

意外に難しい

「社内業務マニュアル」整備のコツ

FINTECS



■ 目次

- 1 なぜ業務マニュアルを整備しなければならないのか … P.3
- 2 業務マニュアル作成のコツ …………… P.11
- 3 株式会社フィンテックスのご紹介 …………… P.25

1

なぜ業務マニュアルを整備しなければならないのか

■ マニュアルを作成するメリット

業務マニュアルは、社内業務の標準的な手順を掲載する文書です。

業務の手順や方針、ノウハウ、判断基準などを把握できれば、業務に慣れていない人でも業務を理解できるようになるなど、多くのメリットがあります。

正しく最短の業務手順が分かる

業務の効率化

誰が行っても業務品質が均一になる

業務の標準化

困ったときに正解の対応が分かる

ナレッジの共有

教育担当の業務負担軽減

新人の即戦力化

■ マニュアルが整備されていないと…

しかし、大多数の企業において業務マニュアルが整備されていないという実態があります。
そのため、多くの弊害がでてきます。

業務が効率的に遂行されているか、属人的になってしまっている

定年退職者のスキルをうまく伝承できない

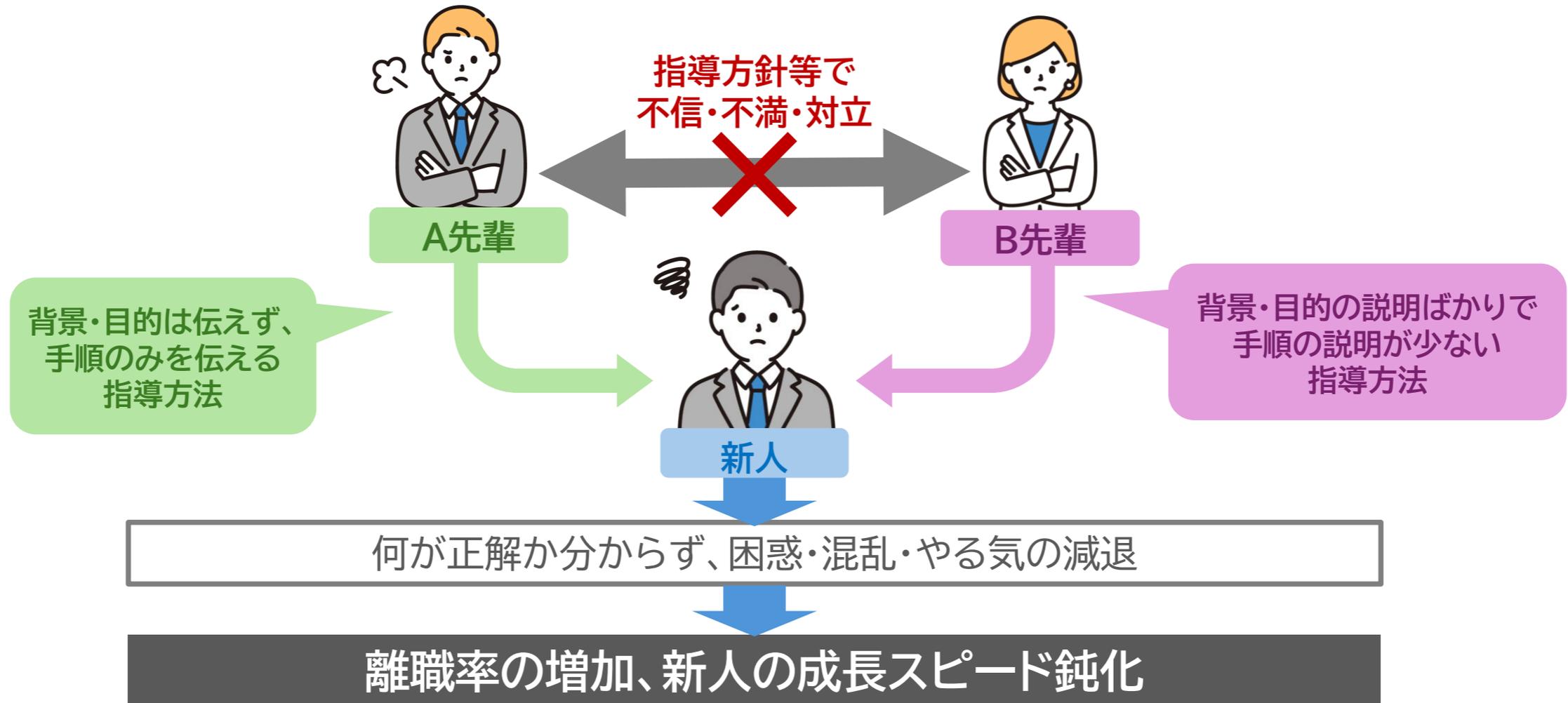


新人育成に時間がかかる

担当者によって業務の進め方が違うため、問題が発生しやすい

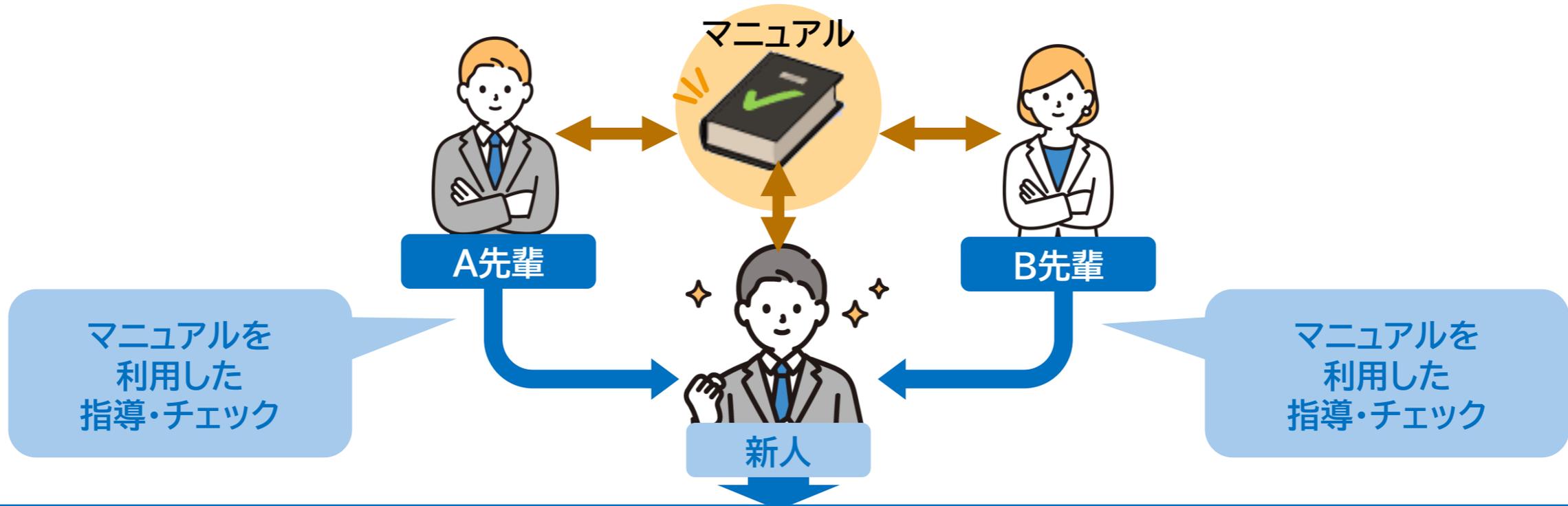
■ マニュアルがない現場の問題点

例えば、マニュアルの無い現場におけるOJTなどでは、このような問題が発生しがちです。



■ マニュアルが解決する課題

マニュアルがあれば、前スライドのような課題は解決できます。指導側もはっきりとした「正解」を提示して教育できます。



指導も統一され、自身もマニュアルの確認をすることで、指導の予習・復習ができる



正解をはっきり知ることができて
安心・自己解決・マニュアルを土台とした「さらなる努力」への意欲

■ 業務改善への効果(1/2)

