

ハウレンソウ(報告・連絡・相談)の重要性



POINT

- ▼ 適切なハウレンソウは、職場を活性化
- ▼ ハウレンソウも時代と共に変化するため、工夫が必要

(1) ハウレンソウとは

仕事のできる人に共通するのは、ハウレンソウを行うに当たり、以下のことを重視していることだ(図1)。

- ①情報は現場にありで、足しげく自ら確認
- ②上司の立場でも、部下にこまめにハウレンソウ
- ③相手の立場、性格を常に考えた対応
- ④目的、意義を考慮し、他部門へもこまめに
- ⑤状況変化に対応し、臨機応変な対応

以上のように、ハウレンソウとは業務を円滑に進めるために、顧客・上司・同僚・部下に求められる双方向のコミュニケーションである。

(2) 活発で効率の良い職場

上司・部下・同僚間のコミュニケーションが良い職場では、適切かつタイムリーな情報共有化により、以下のような事柄が実現されている。

- ①客先クレームや社内不適合が少なく、後処理対応や責任追求などがなくなるため、イキイキとしたやる気の出る職場となる
- ②仕事の基本的な事柄が共有化され、効率が向上
- ③上司は安心して仕事を部下に任せられる
- ④部下は主体的に仕事ができ、能力および業績向上につながる

(3) ハウレンソウでの人づくり

①部下のやる気を出させる上司

- ・命令するのではなく部下に考えさせ実行させる
- ・重要な情報はいつでも共有化するよう知らせる
- ・仕事の意義を知らせ、達成感を実感させる

・部下を信頼し仕事を任せ、適時フォロー

②上司は目標設定でも部下に「相談」

- ・実際の担当分野は、部下がより現状を知っているケースが多いので、目標設定に部下も参加
- ・上から指示、命令されたテーマより、自らが発案したテーマであれば、より達成意欲がわく

③ハウレンソウはやる気を高める効果的手法

- ・テーマ決定などに参加し、実施段階での成果が認められることで、大きなやる気向上となる
- ・自らが主体的に参加決定し、実行したことには、困難な状況に遭遇しても、改善しやり切ろうとする

(4) ハウレンソウも時代と共に変化するため、工夫が必要

時代と共に、若者の考え方やコミュニケーションは、ICT化の活用などで大きく変化してきているため、対応にも工夫が必要である。

①若者の考え方の変化

現代の若者の多くは、報告したり、相談することが不得手で、違和感を持っている。このような人たちに合った教育の工夫が必要である。

②ハウレンソウに効果的なICTの活用

ICTの活用が近年ますます多様化しており、ICT技術を職場に取り入れ、効果的にハウレンソウできるよう工夫が望まれる。

図2に示す通り、組織活動に必要なコミュニケーション(報告・連絡・相談)には、組織内での対象とする人々、指示、命令の方向、組織の関連および情報を受ける側の対応によって、それぞれに特徴がある。

図1 仕事のできる人の共通点

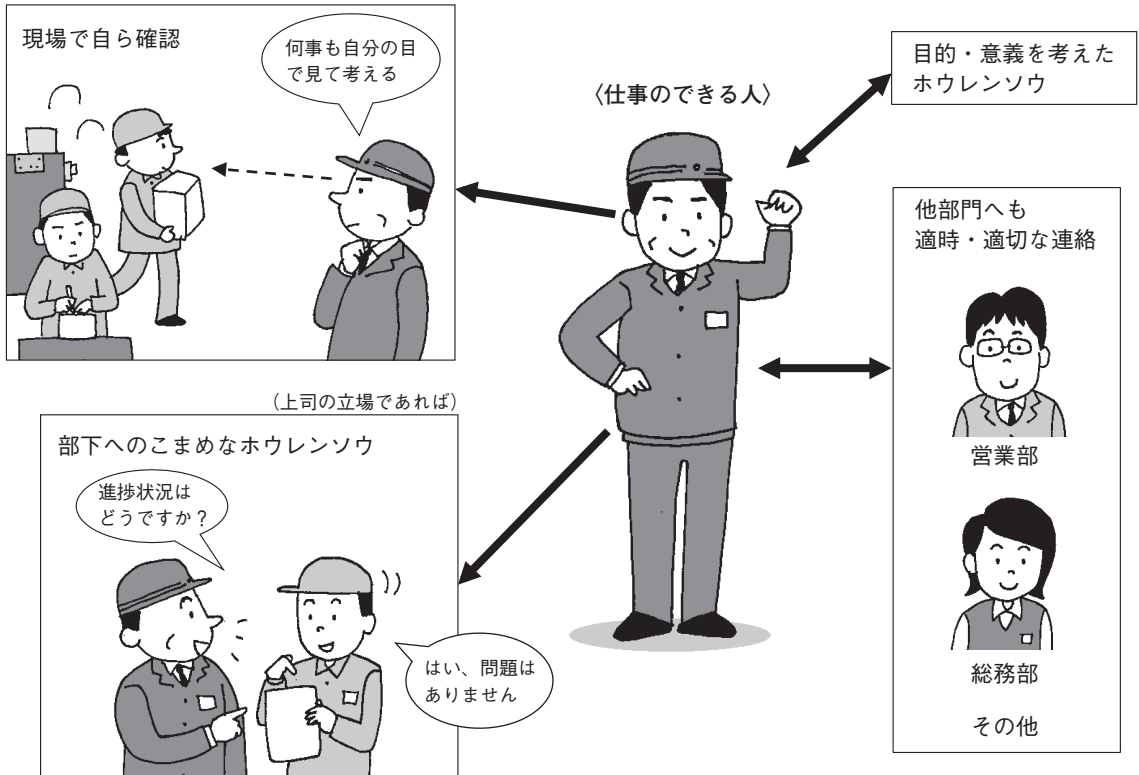


図2 ホウレンソウでの組織活動の役割とポイント

	報告	連絡	相談
対象者	・上司、顧客などで指示、依頼をした人	・自部署または他部署および顧客など関係する人々	・問題解決で直接話したい上司・先輩・顧客など
情報の方向とタイミング	・情報方向はタテ型 ・指示、依頼者への結果および途中経過報告	・情報方向はヨコ型 ・関係する多くの人々へ、必要な情報をタイムリーに	・キャッチボール ・相談側に必要な情報を必要なときに
活動の特徴と注意点	・指示する人と、指示された人の特定の関係	・発信する人が、情報共有する人へ、必要項目を伝える	・相談者が相談しやすい場と、雰囲気づくりが大切 ・組織での風土づくり
徹底することの要点	・上司の指導力 ・部下の義務感醸成	・連絡者の意見を入れない ・要点を的確に素早く伝える	・秘密事項を守る信頼感 ・相談する側、される側の一体感
組織の長のフォロー項目	・指示した項目の結果フォローとメンバー実施事項の適切性	・連絡すべきことが適切に伝わっているか	・相談者の相談項目を、相談を受ける側が適切に対応できているか