

仕事の受け方 と報告

1. 仕事の受け方

(1) 派遣と請負

派遣と請負は、企業に外部から労働力を提供するという点では共通しています。

しかし両者には明確な違いがあり、労働者はその区別を理解していないことにより、トラブルが起こる場合があります。

そのため、安心・安全に働くためにも派遣と請負の相違点を理解しておくことが必要となります。



(2) 派遣と請負の違いは・・・ 「何を提供するか」

派遣と請負は、人材を企業に紹介して労働力を提供するのが「派遣」であり、「請負」は労働の成果を提供するものだという点で異なります。また派遣の場合と請負では、指揮命令系統にも大きな違いがあります。

(3) 派遣と請負の指示について

【 派遣労働者の場合 】

雇用関係があるのは派遣元ですが、実際の業務に携わる際、その指示を出すのは派遣先となります。
つまり派遣された場所で、派遣先企業の従業員から直接指示を受けることになるのです。



【 請負労働者の場合 】

指揮命令は、雇用関係のある請負(委託)事業主になります。
請負労働者の就業時間や休憩、休日・休暇等の管理はもちろん、業務の遂行方法から評価、さらには労働者のサービス上の規律、部署の配置まですべて請負事業主が行います。
就業規則も請負会社のものを遵守することになるでしょう。



【 指揮命令 】

大きく異なるのは…

派遣



雇用契約



指揮命令



請負



雇用契約



指揮命令



2. 仕事の進め方

5W1H

When (いつ)、Where (どこで)、Who (だれが)、
What (何を)、Why (なぜ)

How (どのように)

6W3H

When (いつ)、Where (どこで)、Who (だれが)、
What (何を)、Why (なぜ)、**Whom (誰に)**、

How (どのように)、**How much (いくら)**、
How many (どのくらいの量、いくつ)

(2) メモの取り方が仕事の質を左右する

新人の頃は、覚えることがたくさんあります。次々と新しいことを教えてもらうのでメモを書く手が追いつかないこともあるかもしれませんが、まずは全部記録するくらいの気負いでメモを取りましょう。

特に重要だと感じた箇所は色を付けたり、下線を引いたりします。後で見返したときに、何を書いているのかわからないメモでは意味がありません。

慣れてきたらポイントを押さえて記録しますが、その際も6W3Hを意識すると情報の不足にその場で気づくことができるようになります。ビジネス基礎のテキストでは、読みあげられた文章について、メモをとってみるというワークがあり、実践的に意識づけをすることができます。



(3) わからないときは質問をする

自分で調べてもわからないときは、教えてもらえるまで待つのではなく、自分から質問をしに行きます。

その際、教えてもらう指導者への感謝の気持ちを忘れてはいけません。

指導者は、忙しい中、時間を割いて指導をしてくれています。

同じ質問を何度もしなくて済むよう、質問のタイミングや質問の内容はあらかじめ整理しておくことの大切さを学ぶことができます。



(4) 相手目線での判断軸を身につけて、自ら考え動く

仕事の指示のしかたは人によってさまざまです。
きっちりと指示を受ける場合もあれば、あいまいな指示の場合もあります。
あいまいな指示を受けた場合でも、相手が何を求めているか、相手が求める成果物を考えるクセづけをしておく、仕事はかどります。

もらった仕事の「お客さま」は誰か、目的は何なのか、期限はいつまでか、形式は、分量は、と相手の目線に立って成果物を考えましょう。
そうすることで、全体の工程を把握でき、不足している情報を自ら取りに行くことができるようになります。