業務マニュアルは、業務改善にも多くの効果があります。

某・メーカーのバックオフィス部門
(業務担当12名)

削減された工数

15分/1日

×

業務担当人数

12人

×

年間営業日数

240日

=

創出された時間

業務マニュアルの整備により、

年間 **720時間**
の無駄を削減



■ 業務改善への効果(2/2)

業務マニュアルを整備したことにより創出された時間は、会社にも従業員にもメリットを生み出します。

創出された時間の活用



✓ 利益率の向上



✓ 教育・指導



✓ 残業時間の削減



✓ 業務品質の向上



ひとり1日たった15分の業務効率化により、
働きやすい環境構築と顧客満足度の向上を実現

そんなことは分かっているけど
マニュアル作成は難しい・・・



➡ 2章にて、業務マニュアル作りのコツをまとめましたのでご参考ください！

2

業務マニュアル作成のコツ

■ 作成の順序

業務マニュアルは以下の順序で検討・作成しましょう。



step1 背景整理

step1

step2

step3

step4

step5

step6

step7

背景整理は、5W1Hを意識して整理を行います。ここでは特に重要な3点について説明します。

WHY

なぜマニュアルが必要なのか

業務課題を洗い出し、目的を明確化する

WHO

誰がマニュアルを必要としているか

マニュアル読者を明確にすることで、
記載の目線を揃える

WHAT

対象の業務は何か

業務内容・作業対象を明確化する

背景を整理することで、マニュアル作成の目的を明確化しましょう。

目的(ゴール)を定めておくと、マニュアル作成の目標が立てやすくなります。

マニュアル作成は時間のかかるプロジェクトです。ゴールが分かれば作業のペース配分もしやすくなります。



step2 業務整理

step1

step2

step3

step4

step5

step6

step7

業務整理をしっかり行うことで、業務マニュアル作成を効率的に行うことができます。

業務の大分類・中分類・小分類を仕分け「**粒度**」を意識して整理しましょう。

粒度

大分類	中分類	小分類	概要
営業	営業リード対応	メール問い合わせ対応	お問い合わせフォームから問い合わせがあった場合にメールが届くので、返信します。その際には、ひな型を用いて要件の概要を問い合わせます。
		電話問い合わせ対応	電話で問い合わせがあった場合にヒアリングシートを用いて要件の概要をヒアリングします。
		ヒアリングシートの作成	要件の概要をヒアリングシートに入力します。
	打ち合わせ	訪問対応	お客様を訪問し、問い合わせ内容に基づき要件の詳細をヒアリングします。
			以上打ち合わせを訪問し、問い合わせ内容に基

