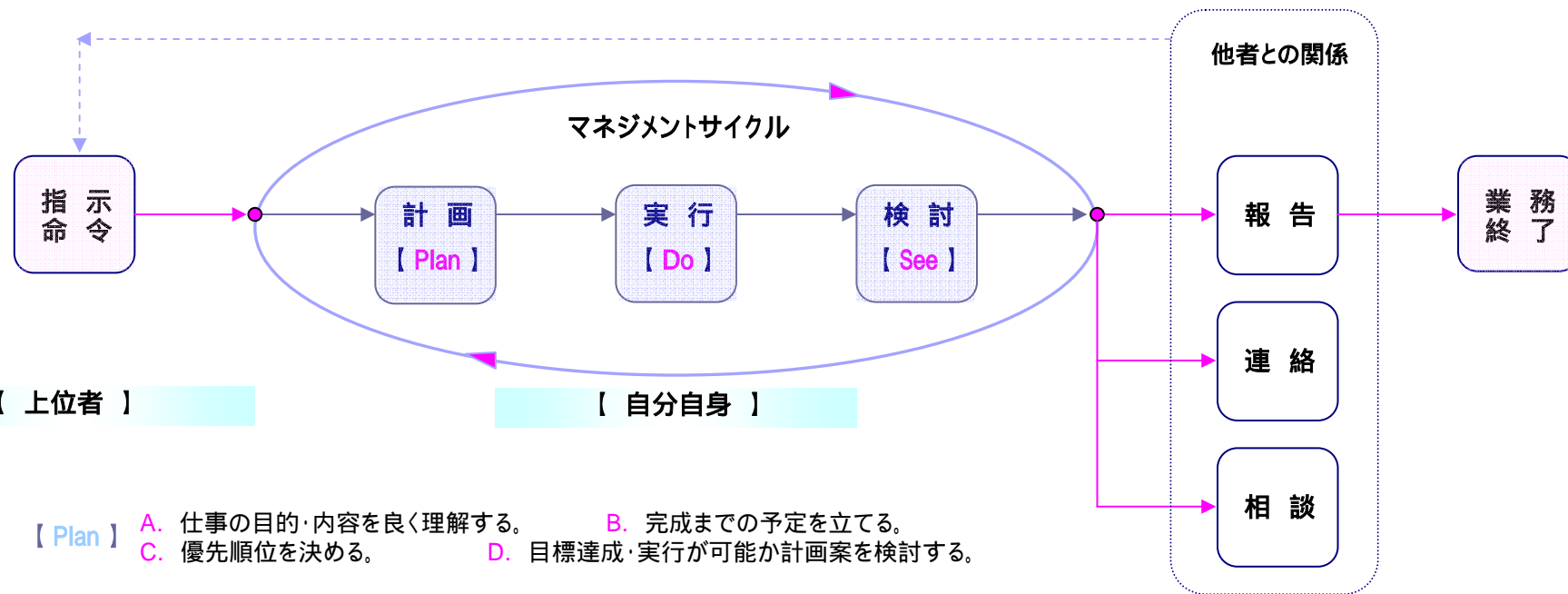


仕事の進め方の基本ポイント

「 Plan (計画) Do(実行) See(検討) 」を繰り返す、「マネジメントサイクル」によって成り立っている
 「 報告・連絡・相談 」のやり取りにおいて、業務の完遂をすることとなる