3. 「ホウ・レン・ソウ」



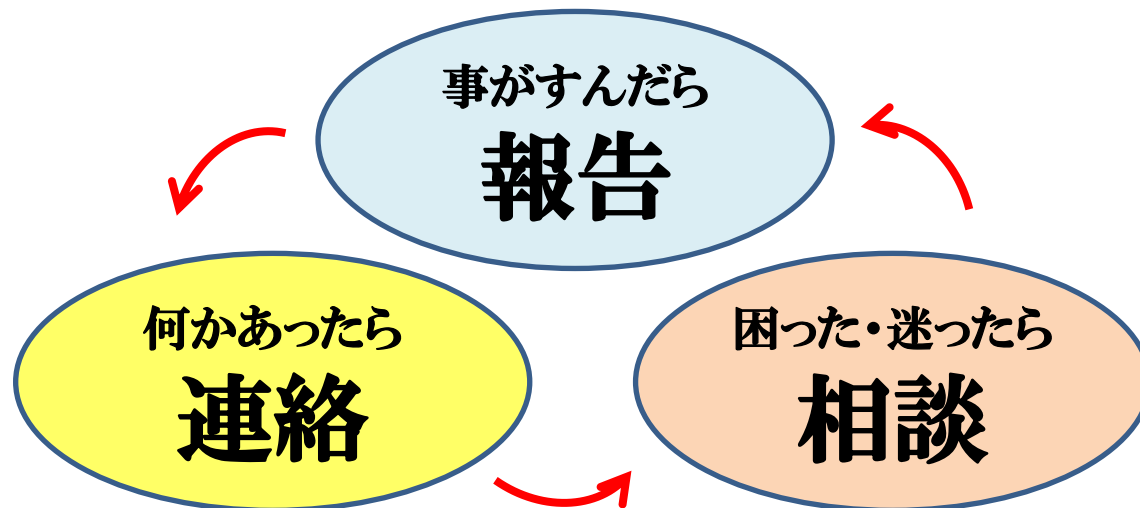
(1) 「報・連・相(ほうれんそう)」の重要性

ビジネスの基本は、「報・連・相(ホウレンソウ)」だと言われます。

「報・連・相」は、体を流れる血液と同じです！

『途中で詰まったり』『流れが悪くなったり』『汚れてしまったり』
すると体(会社)が機能しなくなってしまう。

そのため、仕事を円滑に進めるためには、「報・連・相」のコミュニケーションによる、情報共有がとても重要になるということです。



(2) なぜ、「報・連・相」が必要なのか？

① 失敗の原因の80%は、他人との意思疎通が上手く行かなかったため起こっていると言われています。

▼ 主な要因は次のような事です。

- 伝える情報の内容が不十分である
- 情報の伝え方が不適切である
- 情報の伝えるタイミングが遅すぎる、早過ぎる
- 情報の流れがスムーズではない

(3) 「報告」、「連絡」、「相談」の違い

① 報告

- ・ 通常の担当業務や、指示された業務などについて、その経過や結果を、部下から上司(あるいは後輩から先輩)へ知らせること

業務の進捗状況、業務完了報告、ミスやトラブルの報告など



② 連絡

- ・ 事実や決定事項などを、関係者に周知すること
(自分の意見や憶測は不要です)

勤怠の連絡、総務部や人事部などからの社員への周知事項など



③ 相談

- ・判断に迷ったり、自分の考えを聞いてもらいたい時などに、上司や先輩に判断を仰いだりアドバイスをもらうこと

問題点、仕事上の悩み、判断を仰ぎたい事項など



「報・連・相」のなかでも、まずは基本中の基本である「報告」が徹底できるように心がけましょう。

自発的なアクションである「報告」がきちんと実践できるようになれば、「連絡」や「相談」もうまくはかどるようになります。

(4) 正しく伝える「報・連・相」の実践ポイント

相手に正しく伝わらない「報・連・相」では意味がありません。
「報・連・相」で適切に情報を伝えるためには、「タイミング」、「内容」、
「伝え方」の3つが重要になります。

- ① タイミング
- ② 内容
- ③ 伝え方



① タイミング

○ 悪い情報ほど、リアルタイムに！

トラブルの発生時など、悪い情報はできるだけ速やかに報告・相談することが大切です。
報告時間が遅くなればなるほど、もっと困る事態になりかねません。

○ 「報告」は、適切なタイミングに即実行！

指示された業務の「日報」「週報」など定期的な報告や、変更が生じた時、中間報告、完了時など、進捗状況に応じて、適時に自ら進んで報告しましょう。

○ タイミングを逃さず、すぐに上司に報告！

ビジネスチャンス新しい情報を入手した時や、仕事に関する改善方法を見出した時は、タイミングを逃さず、すぐに上司に報告しましょう。
その情報が大きなビジネスチャンスにつながる可能性があります。