step3 フロー図作成

step1

step2

step3

step4

step5

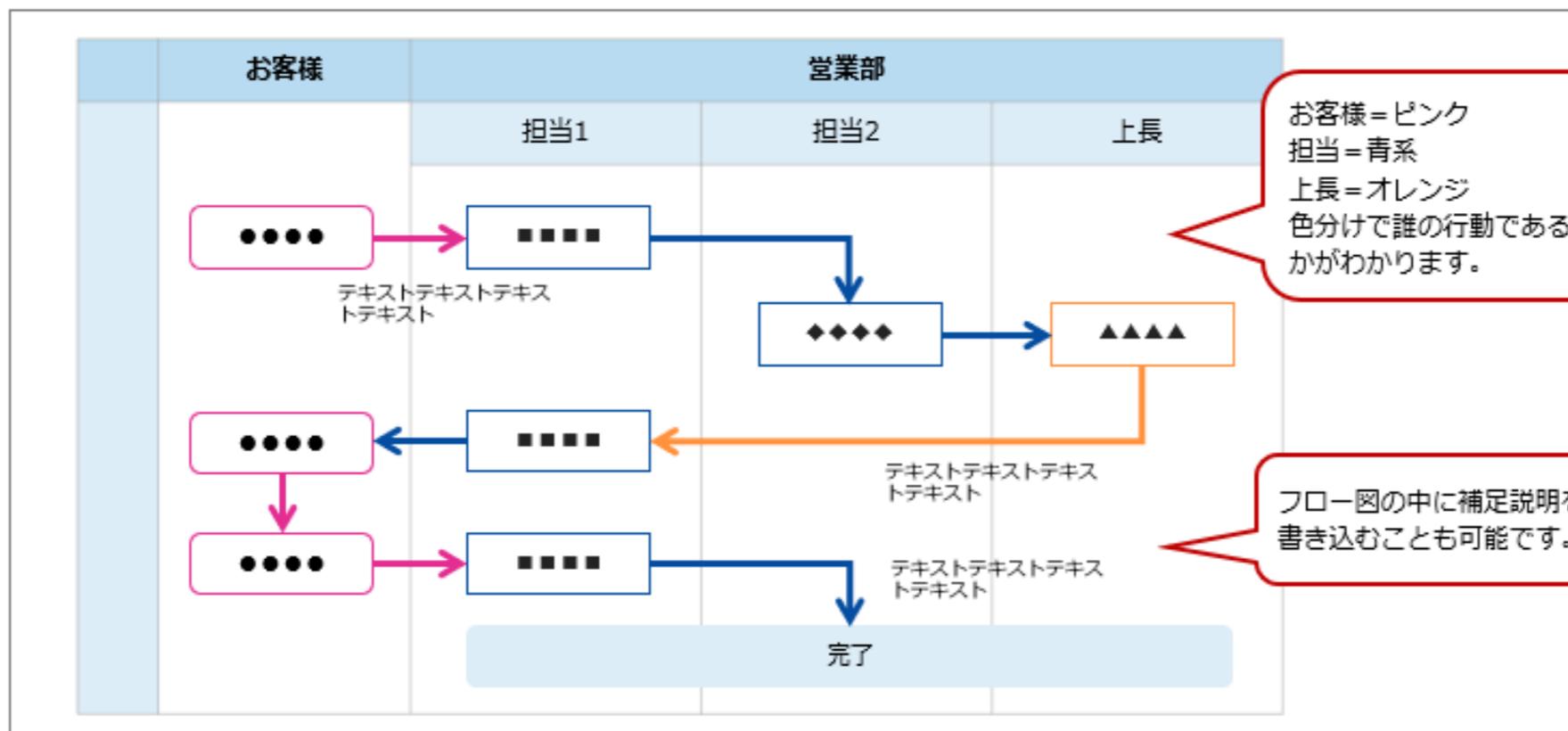
step6

step7

業務整理の内容に沿って、フロー図を作成しましょう。

縦軸に時間、横軸に担当者(部署)を配置する「スイムレーン」での作成がお勧めです。

スイムレーン=「人・担当者」のフロー図例



step4 目次作成

step1

step2

step3

step4

step5

step6

step7

業務整理・フロー図の作成が終わったら、マニュアルの「目次」を作りましょう。

目次はマニュアルの設計図代わりになります。また、目次の項目ごとに複数人で手分けして中身を作成するなどの対応もできるようになります。

マニュアルの目次構成

章節項

章	節	項	ページ数 (推測)	備考	※区分	作業内容(管理表オリジナルの情報)
1	発注点の手配処理		2		発注	在庫品: 発注点手配処理→自動発注更新 9:00以降
2	検討表					
	2.1	CH190以外の検討表の発行	2		発注	在庫品: 検討表の発行(CH190以外)
	2.2	CH190以外の検討表の発注検討	5		発注	在庫品: 検討表(CH190以外)発注検討
	2.3	検討表の発注保留の確認	2		発注	在庫品: 検討表 発注保留確認
	2.4	検討表の修正	3		発注	在庫品: 検討表修正
	2.5	検討表の入力チェック	4		発注	在庫品: 検討表入力チェック

