

人気会計士が語る、小さな会社の経営“これだけ” (第23回)

報・連・相は、上司から部下にする

2020.09.04



顧問先2200社を抱える会計事務所を率いる公認会計士、古田土満氏が語る小さな企業の経営のコツ。前回の第22回は、経営者が「うるさく、細かく、しつこく」すべきなのは、会社は、細かい部分を大切にしないといけないからだと説明しました。しかし、経営者がいくら細かいことを大切にしても、顧客からのクレームがなくなることはありません。そのクレームで多くの場合、問題になるのは「報・連・相の不足」です。その改善策として古田土氏は、上司が部下への「報・連・相」を意識することを挙げます。

古田土会計では、毎日のようにクレームや業務ミスの報告があります。お客さま件数2200社、社員数181人ですから、クレームやミスが発生する比率として考えれば、決して多いわけではありません。

しかし、1つひとつのミスやクレームは、そのお客さまにご迷惑をかけ、信頼を失わせてしまったことであり、大変申し訳なく思っています。クレームで一番多いのは「報・連・相の不足」です。

社員に上司がいつも言う言葉は、
「なぜもっと早く相談や報告をしなかったのか」
部下はいつも同じように下を向いて、
「すみません」
この繰り返しです。

仕事にはマニュアルがあり、チェックリストがあり、お互いにチェックし合うルールになっていても一部の人間は守れません。

上司から聞けば、部下は報告する習慣を身に付けていく

そこで考えました。

報・連・相は部下から上司にするのではなく、上司から部下にする。上司は部下に対して、

- (1) 毎日の仕事の進行状況
- (2) お客さまからの依頼や滞っている仕事の確認
- (3) お客さまに訪問するとき、月次決算書のどこを重点に説明するのか
- (4) 何を提案するのか

こういった項目を事前に確認し、翌日には、その結果を上司から部下に聞きます。1日の中で10分くらいを割けば十分です。上司が部下に毎日「うるさく、細かく、しつこく」聞けば、部下は根負けして、自分から報・連・相をする習慣を身に付けていきます。

競争意識の少ない人を成長させるには… 続きを読む