悪いホウレンソウ？
良いホウレンソウ？

社員研修マンガ教材

ビジネスケーススタディ
紙芝居

こちらは、Ａ君です。
Ａ君は、小さいころからパソコンが好きでした。
そして、ＩＴサービスの会社で３年間働いたのち、ＩＴ関係のコンサルタントとして、独立しました。

『やったー、やっと、僕も独立できたぞ。
これから、どんどんお仕事を受注して、売り上げをどんどん上げていくぞ。がんばるぞ』

『さてさて、まずは、地元の地域のみなさんに、きちんとあいさつ回りをして、礼儀を尽くさないとな』

ある日のことです。Ａ君が、地元の地域の法人の会合に参加したときのことです。

こちらは、Ｂさんです。Ｂさんは、Ａさんと同じ地域で、会社を経営している社長でした。

『あー、どうも、Ａさん、はじめまして。わたし、この会合に参加しておりますＢと申します。今後とも、よろしくお願いします。

ところで、Ａさんは、ＩＴコンサルタントのお仕事を始めるとお聞きしましたので、よかったら、私の会社のお客様のＣさんが、ちょうどＩＴ関係で相談できる人を探しているとおっしゃっていたので、ご紹介しましょうか？』

コンサルタント

A君

『ありがとうございます。ぜひとも、紹介していただきたいです。よろしくお願いします』

『はい、わかりました。では、ご紹介しますね』

Cさん

こちらが、そのＣさんです。

『どうも、Ｂ社長からご紹介いただきました、Ｃと申します。
今、私の会社の、業務処理システムの構築の方法について、相談させていただきたくて、参りました』

『どうも、Ｂ社長からご紹介いただきました、Ａと申します。
はい、なんなりとご相談くださいね』

こうして、ＣさんがＡさんに相談したところ、ＡさんはＣさんの相談内容にはちょうど詳しかったため、あっという間にＣさんの疑問点を解消することができました

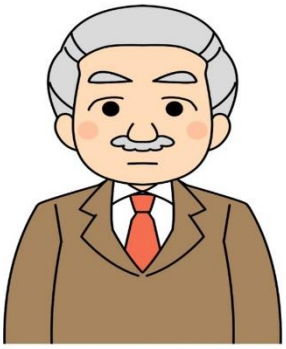
『なるほど、そうなのですね。　さすが、Ａさん、すごいですね。
あっという間に解決していただきました。ありがとうございました。
本日の相談料は、おいくらお支払いすればよろしいでしょうか？』

『簡単なことでしたので、すぐお答えできましたので、本日は無料で結構です』

『ええっ、良いんですか？すみません、感謝します。また何かあった際には、必ず、Ａさんにお願いしますので』

　こうして、Ａさんは、Ｃさんの疑問をすぐに解決し、しかも無料で対応してあげました。

『いやー、早速、Ｃさんのお悩みを解決してあげられて、良かったなぁ。
　やっぱり、だれかの役に立てたときって、清々しい気持ちになれるんだよなぁ。
　人のお悩み解決の力になれるこの仕事って、やっぱり僕の天職だと思うんだよなぁ』



Ｂ社長

　それから、しばらくして、Ａさんはまた Ｂ社長と会う機会がありました。

『あー、どうも、Ａさん、お世話になっております。その後、調子はどうですか？』

『あ、どうも、Ｂ社長、調子は、そうですね、まだ始めたばかりなのでなんとも言えませんが、毎日、充実してます』

『おお、それは良かったですね。引き続き、応援していますよ』

　このとき、実は、Ｂさんは、内心、このように思っていました。

『あれれ、先日、うちの大切なお客様であるＣさんを紹介してあげたけれども、そういえば、その後、どうなったのか、Ａさんから報告してもらっていないなぁ。もしかして、ホウレンソウができないタイプの人なのだろうか、大丈夫かな・・・不安だなぁ・・・』

Cさん

別のコンサルタントを紹介

　それからしばらくしてからのことです。またＣさんがＡさんのところに相談にきました。
『Ａさん、お世話になっております。　先日はありがとうございました。今日はまた別の相談がありまして、今後、うちの会社の物流システムを新しくすることになりまして、これについて相談させてもらいたいのです』

『なるほど、詳しく事情をお聞きしてもよろしいでしょうか？』

　このとき、Ａさんが事情を詳しく聞いたところ、Ａさんの専門外で対応できない案件であったため、Ａさんの知り合いの別のコンサルタントをＣさんに紹介しました。
　その結果、Ｃさんは、その別のコンサルタントに、業務の依頼をしました