■ step5 本文作成 (1/4)

step1

step2

step3

step4

step5

step6

step7

目次を作成したら、各項目の本文を作成します。コツをご紹介します。

✓業務の目的・概要を記載する

業務の手順のみを記載するのではなく、項目ごとに目的や概要を記載しましょう。

新人は「この業務を何のために行うのか」を理解してから業務に取り組むことで習熟度が高まります。

ベテランに対しても、マニュアルに目的や概要を記載しておけば定期的な確認を促せます。

✓能動態(～する)と受動態(～される)を書き分ける

業務を行う担当者の行為や操作は能動態(～する)で記載します。主語が担当者であることを明確にすると記載の統一感が生まれます。

対して、機械やシステムの結果・挙動や、お客様の行動などは受動態(～される)にすると、行動が明確になります。

✓なるべく短い文で端的に記載する

マニュアル作成において、あれこれ色々な説明をしたくなる場合がありますが、ぐっと我慢して端的な文で記載することを心がけましょう。

1つの文で1つの意味だけを表すようにします。人によって解釈が異なるような書きかたをすると業務品質が一定になりません。長い文章になるほど解釈が異なりやすくなってしまいます。

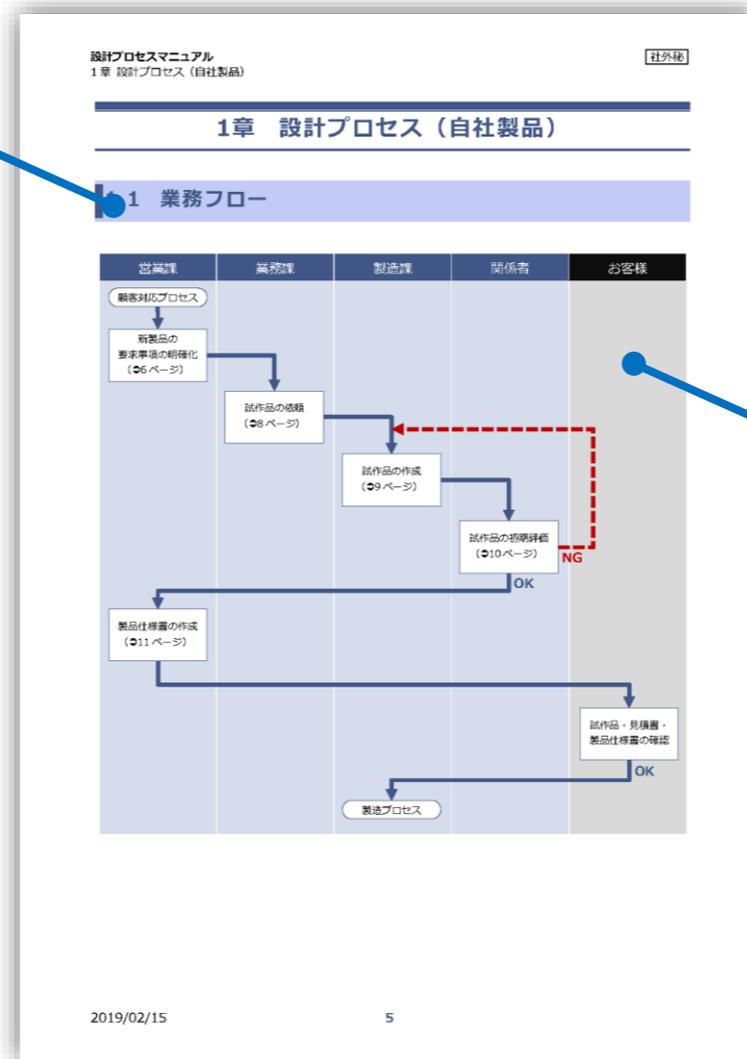
step5 本文作成 (2/4)



