

## 特集

### 「たかがホウレンソウ。されどホウレンソウ（その5）・・・連絡の留意点

前回まで、報告の留意点について説明してきました。  
事実を正確に伝えること。  
当たり前のことですが、意外と難しいものです。  
今回は、「ホウレンソウ」の2番目の連絡の留意点について確認しましょう。

#### 連絡の留意点

#### 1. なるべく早く連絡する

連絡とは、「入手した情報を相手に確実に伝える」ことです。  
伝えなければならないことを「連絡しない」ことは論外ですが、「連絡が遅い」ことも問題です。  
例えば、社員研修の連絡。

「来週の金土で研修をするから、皆、集まるように！」  
いきなり、そんなことを聞かされたら、困る人も多いでしょう。  
予定を入れてしまっていたら、キャンセルしなければなりません。  
いくら業務命令でも、「そりゃないよ・・・」です。

入手した情報はなるべく早く伝達すべきです。  
「ん～、そうは言っても、あまり早く連絡し過ぎると忘れてしまう人も多いのでは？」  
確かにその通り。  
人間の記憶は頼りのならないものですから。  
しかし、だからといって「早く」の原則は変わりません。  
もし相手が「忘れそうだな・・・」と思ったら、日程が近づいた時に再度連絡すればOKです。

例えば、あるメーカーの代理店会議。  
毎年、終了したらすぐに、翌年の日程を参加者に連絡しています。  
そして、日程が近づいたら、もちろん、また連絡します。  
会社のトップの方々は忙しい人ばかり。  
1年くらい前から、日程を押さえることは普通です。

「今ごろ言われても・・・」  
相手がそう思うような連絡は最悪です。  
連絡に関しては、とにかく「遅すぎない」ように注意しましょう。

## 2. 相手が誤解したり忘れてたりしないように伝える

「所長、伊藤産業の山田さんから電話があり、『電話が欲しい』ということでした」  
いわゆる取次ぎの連絡です。

しばらくして、また山田からの電話。

「ずっと待っているのに、なんで電話をかけて来ないんだ！ あんた、ちゃんと伝えてくれないと困るよ！」

怒られる方は、たまったものではないですよ。

「自分は伝えたのに、なぜ怒られなければならないのか・・・」  
所長に対して腹が立つのは当然です。

ただし・・・

連絡は、単に情報を伝えて終わるものではありません。

連絡とは、連絡相手が、連絡された内容をきちんと実行した時に完了するものなのです。

例えば、上記の事例。

確かに、責任の大部分は電話を掛け忘れていた所長にあります。

しかし、伝えた側も、全く責任が無いと言えるのでしょうか？

もし、口頭で伝えていたとしたら、聞いたことを忘れてしまうことも止むを得ないことかも知れません。

次の機会には、「メモ」で残すことを考えるべきです。

もし小さなメモ書きで連絡したとしたら、紛失する可能性は高いです。

次の機会には、紛れ込まないような大きな紙に用件を書いて、目立つところに置いておくことが得策でしょう。

「伝えたから、後は知らない」

そういう考えは捨てなければなりません。

## 3. 背景・目的を伝える

「お母さんが、豚肉を100グラム買ってきて欲しいって言っていたよ」

いわゆる、伝言連絡です。

あなたは、言われた通り、豚肉を買うために肉屋に行きました。

ところが、あいにく豚肉が売り切れ。（現実的には、そんな肉屋はありませんが・・・）

お母さんに電話をしたけれども、つながらない・・・

さて、その場合、どうしますか？

きっと困ってしまうでしょう。

しかし・・・

伝言の際に、以下のような事を聞いていたらどうですか？

「今日、カレーライスを作るから、豚肉を100グラム買ってきて欲しいって言っていたよ」

もし、万一、豚肉が売り切れでも、臨機応変に考えられるでしょう。

「じゃあ、牛肉を買って行けばいいな」

連絡をする際は、できるだけ、「背景・目的」まで伝えるようにしましょう。

そうすることによって、伝えられた人が、もし連絡通りのことができなくても、代替案を考えることができるのです。

## 4. 緊急度・重要度が理解できるように伝える

皆さんは、1日に何通くらいのメールを受信しますか？  
直接の宛先ではなくても、「ccメール（参照メール）」も多いでしょ。  
「迷惑メール」を除いたとしても、相当な数になりませんか？

一般社員の方で10通くらい  
課長クラスで20通くらい  
部長クラスで50通くらい  
調べたことはありませんが、上記あたりが相場のような気がします。

8:30に出社して、9:00から会議。  
席についたら50通の受信メール。  
全件に目を通す時間ありません。  
もし、皆さんがこうした状況だったらどうしますか？  
困ってしまいますよね。

ここで質問。  
以下に2つのメールがあります。  
皆さんは、どちらを先に目を通しますか？

- ①「××様の件」
- ②「緊急：××様に対するクレーム報告についてのご確認のお願い」

②には「緊急」という枕詞が書かれています。  
また、タイトルの内容が具体的です。  
当然、①よりも②の方を優先するでしょう。

繰り返しになりますが、連絡は「伝えて終わり」ではありません。  
伝えた相手が、確実に「実施」して完了するものです。  
相手の立場になり、どうしたら実施しやすいか？  
こうした配慮が必要です。

## 5. 相手の都合を確認して報告する

「××様から電話がありました」  
机の上に置かれたメモ。  
よくある光景です。

しかし、このメモを見ると、私は途方に暮れてしまいます。  
・こちらから電話をかければいいのか？  
・またかかってくるのを待ってればいいのか？  
・それとも別の行動をとるべきなのか？  
全く判断が付きません。

単に「電話がありました」では、何を実行したらいいか分かりません。

「電話をかけてきたお客様が何も言わなかったから・・・」  
そういう声が聞こえてきそうです。  
しかし、こういう態度はやはりNG。  
「こちらから、電話をおかけ致しますか？」  
もし、先方が言わなかったら、こちらから訊けばいいことです。

## 6. 確実に伝わったか、用件が行われたかどうか確認する（特に重要な連絡）

「事務所にいるので××時まで、〇〇さんから電話をいただきたい」  
お客様からの伝言です。  
田中さんの携帯電話にかけたものの、あいにく繋がりません。  
仕方なしに留守電にメッセージを残しました。

しばらくして、お客様から再度の電話。  
田中さんからの電話をずっと待っているのに、一向にかかってこないとのこと。  
電話の声は明らかに腹を立てている様子です。

夕方になり、田中さんが帰社。  
お客様からの電話について問いただしたところ、留守電をチェックすることを忘れていたとのこと。

よくある話ですね。  
「携帯電話を持って外出しているのだから、留守電くらいチェックして欲しい・・・」  
そう思うのは当然でしょう。  
しかし、結果は結果。  
お客様は、「当社として対応してもらえなかった」と判断します。

くどいですが、連絡は、伝えられた相手が、確実に内容を理解し、用件を実行した時に完了します。  
もし、用件が実行されなかったら、その場合は、伝えた方も伝えられた方も連帯責任が問われることになります。

すべての連絡について確認する必要はありません。  
しかし、「この件は重要！」「この件は緊急！」と考えられる場合は、面倒でも相手に確認の一報を入れるようにしましょう。

《次回につづく》