【第三種郵便物認可】
日経産業新聞

職場での基本動作とされる「報告・連絡・相談（ホウレンソウ）」。スマートフォン（高機能携帯電話＝スマホ）の普及もあって、電子メールなどを使う例も増えてきただろう。ただ安易な使い方をしたら、上司や同僚らの信頼を損なう結果になりかねない。ネット利用が有効なグローバル企業をはじめ、ビジネスパーソンの取り組みから、ネットを生かしつつ信頼を確保する「新ホウレンソウ術」を探った。

メール時代の報連相

報告 連絡 要件簡潔、読ませる表題 確認できる利点生かす

世界で13万人超の社員を抱えるインドIT（情報技術）大手のウィプロ。日本の拠点で、航空業界向けに複数のプロジェクトを統括する上村達也さんがホウレンソウするのは、インド本国で毎日数百件のメールを受け取る上司だ。

グローバル時代にはネットの有効性が増す。メールを使えば、時間を気にせず、海外にいる上司にも報告や連絡ができる。だが問題は、多忙な上司にメールを読んでもらえるかだ。上司が読まないと、結果的に報告や連絡にならないため、上村さんは工夫をこらす。

メールソフトの基本機能で重要度を設定したり、題名文に「緊急」と入れたりするというのは基本技。上村さんは加えて本文を簡潔にする。

端的に要点を記載。文章の長さは、上司が画面を動かさずに一目で閲覧できる範囲に収める。具体的な説明が必要な場合はPDFファイルに記載し、メールに添付する形にした。

簡潔にすれば、上司が後回しにせずに読むようになる。さらに、理解が進み、記憶に残りやすくなる効果もあるという。

「上司がメールを閲覧する負担を日ごろから軽くするよう心がけている。重要なメールに必ず目を通してもらえる関係が大事」と上村さんは話す。

この他にも注意している点がある。例えば、あて先以外にも同じ内容のメールを届ける送り先指定欄「CC」。他者へのメールを上司に「参考までに知らせたい」場合などに使いがちだが、できれば避ける方が良い。他人に上司らのメールアドレスをさらすのはセキュリティー上も好ましくない。別途送る一手間が大事と考えている。

サントリービア&スピリッツ（東京・港）の横浜支店（横浜市）で、業務用酒販店営業の担当者として1日10軒の飲食店を回る岩本卓さん。出社は週に1度が精いっぱい。上司にきちんと相談する際は電話を使うが、単純な連絡事項などはスマホのメールで済ます。

岩本さんはメールの手っ取り早さ以外の利点も生かすようになった。

「ビールジョッキが届いていない」――。昨年、ある飲食店に開店を祝う備品として届けるはずだったジョッキが届いていなかった。「電話で社内の担当者に頼んでいたはず」（岩本さん）。だが、確認が足りなかった。

そこで考えたのが、メールの活用だ。業務用酒販店に頼み込み、備品の発注はメール経由でもらうようにした。備品の発注機能などを備えた社用スマホを貸与されたこともあり、スマホで備品の依頼を受け、そのメールに素早く反応してスマホ経由で備品を発注する。この仕組みを個人で作り上げた。

伝えやすい雰囲気 背景に

「送りっぱなし・受けっぱなしになる恐れがある」と、メール活用のリスクを認識する岩本さん。だが、メールの送受信後に相手に素早く確認のメールや電話を入れ、電話で不在の場合は伝言を残してもらうなどすれば、対応を忘れる恐れはほぼ回避できる。

むしろ電子データとして履歴が残り、後で確認できる利点を、備品の発注といった細かな確認が必要なコミュニケーションで生かしている。

「営業成果は飲食店に足を何回運んだかで決まる。ホウレンソウのためわざわざ出社する回数が減り、より営業に専念できる」と岩本さんは話す。

凸版印刷グループで電子書籍販売のブックライブ（東京・台東）で人事総務部の部長を務める飯塚欣一郎さんは、ホウレンソウを受ける側の立場だ。

情報システム管理も統括している。不具合が起きた場合、緊急連絡が入る可能性もあり、24時間365日、携帯電話を離せないという。

悪い報告をいかに早期に受けやすくするかが、ホウレンソウを受ける上司側が配慮すべき点。幅広い分野に関わる飯塚さんは、同社の全社員約100人から連絡を受ける可能性がある。そんな飯塚さんは「社内で気軽に話す関係づくりに腐心している」。

IT活用の技術的ノウハウだけでなく、相手を気遣える対話力を磨けば、ネットを使ったホウレンソウの効果も増しそうだ。

（新沼大）

「ホウレンソウ」の基本定義

報告
主に上司から部下への指示に対し、部下が作業の進捗や結果を伝える

連絡
仕事上必要な基本的な情報を、上司や同僚、関係部署に伝える

相談
判断に迷う時などに、指示や助言を仰ぐ

メールでの「ホウレンソウ」の注意点

執筆する時
結論を先に。全体の内容も簡潔に。まず頭の中を整理

送信する前
夜遅くなら「夜分遅くすみません」と加えるなど配慮を。緊急性をもう一度確認

送信した後
相手がすぐ読むとは限らない。大事な要件は確認の電話も入れる

緊急の場合
メールは適さない。直接会って話すか電話で伝える方がよい

相手の状況考える

思いやりの一言添えて

ネットを生かした「ホウレンソウ」で、信頼関係も保つために意識すべき点は何か。人材開発支援会社、ヒューマネックス（東京・港）の美月あきこ社長は「対面でのホウレンソウと同様にビジネスマナーを忘れてはならない。相手の状況を考える思いやりも必要」と指摘し、最も適した時期やスピードなどを考慮してほしいという。

例えば、メールを活用した場合の報告を考えてみよう。「文章の内容は結論を伝えるのが先。内容は項目を立てて、見やすいメールを書くことを心がける必要がある」（美月氏）。実際、対面で上司に報告する際も変わらない。上司は多忙で結論を求める。報告の内容を頭の中で整理しておかなければ説明を簡潔にできないだろう。

メールといえども相手の状況を考えて報告する必要もある。社内パソコンで閲覧するメールを自分の携帯電話に転送している場合がある。深夜帯に送る場合、「夜分に申し訳ございません」とひと言添えると良いだろう。

メールを報告に使わない方が良いのは緊急時。対面か電話の方が確実に伝えやすく適切だ。