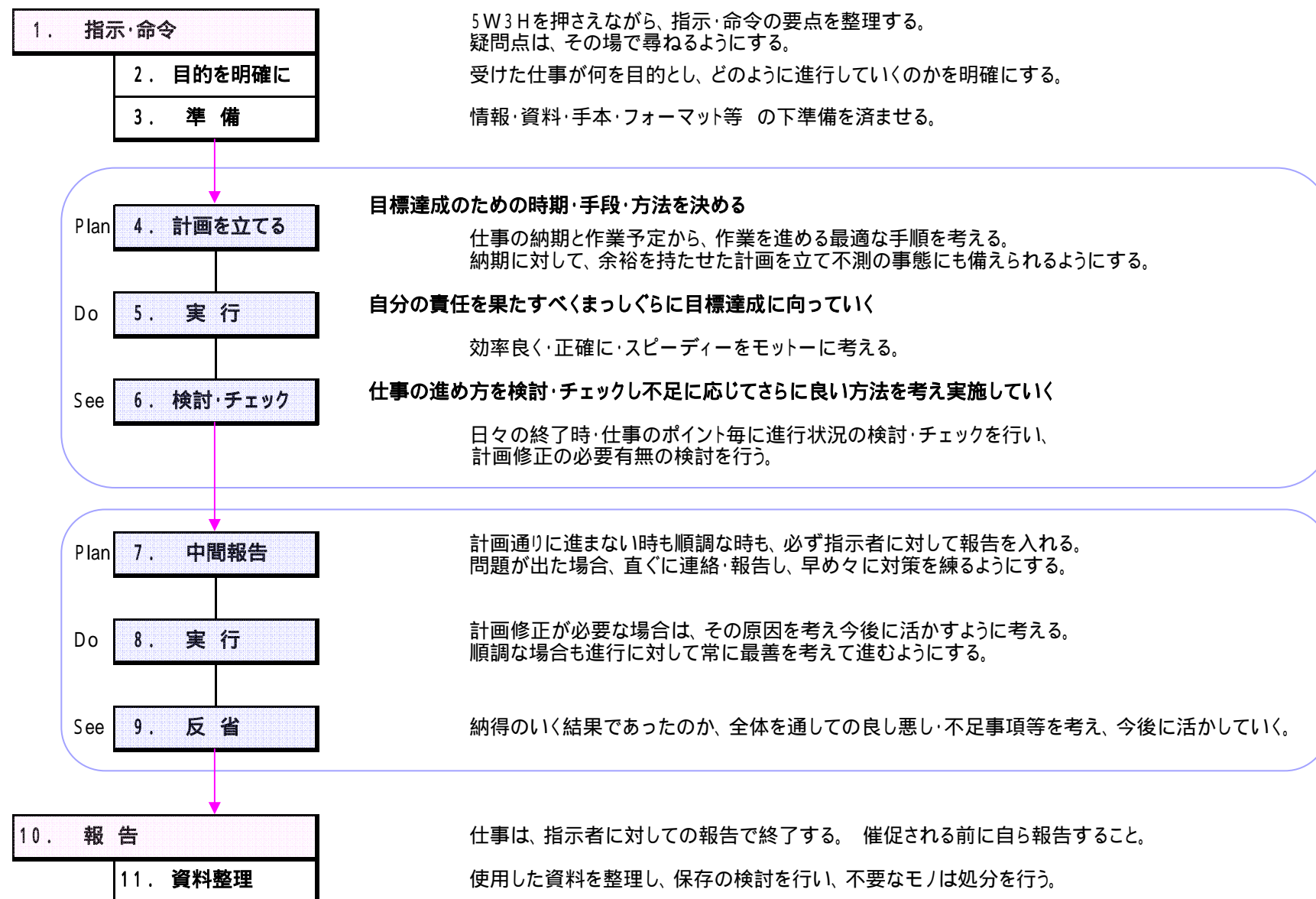
仕事は、指示(指揮)・命令に始まり、報告によって終了する。
 指示・命令を受けることは、その仕事を実施する『権利と義務』を与えられたこととなるため、遂行責任を真っ当ししなければならない。
 仕事は、『計画・実行・検討』の繰り返しにより成り立つものであり、常にこれを意識して業務に携わり、個々のスキルアップを図らなければならない。



【 上位者 】

【 自分自身 】

- 【 Plan 】 A. 仕事の目的・内容を良く理解する。 B. 完成までの予定を立てる。
 C. 優先順位を決める。 D. 目標達成・実行が可能か計画案を検討する。
- 【 Do 】 A. 仕事を最後までやり遂げる熱意を持つ。 B. 計画通りに進める。
 C. 常に進行状況を確認する。 D. 必要に応じて中間報告を行なう。
- 【 See 】 A. 目的の達成状況を検討し、出来ていなければ、その要因を探る。 B. 計画通りの進行状況だったか再検討する。
 C. もっと別の良い方法があったのか検討する。 D. 検討の結果、自分自身の知識・技術等の不足があれば更に努力を行なう。



指示・命令を受けることは、その仕事を実施する『**権利と義務**』を与えられたこととであり、遂行責任を真っ当ししなければならない。

指示・命令を受けた者にしか、その仕事を遂行する権利はない
業務を途中で投げ出したり、指示・命令を意味も無く断ることは、権利放棄・義務違反となり最悪の行為であることを念頭に置く