マニュアルページレイアウトの例をご紹介します。

見出し

読者が理解しやすいタイトルにすると共に、ページを開いたときにまず目に入るような目を引くデザインで、検索性を高める。



ワークフロー

スイムレーンのフォーマットを用いて、担当者別を実施する工程と詳細説明の参照先ページを記載。
業務の全体像が理解しやすくなると共に、該当ページに辿り着くためのガイダンス機能も果たす。

step6 導線設定

step1

step2

step3

step4

step5

step6

step7

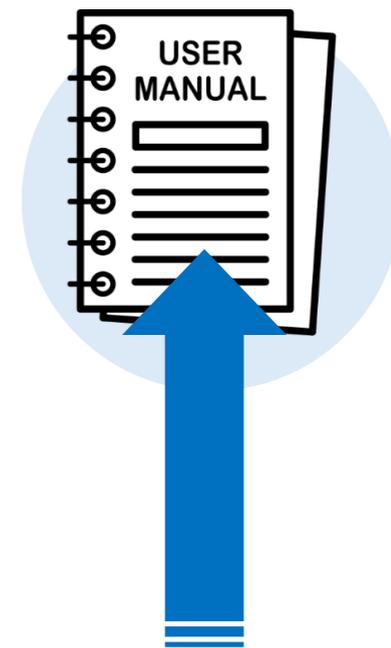
マニュアルが完成したら、導線を設定します。

導線とは、情報を探したいタイミングでどのような手法で探すかというルートのことです。

企業によって社内環境は様々ですが、『マニュアルは必ずこのフォルダに格納する』というようなルールでも良いですし、『OneDriveで整理する』でも良いです。マニュアル作成ツールを活用することで導線を統一するのも良いでしょう。企業によってはチャットボットなどを活用してマニュアル内容を探すための導線を整備している企業もあります。

重要なのは「ここにマニュアルがある」と利用者が認知し、探しに行くための手法が確立していることです。

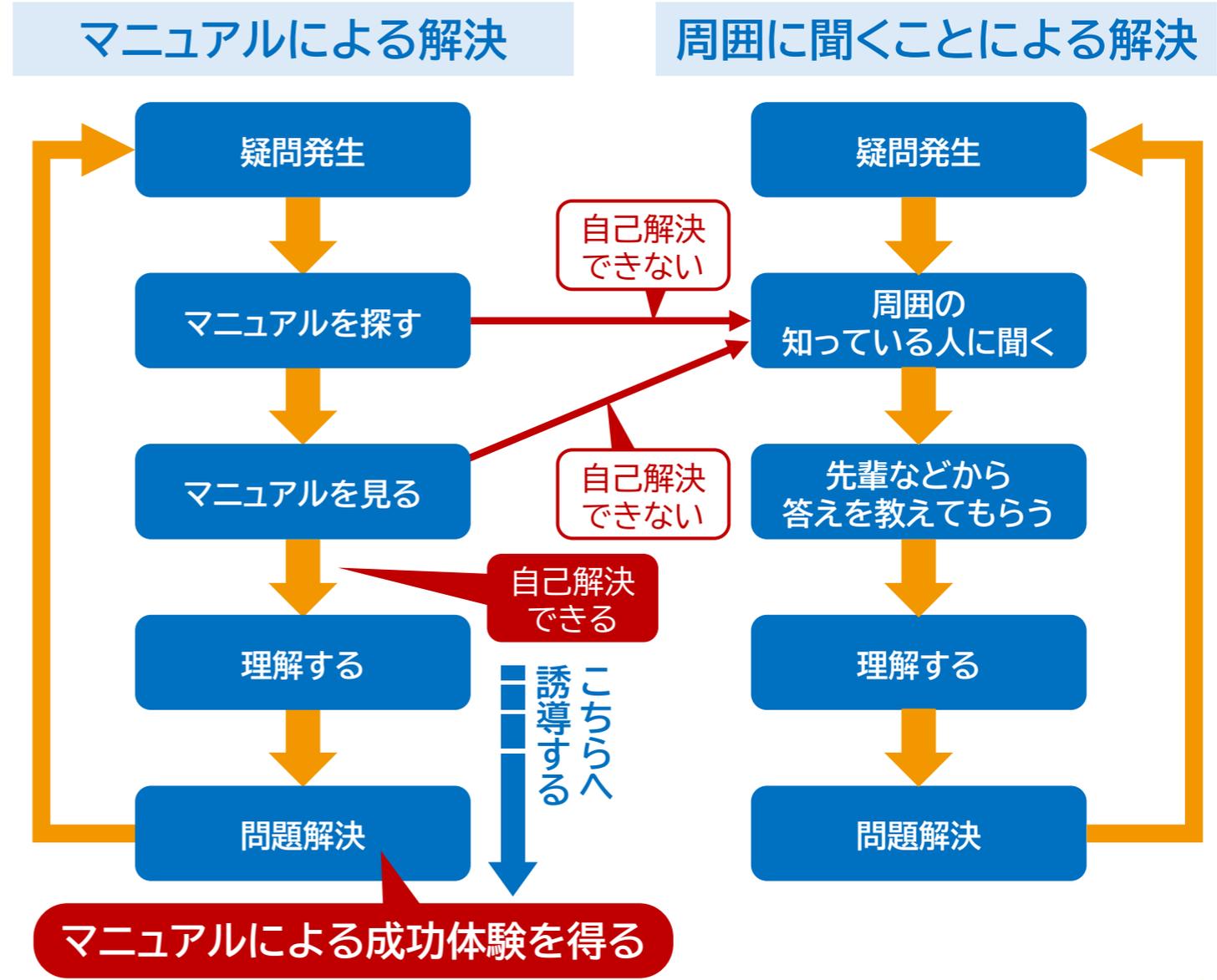
マニュアルの場所が分からなければ、そもそも情報を探しに行くこともなく、マニュアルが存在しないことと同義になってしまいます。



