

特集

「たかがホウレンソウ。されどホウレンソウ（その4）・・・報告の留意点②

前回は、報告の留意点について確認しました。
今回も、その続きです。

報告の留意点

・・・1～4は前回の復習（詳細は前号参照）

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。
そのために、まず留意すべきことは、「具体的」ということです。
「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」で整理することが有効です。

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

3. 事実と意見を分けて報告する

その場合、報告内容に報告者の「推定（意見）」を入れる場合は、「どこからどこまでが事実なのか」「どこからが自分の推定、意見なのか」が理解できるように事実と意見をハッキリ分けることです。

4. 簡潔に報告をする

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）
- 結論を先に言う
- 箇条書きで話す

ここまで前回

5. 相手の都合を確認して報告する

「課長、××についてですが、先日、先方から話があって・・・」
いきなり報告する人がいます。
上司だって仕事をしています。
集中している時や、時間に追われている時もあるでしょう。
そんな時に報告されても、気はそぞろ。
大事なことを聞き逃してしまいます可能性があります。

「〇〇さん、××の件、どうなっている？」
「えっ？ 先日、報告したじゃないですか」
「聞いた覚えはないよ」
こんなことになったら最悪でしょう。

前々回に書いた事例のような「緊急案件」の場合は、こちらの都合を優先しても構いません。
しかし、全てがそういう内容ではないはず。
緊急度が低い報告の場合は、相手の都合を確認してから報告しましょう。

「課長、××の件でご報告をしたいのですが、今、5分ほど、お時間いただけませんか？」
この程度の配慮は必要です。

6. 中間報告をする

「お前、ミーティングは明日だろ！
今の段階で、この程度の状況だったら、とても間に合わない！ 一体どうする気だ！」
上司から容赦なく罵声が浴びせられます。

実はこれは、私自身の話。
コンサルタントになったばかりの頃に、何度も怒られました。
作成を指示されたレポートがなかなか仕上がらない・・・
納期ぎりぎりになって上司に報告したら上記の通りです。

私は、もともと報告が苦手でした。
正確に言えば、「苦手」というよりは、「嫌い」といった方がいいかもしれません。
もちろん最低限の報告はしていました。
ただし、中間報告は皆無。
面倒くさいし・・・
途中で報告すると、上司から「これもやっておけ！」と追加の指示が出そうだし・・・
なるべく事が完結してから報告するようにしていました。

しかし・・・
ちゃんと納期通りに「完結」すればいいのですが、全てがそうとは限りません。
冒頭のような状況に陥ることもしばしばありました。
上司が怒るのは当然ですね。
お客様に対して責任があるのですから。

指示したことが「できない」理由は、いろいろあるでしょう。
時間が足りなかったり、能力不足だったり・・・
これらはある意味では仕方がないことです。
それよりも最低なのは、「できていない」ことをもっと前に報告しなかったこと。
進捗状況を中間報告しておけば、上司としては、応援をしたり、やり方をアドバイスしたり、いろいろと手は打てたはずですが。
ギリギリになっては、もはや手遅れ。
「何をいまさら・・・」って感じです。

指示されたことに関しては、面倒臭がらずに、しっかりと中間報告しておくこと。
報告の基本です。

ちなみに、私のコンサルティング会社では、その後「3日前ルール」というものができました。
これは、納期の3日前に、その時点での状況を必ず上司に報告するというルールです。

7. 悪いことほど早く報告する

人間の身体ってすごいです。
ちょっとしたすり傷なら、放っておけば、カサブタができて治ってしまう・・・
いわゆる、「自然治癒」です。

こうしたことに慣れているので、仕事において「落とし穴」にはまることがあります。
例えば、お客様からのクレーム。
「まあ、放っておけば、そのうち収まるさ・・・」
つい、このように考えがちです。

しかし、これは怖いことです。
お客様は、対応の悪さに、余計に腹が立ってきます。
「馬鹿にするのもいい加減にしろ！」
いつしか堪忍袋の緒が切れて、大クレームに発展！
決して珍しいことではありません。

しっかりと初期対応をしておけば、「絆創膏（ばんそうこう）」程度で済んだのに、放っておいたら、傷口が膿んで、手術が必要になってしまった感じ。

「あ～、もっと早く対応しておけばよかった・・・」

嘆いても後の祭りです。

誰だって、悪い報告はしたくありません。

しかし、起きてしまったことは仕方がないこと。

悪いことほど、早く報告すること。

報告に関する重要なセオリーです。

8. 正直に報告する

報告の中で最悪の最悪。

それは、事実を歪曲して報告すること。

つまり嘘をつくということです。

「こんなことは、とても報告できない・・・」

「こんなことを報告したら、きっと厳しく叱咤される・・・」

皆さんだって、一度や二度は、このように思ったことがあるでしょう。

保身の気持ちは、人間の性。

嘘をつきたくなる誘惑は当然あるのです。

しかし、「嘘」は最も危険です。

下手をすると、ひとりの「嘘」が会社全体の屋台骨を揺るがすことにもつながるのです。

例えば、関西テレビの「あるある大事典」。

私も「納豆事件」では、ひどい目に遭いましたが、制作担当者だって、最初から「でっちあげ」の番組をつくることなんて考えていないはず。

まじめに取材して、「納豆がダイエットに効果がある」という専門家の見解やデータを探したに違いありません。

しかし、結果として、そういうものが無かった・・・

この時に、正直に「ありませんでした」と言えば、それで事が済んだはずですが。

ところが、彼らは、そうしなかった。

「今更、無いなんて言えない・・・」

そういう気持ちが生んだ事件です。

雪印にしても、三菱自動車にしても然り。

どれも、こうした「保身」による虚偽の報告が命取りになってしまいました。

事実を正直に報告すること。

ひとりひとりが、再度、心に誓いましょう。

《次回につづく》