○ 相談のタイミングは余裕をもって上司への相談！

前もって上司のスケジュールを確認するなどして、なるべく時間に余裕を持って、十分な時間の確保をお願いしましょう。
ただし、緊急事項の相談など急を要するものは、その意図を速やかに伝えることが第一です。

② 内容

○ 「報・連・相」は簡潔に！

「結果」から伝える「報・連・相」のアクションの前に、伝えたいポイントを整理しましょう。

そして、はじめに「結論」、続いて「経過」や「状況」「原因」などを簡潔に伝えましょう。

○ 「事実」と「自分の考え」を分けて伝える

「事実の情報」と、「自分の考え・憶測」をしっかりと分けて伝えましょう。

あいまいな情報は危険です。

何よりも、正確な情報を不足が無いように伝えることが大切です。

○ 「相談」は、伝え方で結果が変わる！

アドバイスや判断を仰ぎたい相談時は、伝える情報や伝え方に十分に注意しましょう。

上司の受け止め方や理解によって、判断結果が大きく左右されるためです。

③ 伝え方

○ 急ぎの「報告」は口頭で速やかに！

急いで報告しないといけない事項は、口頭や電話などで速やかに伝えましょう。

特に急ぎではない場合は、相手の状況を見てあとで報告するか、メールなどで情報共有をしましょう。

○ 参考資料の添付で報告の信頼度をアップ！

仕事の進捗がわかるデータや報告書など、現状報告に関連する参考資料と一緒に提出すると、報告の信頼度が一段とアップします。

○ 一斉周知の連絡は効率的に！

全体周知が必要な情報は、朝礼発表や社内一斉メール、社内掲出などを
利用して、できるだけ効率的に行い、周知漏れが無いように気をつけましょう。

4. 報連相同様に使われる情報共有手法

(1) 「かく・れん・ぼう」

「かく・れん・ぼう」とは

「確認」「連絡」「報告」の頭文字をとったものです。

報連相の「相談」が無くなり、「確認」が入っています。

理由は、少しでも困ったことがあった際に、調べる前にすぐに聞く(相談)人が増えてきています。

聞く側からすれば、知っている人に聞いた方が早いのですが、社員育成という観点から見ると、問題解決能力、予想・想定能力など考える力が育ちません。

そういった意味では、間違っても分からないなりに自身の答えを出して、上司に確認する流れの方が、今の社会に求められる人材と言えるかもしれません。

とは言え、やはり自分で勝手に判断するのは大きなトラブルに繋がるため、必ず上司に確認しましょう！

(2) 「ソラ・アメ・カサ」

「ソラ・アメ・カサ」とは

マッキンゼーが採用していることで注目がされている言葉で・・・

『ソラ』とは、今の状態を指します。

『アメ』とは、予測を立てることを指します。

『カサ』とは、問題への解決先を指します。

▼ そこで、有名な例があります・・・

ある日、黒い雲が出てきたので、(事実)雨が降るのでは？
と思い、(洞察・推測)傘を持って出かけた(解決策)となります。

ソラ・アメ・カサについてもポイントはアメの部分(洞察・予測)になります。

現状の状態を確認して、そこから今後の状態を考えることが、
解決策精度を上げます。

【 まとめ 】

派遣と請負の大きな違いは、指揮命令系統

派遣と請負は、人材を企業に紹介して労働力を提供するものが「派遣」であり、「請負」は労働の成果を提供するものです。

派遣の場合、実際の業務に携わる際の指示を出すのは派遣先となります。

請負の場合、指示を出すのは、雇用関係のある請負(委託)事業主となります。

『 報 ・ 連 ・ 相 』 による情報共有

業務中の重要なコミュニケーションツールが『 ホウ・レン・ソウ 』で、「報・連・相」とは、「報告」「連絡」「相談」の略称です。

「報・連・相」によって、今後の指示出しが適切に行えることになり、タイムリーな報告を怠ったことにより、トラブルやミスにつながる可能性があります。

仕事を円滑に進めるためには、「報・連・相」のコミュニケーションによる、情報共有がとても重要になるということです。

END