか</sup>に成長<sup>せいちょう</sup>の機<sup>き</sup>会<sup>かい</sup>を得<sup>え</sup>ることになります。

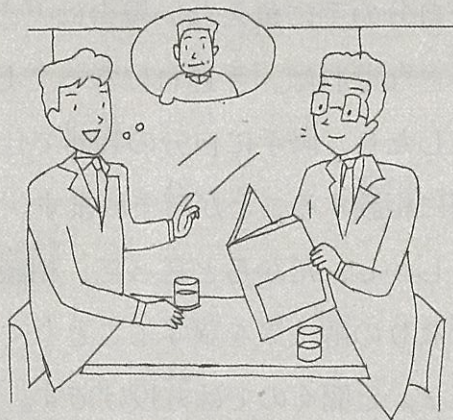




相手に相談に乗ってもらうということを考えたら、相手の都合を配  
 慮する必要があります。何か急な仕事で忙しい時や来客前などは相  
 談を持ち掛けてはなりません。自己中心にならないで、タイミングを  
 見計らって相談を持ち掛けましょう。

会話 上司への報告を的確に行う

田中：課長、お忙しいところ申し  
 わけございません。先ほど東  
 洋商社の山田さんの商談  
 が終わりました、婦人用の  
 セーターのオーダーをいた  
 だきました。それで、明日  
 からすぐに生産に入りたい  
 のですが。



渡辺：そうですか。田中さんはよく頑張っていますね。数量は？

田中：はい、あの婦人用のセーターは新商品で、なかなか好評ですか  
 ら、2万ピースになります。

渡辺：それはよかったですね。納期については話しましたか。

田中：はい、いたしました。先方の希望の納期は来月の一日までです。

渡辺：それはきついですね。納期については山田さんともう一度交渉  
 してみてください。

たなか  
田中：はい、かしこまりました。いますぐ<sup>れんらく</sup>連絡いたします。

(しばらくして)

たなか  
田中：課長、ご報告<sup>ほうこく</sup>いたします。先ほど、山田<sup>やまだ</sup>さんとの<sup>れんらく</sup>連絡がとれま  
して、納期<sup>のうき</sup>は予定<sup>よてい</sup>より五日<sup>いつか</sup>ほど延ば<sup>の</sup>してもらえることになりま  
した。いかがでございますか。

わたなべ  
渡辺：はい、結構<sup>けっこう</sup>です。

たなか  
田中：課長、私<sup>わたし</sup>はこれから、ちょっと川崎<sup>かわさき</sup>物産<sup>ぶつさん</sup>に寄<sup>よ</sup>りますので、遅<sup>おそ</sup>く  
なりましたら、そのまま帰<sup>かえ</sup>ってもよろしいですか。

わたなべ  
渡辺：ああ、いいですよ。

たなか  
田中：どうもありがとうございます。

## 解釈



### 1. 「～に関わり / ～に関わって」的用法

接体言后，表示与某人或某事物有关联，一般是重大问题。可译为“从事…，涉及到…”。

#### 例

① 命<sup>いのち</sup>に関わり<sup>かか</sup>ますから、当然<sup>とうぜん</sup>気<sup>き</sup>にします。

性命悠关的事情，当然放在心上。

② プライバシー<sup>まも</sup>を守るとい<sup>まも</sup>うことは人権<sup>じんけん</sup>に関わ<sup>かか</sup>る大切<sup>たいせつ</sup>な問題<sup>もんだい</sup>です。

保护个人隐私是有关于人权的大问题。



## 2. 「～なりの、なりに、なりだ」的用法

接尾词，接体言后，表示和什么相称的意思。可译为“…那般”。

### 例

① <sup>こ</sup>子どもには <sup>こ</sup>子ども <sup>かんが</sup>なりの <sup>かんが</sup>考えがあります。

孩子有孩子的想法。

② <sup>かれ</sup>彼は <sup>せいせき</sup>成績がよいとは言えませんが、<sup>かれ</sup>彼 <sup>かんば</sup>なりに <sup>かんば</sup>頑張っています。

他虽然不能说成绩好，但是在以他的方式努力。

## 3. 「～すら」的用法

助词，接体言、某些助词后，举出极端的例子暗示其他的意思。可译为“连…，甚至…”。

### 例

① <sup>つか</sup>疲れすぎて、<sup>た</sup>立っていることすらできませんでした。

由于过于疲劳，连站着都不行。

② <sup>きょう</sup>今日はとても <sup>つか</sup>疲れて <sup>ひと</sup>人と <sup>はな</sup>話すことすら <sup>めんどう</sup>面倒でした。

今天很累，和别人说话都觉得烦。

## 4. 「～わけがありません」的用法

接用言连体形后，表示从道理上讲是完全不可能发生的意思。可译为“不会…，不可能…”。

### 例

① <sup>こころ</sup>心から <sup>ひと</sup>人を <sup>あい</sup>愛したことがない <sup>もの</sup>者には、<sup>にんげん</sup>人間の <sup>よろこ</sup>喜びや <sup>かな</sup>悲しみが <sup>わか</sup>分かるわけがありません。

没有从心里爱过别人的人，不可能懂得人间的悲欢。

② <sup>かれ</sup>彼は <sup>びょうき</sup>病気で <sup>ね</sup>寝ているから、<sup>く</sup>来るわけがありません。

他有病正在休息，不可能来的。

## 単語表



### 本文 1

- こなす / 掌握, 精于
- <sup>にどてま</sup>二度手間 / 多费一道手续 (工序)
- <sup>およ</sup>及ぼす / 带来…
- <sup>ささい</sup>些細 / 细微, 微不足道
- <sup>とどこお</sup>滞る / 拖延, 迟延
- まめ / 勤恳, 认真
- ~にうるさがられる / 被…讨厌