　それから、しばらくしてからのことです。

　Ｂ社長からＡさんに、電話がかかってきました。
『はい、もしもし、あ、Ｂ社長、いつもお世話になっております』

『Ａさん、あなた、Ｃさんに、物流システムのコンサルタントを紹介したそうですね。
　その物流コンサルタントはですね、以前に、わが社と、考え方の違いで、トラブルになったことがあるんですよ。
　だから、今回もまたトラブルになるかもしれないと思って、人員を増やして対応することになりました。
　なぜ、事前に、報告、連絡、相談してもらえなかったのですか？社会人の基本ですよね？』

『え、あ、す、す、すみません、申し訳ないです。　そういった事情があるとは知らず、誤った対応をしてしまいました。
　申し訳ございません』

『私は、最初はＡさんを応援したいと思っておりましたが、こういったことをされてしまうと、もうあなたに大切なお客様をご紹介することはできません、ガチャ！』

『ああー、やっちゃったー、しまったー！！考えてみれば、そうだよなぁ。
　Ｂ社長からしたら、大切なお客様を紹介してくださったのに、
　恩を仇で返すようなことをしてしまった。申し訳ない、大失敗してしまったー』

Ｄさん

　それからしばらくしてからのことです。
　こちらは、Ｄさんです。Ｄさんは、Ａさんと同じＩＴコンサルタントで、Ａさんにとっては大先輩にあたる人です
　たまたまとある席でこのＤさんと一緒になったＡさんは、先日の大失敗をＤさんに相談していました。

『なるほど、A君、そんなことがあったのか。それは、つらかっただろうね。
　ものすごい反省したようだね。
　じゃあ、もしよかったら、僕なりに考えたホウレンソウのコツを、お伝えしようか？』

『ありがとうございます。D先輩、ぜひとも、お願いします。

『うん、かくいう私も、たくさん失敗してきたし、今でも失敗することはあるのだけれど、いくつかコツだと思うことを紹介させてもらうね。実際にはケースバイケースだから、絶対ということはないので、臨機応援に、柔軟にする必要があるのだけれど、いくつか、オススメを紹介するね』

第一報は
スピード重視

『まずは、「第一報はスピード重視」ということだね。やっぱり、早め早めの報告は、喜ばれることが多いね。たとえば、だれかを紹介されたときは、紹介者の方も心配してくれていたりするから、早めに報告すると喜ばれるよね』

守秘義務

『もちろん、守秘義務の関係もあるから、報告可能な範囲にとどめる必要はあるね。
　報告して良いことと、悪いことの区別は、事前に考えておく必要があるね。
　ちなみに、テクニックとして、状況によっては、相談者の方からも重ねて紹介者の方に、報告してもらえるよう依頼する方法もあるね。これは依頼できる関係性がある場合に限られるけれども』

催促されたら負け

相談は事前にメリット

『なるほど、そうですよね。心配されてますよね。　ついつい、相談者の方に喜んでもらえたら、もうそれだけで満足してしまいがちですけど、さらに、紹介者の方にも喜んでもらいたいですね』

『うん、それと、逆に言えば、報告を「催促されたら負け」、だと思うよ
　おそらくだけど報告を催促されてしまったときは、タイミングが遅いという可能性が高いかなと思うよ』

『あと、やっぱり、相談は事前に、だね。さきほどのＡ君の失敗談からすると、別のコンサルタントを紹介する前に、先にＢ社長に相談できていればよかったので、やっぱり、相談は事前に必要で、事後相談はアウトの場合が多いね』

『そして、内容にもよるけれども、すぐに終わらないような案件の場合は、ケースバイケースで、中間報告や最終報告をこまめにしたほうが良い時もあるね。
　ちなみに、その分、手間はかかるのだけれど、実は、報告する人にもメリットがあるって知ってるかな？』

『え、こまめに報告することのメリットですか？えー、なんだろう、むしろ手間が増えますよね。えーと、わからないです』

『それはね、例えば、この人は仕事できる人だなぁと思われたり、また一緒に仕事したいなぁと思ってもらえると、お得だよね。お互いの立場が上がってきたときに、ますます、良い関係になれるよね。同じ仕事をしていても、報告の良さで、紹介者からの評価が上がるっていうことだと思うんだよ』