指示の・命令の受け方

1. 名前を呼ばれたら『ハイ』と言う返事から始まる	意思の疎通の一番初めは、返事から
2. メモを取る準備をする	特に数字や固有名詞に関する場合は、重要な確認事項となる
3. 5W3Hに基づき要点をまとめる	下記参照
4. 相手の話しを聞き、疑問点や質問は最後に行う	メモ・ペンが必要ですか？は愚問（当たり前を用意する）

指示・命令系統の一元化の原則

「指示」とは	「命令」とは
目標到達の方法・手段をプロセスで提示されること	目標(取得すべき結果)を言い渡されること

指示・命令の要点は、【5W3H】の確認を行う。

5W	1. WHAT	何を	目的・目標
	2. WHEN	いつ	期限・約束の時間
	3. WHERE	どこで・どこへ	場所・行き先
	4. WHO	誰が・誰と	担当・分担・顧客
	5. WHY	なぜ	仕事の重要性
3H	6. HOW	どのように	方法・手段・仕上げ方
	7. HOW MUCH	いくらで	売上・費用・原価意識
	8. HOW MANY	いくつ	数量

報告の仕方

1. 催促される前に自分から	仕事は計画に基づき活動されているため、計画予定の調整のためにもタイミングを逸さない
2. その都度報告する	障害発生時は速やかに行い、勝手な判断や独断による大きなミスを防ぐ
3. 報告は、結論が先	経過・原因の説明は、結論のあとにする
4. 報告は、短くまとめる	主語と述語をハッキリさせ、簡潔に要点をまとめる
5. 事実を述べる	個人の意見・憶測は、求められてから行う
6. 小さなことでも報告する	障害レベルの最終判断は上司が行う
1. 口頭報告	仕事の重要度において、軽微なものや結果を形に残す必要が無い場合
2. 書面報告	仕事の重要度において、確実に結果を形に残す必要がある場合 その際は、他の書類の提出が報告に代行される場合もある
報告・連絡・相談は、社内だけではなく社外との関係のなかでも必要となる。 報告は、基本的には、指示・命令を出した人に対して行うモノで上位者に対して行う場合が多く、基本である	

連絡の仕方

連絡は、報告のルールと大きく変わることは無い（横の関係に対して行うことが多い）
報告は、直接の指示者に返すことが基本となるが、関係各所へ円滑な業務を行う調整のために行うことが多い
社内においては、口頭伝達・社内メール・回覧書・電話 等々 外部においては、メール・電話・ビジネスレター 等々がある

相談の仕方

1. ひとりで悩まない	解決策を導くことが必要なため、問題発生・失敗してしまった時は直ぐに上司・先輩に相談を行う
2. 何を相談したいのか明確に	いつ・どういう理由で・何に困っているのか、原因とともに明確にする。
3. 仕事の依頼者である上司に相談	仕事内容そのもの場合は、指示を与えた上司に相談することが基本となる
4. 相談するタイミングをはかる	TPOをわきまえたタイミングで声を掛ける
5. 完璧な答えを求めない	相談とは、アドバイスを貰うためのものであり、その後に自分がどうすべきか考えなければならない

命令の受け方の基本 チェックシート		報告の仕方の基本 チェックシート	
上司や他の方から呼ばれたら、直ぐ「はい」と返事している		仕事が終了したら、必ず直ぐに報告をしている	
言われなくても、メモとペンを持って呼ばれた人のところへ行っている		上司に促される前に報告している	
指示・命令は、立った姿勢で受けている		当初計画に変更が生じた場合や、指示・命令を受けた期間内に仕事が終了しない場合、直ぐに報告をしている	
相手の方の話は、最後まで良く聞いている		仕事のミスやトラブルが発生した時には、逐次、こまめに報告している	
指示・命令の要点を5W3Hにまとめて聞いているか		報告は、仕事を指示・命令した本人に対してしている	
指示・命令の内容を正しく理解している		数字や固有名詞などは、誤りなく正確に伝えている	
疑問点・不明点は、質問して確認をしている		5W3Hを踏まえて、報告している	
指示・命令の内容を復唱している		結論を先に伝え、簡潔で要領を得た報告をしている	
仕事の優先順位を聞いて確認している		例え伝え難い事でも、事実をありのままに伝えている	
指示通りに出来ない場合、適切に相談をしている		必要に応じて、書面による報告も併用している	
上司以外からの指示・命令は、直属の上司に確認・了承を得ている		上司に対して常に情報提供を行ない、「報・連・相」を実施している	
仕事の途中で疑問・不明点が出た時には、上司に相談している			
指示・命令された仕事が終了したら、必ず直ぐに報告している			