step7 運用 (1/3)

マニュアルを実際に社内で活用しましょう。
ポイントは、マニュアルを担当者に渡すっぱなしにするのではなく、マニュアルを活用することで社員全員にメリットがあることをしっかりと啓蒙することにあります。

周囲に聞くことを常態化せず、まずはマニュアルで自己解決をすることを促しましょう。
マニュアルで成功体験を与え、次もマニュアルを使おうという気持ちを醸成することが業務改善の第一歩になります。



step7 運用 (2/3)

step1

step2

step3

step4

step5

step6

step7

スキル習得のプロセスでは、**守破離**の考え方を意識しましょう。
マニュアルを忠実に守らせるのは「マニュアル人間」を生むとしてネガティブな印象がありますが、実際には徹底した「型」の習得が、成長を促す上で重要なポイントとなります。

型が習得できた上で臨機応変に応用を行うのが『**型破り**』です。型が十分に習得できているからこそ、型を破り、いずれ自分なりの持ち味を出すことができます。

型が無いのに最初から臨機応変さを求めてしまうと『**型無し**』となります。先輩の知見や経験を無視した型無しは、別の問題を引き起こすきっかけになってしまう可能性があります。

まず「型」をきちんと守らせる、そのための手法を検討する必要があります。

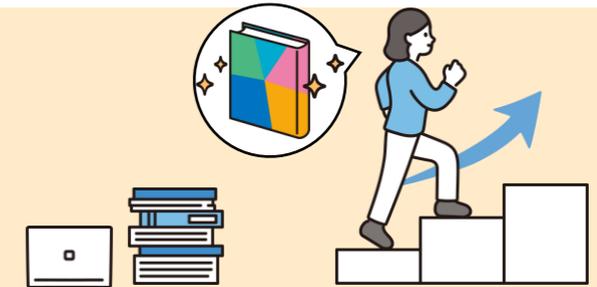
【守】
基本・模倣



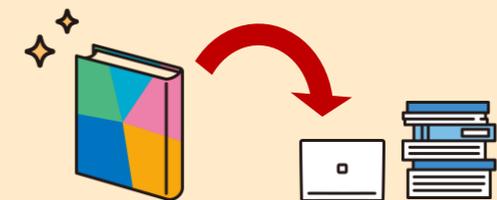
【破】
応用・
臨機応変



【離】
持ち味



業務改善
【守】へ取込



step7 運用 (3/3)

