

デルタ業務マニュアル 報告・連絡・相談

【報連相の重要性】

複数人で仕事をする会社にとって**報告・連絡・相談は重要な業務**のひとつです。仕事で適切な情報を持っていないと、間違った決断をしたり、お客様に不快な思いをさせてしまったりします。

自分が得た情報を誰に共有すべきか、どのような手段で相談を行うか、など情報の扱いは、**想像力・思考力が必要**です。現在のデルタでは**報連相にかかる時間は平均して全業務の約1~2割程度**と想定しています。

【デルタでの報連相業務の例】

引継ぎ、カルテ記入、記録表への記入、問題の共有、メモを残す、チェック表への記入 etc

【報連相の定義】

- ① 報告:指示された業務の進捗や終了を伝えること
- ② 連絡:自身が得た情報を必要なスタッフと共有すること
- ③ 相談:自身で判断できない内容を上司や同僚に意見を求めること

【デルタの報連相のルール】

○報告

①	上司、他のスタッフから指示された(頼まれた)業務は、終了時に伝える
②	指示された業務が何らかの理由で実行できない・予定より時間がかかる場合は指示者にそれを伝える

○連絡

①	イレギュラーな情報(*)は関係者に伝わるようにする。佐々木はすべての情報の関係者である。
②	クレーム(**)に関しては大小かわらずすべて佐々木に伝える
③	ワンちゃんの怪我・体調不良については、電話で佐々木に連絡し、必要なら対応を相談する。
④	業務で発生したミスについては佐々木に共有する

○相談

①	自身が持っている情報や権限で決定できない事項について、その決断ができる上司やスタッフに相談する。*自分で判断することが良いことではない。
---	--

○伝達手段

報連相は重要度により手段を変えます。その情報の処理を“いつまでに”行わなければならないかで決まります。

処理期限の目安	手段	例
数分~数時間以内	口頭・電話	当日欠勤、お客様からの電話での問い合わせ、ワンちゃんの怪我・急病
数時間~当日中	口頭・電話・LINE	1営業日中の予約の問い合わせ、
明日以降~	LINE・メモ	打刻ミス、業務上の悩み、備品の破損

*イレギュラーな情報とは:お客様からの問い合わせ、クレーム、会計間違い、返し忘れ、備品を壊してしまったなど、定常的な業務外の情報すべて

**クレームとは:お客様が不満・文句を言っていることがクレームととらえられがちですが、ここでは「要求」のという本来の意味で使っています。

報連相の伝え方

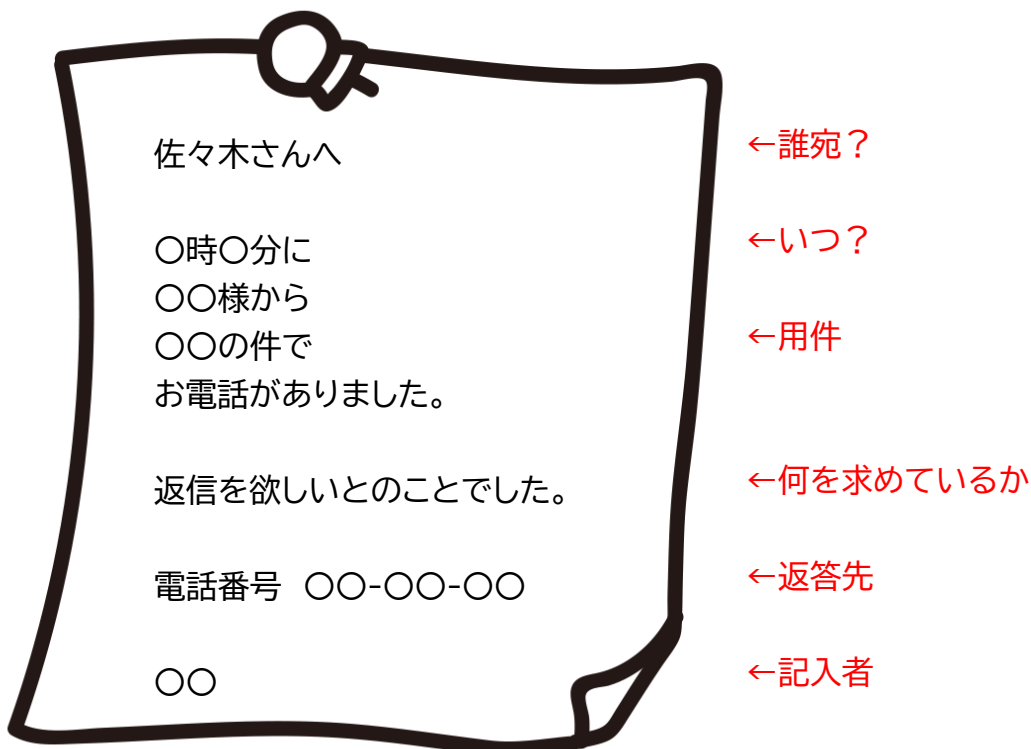
報連相において最も重要なことは、**伝える相手のことを想像すること**です。

例え同じ内容を伝えるにしても、誰に伝えるか、どのように伝えるかでも伝え方は変わってきます。お客様か、上司か、後輩か、その人がどれくらいの知識を持っているかでも変わってきます。

また、直接伝える場合よりもメモに残す場合は、追加の質問がなるべく出ないように必要事項を抜け漏れなく要点をまとめて残す必要があります(下記参照)。

自分が伝えたいことがしっかり伝わっているかなと想像して報連相を行ってください。

メモの例 (お客様からの問い合わせの連絡)



お客様からの LINE に関する注意点

注意点

- ・LINE 対応は接客業務に分類される。業務優先は高い。掃除やお礼メールなどより優先。
- ・新着メッセージの通知は、接客中・緊急対応時以外は優先的に内容を確認(優先度高)
- ・メッセージを開き、返信が必要な問い合わせは要対応をつける。対応が完了したら要対応を外す
- ・1日3回は要対応の内容を全部見返すようにする。保留中の内容は返信(ホテルの業務チェックリストに項目あり)

よくある対応例

- ・自分で回答できない問い合わせ内容があったとき(サロン、犬の学校、その他)
→対応できるスタッフに連絡する
- ・サロンの内容をホテルスタッフが確認した時
(トリマーさんがいる)→トリマーさんに連絡
(サロンが休み)→「本日サロンのお休みいただいているので、後日返信させていただきます。お待たせして申し訳ありません」と回答