

「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かったときどんなマズイ状況になったか？ 【ディスカッション】
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」 ・ 事実と意見をわかる・「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)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 対応、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。