### 本文 2

- <sup>ふしめ</sup>節目 / (事物的) 阶段, 转折点, (木材的) 节眼
- <sup>れんらくとあ</sup>連絡を取り合う / 互相取得联系
- <sup>れんらく</sup>連絡もれ / 联系遗漏
- <sup>れんらく</sup>連絡ミス / 联系失误, 联系差错
- <sup>まね</sup>招く / 惹, 招致
- <sup>きもめい</sup>肝に銘じる / 铭记在心
- <sup>そうしんず</sup>送信済み / 已发出 (「済み」是接尾词, 相当于“已经… , …完了”的意思)
- メリット / 优点, 好处, 价值

### 本文 3

- クレーム / 索赔, 要求赔偿损失
- <sup>てお</sup>手に負えない / 无法对付, 难于处理, 不好打发
- <sup>ておく</sup>手遅れ / 耽误, 为时已晚
- ほったらかす / 弃置不顾, 丢下不管



○<sup>はぶ</sup>省く / 省略, 从略, 除去

○<sup>かいけつさく</sup> 解決策を<sup>こう</sup>講ずる / 想解决办法

○<sup>まるな</sup>丸投げ / 完全是潦草从事 (「丸」是接头词, 在这里表示“全部, 完全”的意思)

○<sup>じゅんじょだ</sup>順序立てる / 按顺序

○あやふや / 含糊, 模棱两可

○アドバイス / 忠告, 提意见

○<sup>そうだん</sup>相談に乗る / 参与商谈, 帮人斟酌

○<sup>あわただ</sup>慌しい / 匆忙, 不稳

○<sup>みはか</sup>見計らう / 斟酌, 估计 (时间)

○<sup>そうだん</sup>相談を<sup>も</sup>持ち<sup>か</sup>掛ける / 提出商量

## 会話文

○オーダー / 订货

○ピース / (量词) 组, 套

## 練習



### 一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. ホウレンソウは人に言われる前にします。  
ひと い まえ
2. 問題についての解決策を話し合ったり、他の人に意見を求めたり、  
するのが「相談」です。  
もんだい かいけつさく はな あ ほかひと いけん もと
3. 悪い情報ほど、早く連絡するほうがいいです。  
わる じょうほう はや れんらく

4. 仕事での悪い結果や失敗は、自分で解決するよう努力すべきだから、自分の手に負えなくなった場合でも、上司に報告・相談しないほうがいいです。
5. 上司の指示命令を受けた時、しっかりメモを取ったら、特に復唱はしません。
6. ビジネスの報告は一つ一つ起こった出来事を順番に説明していき、最後に「だから、こうなってしまったんです」と報告するのです。
7. 報告はまず事実を伝え、それから個人的な意見で「〇〇と思った」「〇〇と感じた」というようにします。
8. 「報・連・相」を通してみんなから今何を考え、何を行っているのか教えてもらわないと、上司も状況判断ができないのです。

## 二、クイズを楽しみましょう

1. 上司からの命令の受け方で不適切なことは次のどれですか。
  - a. メモをしながら、最後まで聞くこと
  - b. 5W2H でまとめること
  - c. 無理な場合でも素直に受けること
  - d. 質問があれば最後に聞くこと
2. 報告のやり方で間違っていることはどれですか。指摘しなさい。
  - a. 速やかに報告すること。
  - b. 事実を正確に報告すること。
  - c. 結論を最後に報告すること。
  - d. 指示命令した本人に報告すること。



### 三、ロールプレイ試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	ほう れん そう かんきょう つく 「報・連・相」をしやすい環境を作る
さん かしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	ふじの ぶちよう 藤野（部長） あきやま かちよう 秋山（課長）
ばしょ 場所	ぶちようしつ 部長室で
ばめん 場面	さいきん なかなか ぶか から ほう れん そう あ 最近なかなか部下から報・連・相が上がってこ なくて、しごと がスムーズになが れませんが、それに 気づいた ぶちよう の 藤野さんと かつちよう の 秋山さんは 「ほう れん そう かんきょう つく 報・連・相」をしやすい環境をどうをつく るか、また、しよくば の ほう れん そう ぶんか 職場の「報・連・相」文化をどうをつく のかについて そうだん 相談します。

### 関連知識



#### ☆報告上手な人になる六つの秘訣

1. 「結果・経過・トラブル・変更・情報」の五つを報告すること。
2. 「結果報告」は上司から聞かれる前に・簡潔に・直接」行う。
3. 「経過報告」は「心遣いの技術」、進捗状況と見通しを報告すること。
4. 「トラブル報告」は悪い報告程迅速に、5W2H 対処法を講じること。
5. 「変更報告」は「見せる技術」を鍛え、変更点を明解に示すこと。
6. 「情報報告」は自分のアイデアを分かりやすく形にすること。

れんらくじょうず ひと よつ ひけつ  
☆連絡上手な人になる四つの秘訣

1. 命令・報告は縦の連携、連絡は横の連携です。
2. 社内での情報をきちんと伝えます。
3. 「関連部署・部門間での連絡」のポイントです
4. 「お客様・お取引先との連絡」のポイントです。

そうだん たつじん よつ ひけつ  
☆相談の達人になる四つの秘訣

1. 相談は「あなたを伸ばす一番の近道」と考え、躊躇しないこと。
2. 相談は「タイミング」に気を配ること。
3. 相談前に「相談内容の資料を準備」すること。
4. 相談前に「自分の考えを用意」すること。