

平成26年9月30日

各位

株式会社 徳  
ノリックス株式会社・有限会社和公  
代表取締役 鷺岡和徳

前略、今月も業務に専心いただきありがとうございます。

さて、皆様は【報・連・相】というビジネス用語を聞かれた事があると思います。報告・連絡・相談の語頭をとったもので、会社運営で守るべき基本的なルールとして広く活用されています。また「相談」のあとに「確認」をつける事もあります。しかしながら、私どもの会社ではこの「報・連・相・確」が徹底されず多くの失敗とともにお客様にご迷惑をかけ、クレームをいただく事が多く、徹底出来ない事に対していつも気を揉んでいます。

「報告」とは、上司からの指示や命令に対して部下が結果や経過を知らせる事で、命令に対して報告がなければそれはただの一方通行で仕事とは言えません。命令も報告もすべて期限（締め切り）を付ける事が必須です。ビジネスに期限のない仕事は一切ありません。上司は部下に「〇〇日までに・・・をする事」「その報告を〇〇日までにしてください」というようにしてください。

「連絡」とは、簡単な情報を関係者に知らせる事です。そこに自分の意見や憶測は入りません。上司、部下、社員、アルバイト、所属部署に関わらず、誰もが発信側にも受信側にもなります。私どものクレームを分析すると連絡ミスによるものがほとんどで、手配ミス、時間ミスなどほとんどが連絡の不備によるものです。

「相談」とは、自分の判断に迷うときや意見を聞いてもらいたいときに、上司、同僚にアドバイスをもらう事です。私どもの会社の日々の問題や課題は多様かつ多量で、また複雑なものも多く、それを自分一人の考えに頼っていると効率や効果も低くなります。上司や同僚にどんどん相談を持ちかけて、相互に知恵や情報を交換してください。また相談は信頼関係に基づきます。相談をしやすい職場環境を上司や役職者は作ってください。

「確認」とはチェックの事です。当たり前ですが、私たちの仕事は「確認」が不可欠です。過去「確認」を怠ったことでお客様に迷惑をかけた事は無数にあります。何事も、事前に確かめ直す事はお客さまの「食」を与る（あずかる）者として当然の責任であり、義務と考えます。「報・連・相・確」が徹底出来ない組織は機能不全のためクレームが頻発し、やがて統制を乱し、組織崩壊に至ります。逆に徹底できる組織は安心・安全・安泰であり、ほとんどの失敗が未然に回避出来、さらなる発展に向かいます。再びここに「報・連・相・確」のさらなる徹底を厳命致します。

## 「一膳入魂」

「私たちはお客様のために常に新しいことに挑戦し、食生活に新たな価値を創造しつづけます。」  
すべては自分のために。

すべてはお客様のために。

すべては会社のために。

すべては社会のために。

来月も一緒に頑張りましょう。

草々