

公開講座のご案内

人を育てる人のための 真・報連相講座

～人が辞めずに育つ環境づくり～



チームプレーの中で欠かせない「真・報連相」のスキルを
「人を育てる」という観点で実践的に身につけます

2018年

2月23日(金)

9:30～17:30(休憩1時間) 受付9:00～

会場 | 大阪コロナホテル
大阪市東淀川区西淡路1-3-21 315会議室
●JR「新大阪」駅下車 東口から徒歩2分

参加費 | ￥25,000(税別) ※昼食・テキスト代含む

定員 | 15名(締切2月15日(木))

※定員に達した時点で締め切らせていただきます



お申し込み・お問い合わせ

株式会社プロバホールディングス HRD事業
担当/佐田(さだ)・原(はら)

【TEL】082-831-2608(代)
【Email】hrd@provanet.co.jp

本講座は、以下のことを
取り組みたい方にオススメです

- ① 新人スタッフを戦力化したい
- ② 職場のムードや人間関係を良くしたい
- ③ ムリ・ムダがなく効率的に
仕事をすすめたい
- ④ お客様視点で考え、動ける
スタッフを育てたい
- ⑤ 部下の思いを引き出す
コミュニケーションを身につけたい
- ⑥ 皆で心を揃えて取り組める
チームをつくりたい

講師 佐田
郷美
Satomi Sada



真・報連相インストラクター
1995年プロバグループ入社。
パチンコホールのコンシェル
ジュ(お客様係)、人事部教育研
修担当を経て現職。アルバイト
の能力強化研修、接客研修、新
人・若手研修などを講師として
担う。日遊協「店長・管理者講習」
講師。(The Bob Pike Group
プロフェッショナルトレーナー：
ファシリテーション認定、真・S
P D C Aプログラムインストラ
クター、ホスピタリティ・コー
ディネーター)

主な研修内容

真・報連相のポイントを学ぶ
(3つの視点と3つの深度)

「人を育てる」上での報連相の課題について、実例をもとに解決を考える

学んだことや気付いたことを整理し、職場に戻って実践することを決める

例えば……

忙しい中でも
上司・部下間で思いを汲み取るには？

業務経験の浅い
スタッフが困ったことを
相談しやすい
環境にするには？

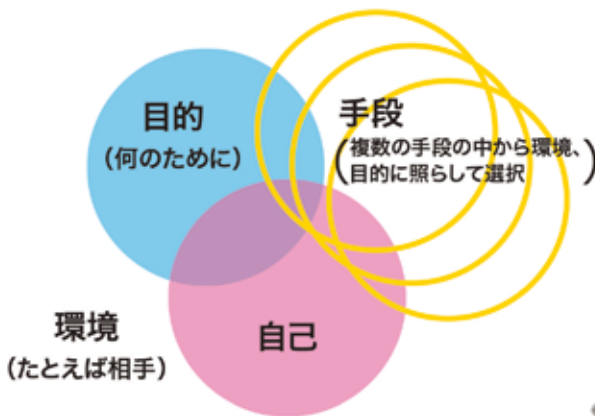
部署、店舗の方針を
それぞれの業務に
反映させるには？

一人ひとりのお客様に
あわせた個別の対応力を
高めるためには？

【3つの視点・3つの深度】の活用がポイント

店内コミュニケーションの質が上がる【3つの視点】

「目的」「環境(相手)」「自己」の3つの視点から手段をとらえるのが真・報連相です。「目的」(何のために)を明確にして「手段」(報連相のやり方)を考えます。環境(相手)によって報連相を変えます。報連相する「自己」を含めて全体状況をみます。



©糸藤正士

最大のチーム力を発揮する【3つの深度】

報連相の本質は「情報の共有化」です。「情報の共有化」には3段階の深度があります。共有化を深めることが大切です。

深度1	事実情報の共有化	知っている (文字・数字・データ)	聞く
深度2	意味 (目的の共有化)	わかっている (意味が通じる)	訊く
深度3	考え方の 波長の共有化	「思い」を共にする (共感・感動)	聴く

©糸藤正士

受講生の声

- 報連相について「目的を明確にする」という意識はほとんど持っていませんでした。そのために、本当は一度の話で済むことも二度・三度とやりとりすることになってしまい、結果的に余計な時間を使っていたことに気付かされました(20代・女性スタッフ)
- 正直なところ受講前は「今更、報連相」という気持ちもあったが、おおきく印象が変わった。これからの若い人達を育てるためにも、チームとして成果を上げていくためにも欠かせない、とても重要なことだと感じた(40代・店長)
- これまで「言葉の共有」はできていたと思うが、「意味の共有」には至っていなかった。相手に伝わったと思ったことが伝わっておらず、互いに心が通じ合わないやりとりをしていたように思う。今後は「意味の共有」を意識して、上司や後輩とのコミュニケーションを図りたい(30代・男性スタッフ)
- 中間報連相が如何に大切かがわかりました。納期の確認だけでは、仕事はスムーズに進まないことを痛感しています。自分からもっと部下に確認するのは勿論のこと、部下からも自主的に報連相をしてもらえよう、「聴く」を実践していきます(30代・ホール主任)
- 管理者でありながら、報連相の「5段階レベル表」にある「1度」の内容でさえできていないことがあった。報連相について、部下には一方的に求めるばかりだったが、この機会に一緒に振り返ってみようと思う(40代・管理職)