

「報連相」徹底習得講座

(研修カリキュラム)

	テーマ	内 容
	オリエンテーション	研修のねらいの説明と期待（研修目標設定）
1	「報連相」はなぜ必要なのか	<ul style="list-style-type: none">・情報共有→業務円滑化→業績向上・ミス防止・報告・連絡・相談がうまくいったときどんな成果があったか？・報告・連絡・相談がうまくいかなったときどんなマズイ状況になったか？ <p>【ディスカッション】</p>
2	「報・連・相」は正確に始まり、正確に終わる	<ul style="list-style-type: none">・上司からの指示・命令は正確に理解する・上司からの意図と自身の解釈に相違がないこと・指示、命令も報告、連絡、相談も 5W1H を意識する・上司からの指示が分かりにくいときの質問術
3	報告の実践ポイント 連絡の実践ポイント 相談の実践ポイント	<ul style="list-style-type: none">・報告の重要性を理解する・報告の種類・・・「終了」「進捗」「状況」「重要」・連絡は正確に！・・・「人はあなたの連絡内容で働く」・事実と意見をわける・・・「相手への配慮を忘れない」・問題解決のために相談する・悩み過ぎずに相談する
4	報連相に必要な基礎 コミュニケーション力	<ul style="list-style-type: none">・傾聴スキルを身につける

講師紹介 株式会社経営人事教育システム 契約講師 織田由佳子



大学在学中、KDD 国際電信電話株式会社に短時間制職員として採用。国際電話接続オペレーター業務及び通訳業務を担当。大学卒業後、全日本空輸株式会社に入社。国際線 CA として乗務の傍ら、OJT インストラクターや接遇向上プロジェクトにも携わる。その後、ホテルニューオータニ大阪ビジネスセンターにて秘書業務や VIP 応対、ビジネスセンタースタッフ採用、訓練業務を担当。
これらの経験を生かし、専門学校やコンサルティング会社にて講師活動を開始。就職支援分野をはじめ、企業や自治体研修、接客接遇リサーチ及び接遇研修、管理職面談など、全国各地で仕事の幅を広げながら地道に登壇実績を積み重ねる。現在、大阪国際大学の非常勤講師として、「ビジネス基礎演習」授業担当。