

3 中堅・若手社員の皆さま向け

明日から「報告・連絡・相談」が実践できる社員になる!

# 上司から信頼される「報告・連絡・相談」

開催日：2017年10月11日(水)10:00~16:45

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：(株)ソフィアパートナーズ **増谷 淳子** 氏  
代表取締役

略歴：

大阪出身。日本航空(株)退職後、教育団体の副学院長を経てコンサルタント会社の役員となる。客室乗務員として長年培ってきたおもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、企業の人材教育企画、指導、育成を手がける。2006年ソフィアパートナーズを設立。「人間力教育」により、「志事のできる社員」を育てることを目指す( )。各社、各団体の教育に関する問題解決のため、「ひと」のマインド&スキルアッププログラム提案、カスタマイズされた実践的で誠実な教育には定評があり、リピート依頼も多数。20年以上の経験、300社を超える企業、自治体、商工会議所、病院、学校関係の教育実績を持ち、年間の講演・研修回数は約200回。マナー診断、店舗診断、マニュアル作成、接客コンテストの審査、コンサルティングまで、トータルな支援を行う人材育成コンサルタント。

志事：志をもって仕事に取り組むことを「志事」と定義している

## 特色

最近、上司と部下との信頼関係を問題に挙げる企業が増え、その大きな要因はコミュニケーション不足にあります。部下から必要な情報が、必要なときに正確に伝わらないことで、仕事が円滑に進まないばかりか、そこから大きなミスやトラブルを引き起こす事態にもなりかねません。

このセミナーでは、上司が部下に徹底させたい「報告・連絡・相談」の基本と効果的なやり方を習得することができます。さらに、ケーススタディ、体験学習を通じて、「報・連・相」を「する人」「される人」双方の立場を実践的に体験し、理解していただきます。明日からすぐに実行できるよう、「報・連・相」の具体的な行動を決めて実践・継続する決意も促します。

## カリキュラム

録音・録画はご遠慮下さい。

### 1. 今なぜ『報・連・相』が重要なのか？

- (1) そもそも『報・連・相』とは？
- (2) 上司は部下の『報・連・相』の仕方にイライラしている  
グループディスカッション
- (3) 『報・連・相』が会社の組織力・人材力につながる
- (4) あなたは『報・連・相』ができていますか？  
自己診断・グループ共有

### 2. 仕事が「できる」「できない」は『報・連・相』で決まる！

- (1) 『報・連・相』にはスピード・タイミングなどコツがある
- (2) できる社員の「報・連・相」 ケーススタディ
- (3) 上司は部下の気持ちを、部下は上司の気持ちを知る  
体験学習

### 3. 上司から信頼される『報告』の仕方を極める！

- (1) 報告は義務 報告する目的を考える  
グループディスカッション
- (2) 報告の仕方 ケーススタディ
- (3) 何を・いつ・どのように報告すべきか
- (4) 「お客様からのクレーム」の報告の仕方 ケーススタディ
- (5) 「報告の達人」になるためのポイントチェック

### 4. 仕事をスピーディに進める『連絡』の仕方を極める！

- (1) 連絡する目的を考える グループディスカッション
- (2) 連絡の仕方 ケーススタディ
- (3) 連絡は伝達のスピード、正確さ、タイミングが決め手
- (4) 上司、お客様を動かすためには「想い」をこめる
- (5) 「連絡の達人」になるためのポイントチェック

### 5. ワンランク上の仕事をする『相談』の仕方を極める！

- (1) 相談する目的を考える グループディスカッション
- (2) 誰に相談するのが適切か
- (3) 上司に対する提言は相談のスタイルで行う
- (4) 相談の仕方 ケーススタディ
- (5) 「相談の達人」になるためのポイントチェック

### 6. 上司の“こうして欲しい”に応えよう！

- (1) 上司が何を知りたいかを理解する
- (2) 『報・連・相』を習慣にするためのツールを工夫する
- (3) 『報・連・相』の達人になる10の極意

### 7. 『報・連・相』を徹底するためにあなたは変わる？

明日からすぐに実行する「報・連・相」の行動

作成・宣言

**参加申込書** ( \*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」 ) 受講料：会員...23,760円 一般...31,320円  
(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

10/11(水) 上司から信頼される「報告・連絡・相談」 【FAX .03-3699-6629・6729 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
所在地	〒			連絡担当者	部署・役職		
					ふりがな		
					氏名		
業種(具体的に記入してください)				E-Mail			
TEL	( )	FAX	( )	取引店	支店		
参加者 ( )内にふりがなをご記入ください。	氏名	( )	部署	役職			
	氏名	( )	部署	役職			
	氏名	( )	部署	役職			
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 / 同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先]  
一般の方：受講料とともにご請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。03-5653-3951  
\*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。研修担当(印)