

# 口頭&日報での報告を活用した 情報収集スキルの指導法

黒木 正人

飛騨信用組合 専務理事

訪問活動の中で得た情報を、  
若手担当が管理者に  
しっかりと報告できるようにするための  
手法を解説する。

## 口頭での報告・相談は こう励行させる



□ 頭での報告・相談は、いつでもどこでも短時間でできるように、管理者としては有効に活用しなければならぬ。

ここでの報告とは、管理者からの指示に対して若手担当が結果や経過を知らせること、若手担当がこれは報告の必要があるとして自発的に伝えることをいう。また相談とは、若手担当が管理者に対して意見を聞いてもらいたい、判断に迷っていてアドバイスをもらいたいときに声を掛けることをいう。

ほとんどの管理者は、日常的に報告・相談はうまくできていると思いがちであるが、実は若手担当者が「これは報告の必要がない」と勝手に判断している部分に重要な情報は隠れてしまいがち。

例えば、若手担当が大口の融資案件を聞きつけたが、自庫の規模では取り組むのは無理そうだと勝手に判断して報告をしなかったとする。管理者がこの情報を把握し損ねていたところ、他行庫で協調融資が行われ、知らないうちに優良な融資取引を逃してしまう事態が起こり得るのである。

### 小さな報告漏れが 何を招くか教える

では、若手担当が報告の必要がないと抱えがちな情報は、どのように生まれるのだろうか。その判断基準をいくつかのパターンに分類すると、次のようになる。

された側はどう答えたらよいか分からない。おそらく「まあまあです」としか返ってこないだろう。うまく情報を引き出すには、具体的な内容で質問することだ。例えば、次のように聞き出す。

□□銀行では今、優良先をターゲットとして5年固定で0・8%の運転資金を推進していると聞いたのだが、○○さんの担当エリアでは、その融資提案書を見たり、どのような状況か何か情報をつかんでいないかい？

こうすれば、今管理者は他行庫の融資攻勢に興味があり、その情報を欲しているのかと、若手担当者は気付き、積極的な報告・相談をするようになるだろう。

### 若手への問いかけには テクニクも大事

近年、若い世代の特徴として、コミュニケーションが苦手な人が多くなったといわれるが、小さなことでも日常的に話やすく、報

う。

- 結果だけ分かればよいだろうと進捗・変更点を報告しない
- この程度のことは報告する必要がないと勝手に判断している
- 些細なことまで報告して、上司の手を煩わせるのは悪いと思っ
- ている
- 自分で解決できると思っている
- 管理者から「こんなことをいちいち報告するな」と言われたことがある

若手担当は、まだ経験不足であるので、小さな報告を漏らしたことにより、大きなビジネスチャンスを失うこと、小さな報告ミスがことのほか大きな問題となってしまうこと、小さな失敗の裏には大きなリスクがあることが分かっている。

管理者も若手だった頃に、こんな経験がないだろうか。小さなクレームなので管理者に報告せず、とりあえず自分だけで処理してみようとして後で大きな問題に発展してしまったり、取引先から聞いた小さな融資情報を報告しなかったところ、そこから派生した大きな

報告・相談ができる環境を作ること、管理者の役目である。そのため心がけておくべきことは何だろうか。

人は、管理者になると偉くなったような気がするものである。そして、部下は自分の言うことを聞くべきだし、なんでも相談するだろうという錯覚を起してしまいう。このような意識が管理者の根底にあると、若手担当者は心を開かない。

若手担当者の中には、どのタイミングで管理者に話せばよいか分からない人もいる。そうした担当者には、日頃から話しやすい雰囲気を意識的に作り、管理者から話しかけることが大切である。仕事中に声をかけてコミュニケーションをとってほしい。管理者が声をかけることによって、コミュニケーションをとろうとしている、重要視しているということが伝わるだろう。

テクニクも大事である。「○○さん、何か困ったことはありませんか？」と聞くと、たいてい「特にありません」と返ってくる。

る。しかし「○○さんは何か困っていることなんてないよね？」と聞くと、人は「いえ、実は……」と返したくなる。そこから会話を発展させていくのだ。

若手担当者の話を聞きながら、「なるほど」「それいいね」などと相槌を打つのも効果的である。そして話を聞いた後は、「○○さんが言っていることは、こういうことだよね」と話をまとめると、若手担当者は管理者が自分の話を聞いてくれていると感じ、もっと話そうという気になる。間違っても「それはいいよ」「ちよっと違うな」といった言葉は、たとえ思っても口に出さないほうがいい。

### ポイント

- 情報を抱えたことによる失敗談を話し、報告の重要性を理解させる
- 質問を具体化することで、報告を具体化しやすくする