step1

step2

step3

step4

step5

step6

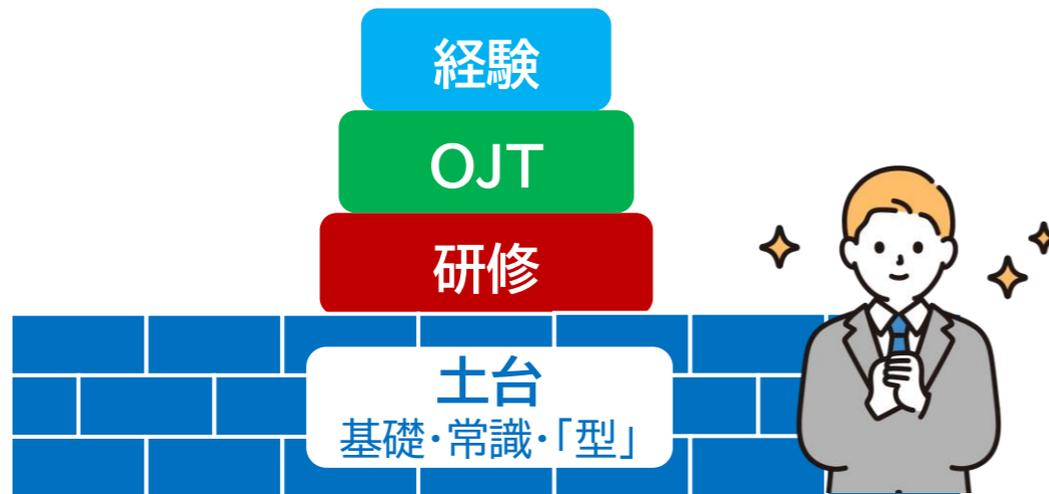
step7

前スライドの「型」は土台とも言えます。

教育(研修・OJT・現場での経験など)は、土台に積みあがっていくものです。土台がしっかりしていないと、研修やOJTばかりを繰り返してもうまく積みあがらず、場合によっては崩れてしまいます。

日本の仕事現場における教育の問題点の多くはここに 있습니다。土台がしっかりしていないのに、土台がある前提で現場教育を繰り返し、たまたまうまく積みあがった人が一人前になっていく……。学歴の高い人ほど、土台が最初からしっかりした人が(比較的)多いので、学歴が偏重される要因となっています。

しかし、本来は土台作りに力を注げば、おのずと教育の効果も高まって一人前に育っていくはずです。



土台がしっかりしていないと……



3

株式会社フィンテックスのご紹介

■ 会社概要

会社名

株式会社フィンテックス

設立年月日

1987年9月10日

所在地

東京都目黒区下目黒2丁目13番10号RKビル

事業内容

マニュアル作成アウトソーシング事業

■ フィンテックスとは

業種・職種・ジャンル・規模を問わず、様々なマニュアル作成の実績がある会社です。

当社は他のマニュアル制作会社とは違い、なぜこのマニュアルを作るのかから検討を行います。



折角お金と時間をかけてマニュアルを作るのだから、喜んで使ってもらえるものを作りたいという気持ちを表し「USER CENTERED MANUAL」というロゴを掲げております。

機能としてマニュアルが使いやすいこと、表現として正しく分かりやすいことはもちろんのこと、ユーザーの気持ちに沿う「情緒的価値」もマニュアルに込めて、制作の対応を行います。



情緒的価値

+



機能的価値

+



表現技術

=



■ お問い合わせ

本資料をお読みいただき、社内業務マニュアル作成にお役立ていただけましたら幸いです。

手法は分かったけど、実際にマニュアルを整備することは難しい・・・という方は、当社までお問い合わせください。

- 「業務マニュアルは社内で作るもの」と思うが、実際には作業時間が作れない
- マニュアルの品質について、これで良いかという自信が無い
- マニュアル作成ツールを導入したものの、中身を作る時間が無い
- 人によってやり方が違うため、正解を定義できない
- 業務内容の変更が多くマニュアルに落とし込めない



本資料に掲載しきれなかったノウハウのご提供や、御社に合った課題解決方法をご提示させていただきます。
より詳しく知りたい方は、当社コーポレートサイトまたはメールからご連絡ください。

コーポレートサイト

<https://fintecs.co.jp/>

メール

sales@fintecs.co.jp