報告者がお得になる

単純接触効果

『だから、上手い報告ができると、報告者がお得になる。そして、これはお互い様のことだけれども、５年先・１０年先を見据えて、５年後、１０年後になって、お互いの立場が上に上がってきたときに、その時にも一緒に仕事したいと思える相手かどうかっていうのが、実は、今の時点で、将来のために、確認されていたりすると思うんだよね。お互いにとって、将来的に、良い関係を築き合えそうな人かどうか、お互いに、見合っているという感じだね』
『あと、それに、心理学でいうと、単純接触効果と言われる考えがあって、人は接触した回数が多ければ多いほど、その人に親近感を持つっていう考えもあるらしいよ
　だから、報告というタイミングで、接触回数が増えて、親近感が増えたら、お得だよね』

『あー、なるほど、そうですね。たしかに、まったく同じ仕事していても、報告の仕方で、差がついてしまうなら、また一緒に仕事したいと思われるような報告がしたいですね。ますます、気を付けようと思いました』

『うん、そうだよね。逆もまた然りだから、同じ仕事しても、報告の悪さで評価が下がってしまうこともあるから、私も気をつけなきゃと思うんだけど、かくいう私も、日々、失敗したりしているよ』

『なるほど、わかりました。もうこれからは、スピード報告で、報告をとにかく沢山しまくります』

『あー、えーと、ちょっと待ってね。
　ケースバイケースだから、あんまり頻繁に報告しすぎても、お相手の時間を奪ってしまう可能性もあるから、そこは気を付けてね。やり過ぎて、逆効果にならないようにね』

・スピード
・タイミング
・方法、頻度
・内容

相談してみる

事実と意見を分ける

まず結論から

『ポイントとしては、報告のスピード、タイミング、方法、頻度、内容を、ケースバイケースで、柔軟にする必要があるね。たとえば、方法については、お相手の時間を奪わない方法としては、メール、ＦＡＸ、お手紙があるよね。
　他方で、緊急だったり、相談や調整の必要があるときは、電話や面談のほうがお互いに効率が良かったりするので、ケースバイケースで柔軟に判断だね』

『なるほど、たしかに、そうですね。やりすぎてしつこいと思われたら、逆効果ですね』

『うん、とはいえ、まずは、第一報は早いのがオススメだけど、それ以降はケースバイケースだね。　あと、ちなみに、報告相手の方に、今後のホウレンソウはどんなタイミングや方法が喜んでもらえるのか、望ましいのか、相談できるような関係性の場合は、相談してみるのも丁寧だよね』

『あと、オススメは、事実と意見を分けることだね。実際に起きたこと、事実と、自分や誰かの意見は、混同してしまいがちなので、事実と意見はちゃんとわける必要があるね』

『あとは、まず結論から先に述べるのも定番だね。だれしも、ついつい、経緯や流れをわかってほしいので、ついつい結論を最後にしてしまいたくなるけれども、そこはぐっとこらえて、報告相手の負担を減らすためにも、結論を先に伝えて、そのあとで、理由を述べると良いよね。
　そのための事前準備をすると、自分の頭の整理にもなったりするというメリットもあるよね』

『ちなみにね、恥ずかしい話だけど、私も今でも失敗するけど、もう新人ではないから、指摘してくれる人もほとんどいなくなってきたよ。というのも、こういう話って、「言ってもらえるうちが花」というか、立場が上になってくると、誰も指摘してくれなくなってしまうね。
　だから、指摘してもらいやすいキャラのＡ君が、実はうらやましいんだよ』

『いつも思うんだけど、A君は、なんでも素直に吸収するところがすごい武器だと思っているんだよ。A君みたいに、指摘してもらいやすいタイプはうらやましいし、素直にどんどん吸収するタイプだから、すごい得すると思うよ。わたしも、失敗だらけだから、あまり人には言えないけれども、Ａ君なら素直に吸収してくれると思ったので、伝えてみたんだよ
　私もこれからも失敗するだろうけど、良いホウレンソウができるように、試行錯誤しつづけようと思うし、また、人に指摘してもらいやすいキャラになりたいと思うよ』

『D先輩、ありがとうございます。僕なんてもう毎日すごい失敗だらけですけど、もっともっと成長したいと思うので、ぜひぜひ、これからも、アドバイスもらえたらうれしいですし、僕も良いホウレンソウができるように、試行錯誤しつづけようと思います。がんばります』

＜参考＞
「ホウレンソウが難しい・・・」
「ホウレンソウ上手になりたい・・・」
「お客さまの満足度を高めたい・・・」
　ホウレンソウの大切さはよく言われているものの、どのようなホウレンソウが良いかは、状況によって、立場によって、業種によって、いろいろな事情によって、一律に決められるものではなく、様々であると思われます。
　様々であるからこそ、みんなで話し合って、意見を出し合って、それぞれにとってのベストな選択肢を考えたうえで、進めていく方法が有益であることから、そのための題材の一つとして、ご活用頂けましたら幸いです。