

# 業務プロセスの可視化と標準化で 「引き継ぎコスト」を大幅削減する秘訣とは？

2022/02/16  
11:00-12:00

Bizer株式会社  
代表取締役 畠山 友一



# 会社紹介

**「仕事」をわかりやすく。かんたんに。**

忙しいチームの生産性向上を支援するサービスを提供しています。

|        |  |
|--------|--|
| 商号     | Bizer株式会社  |
| 代表     | 代表取締役 畠山 友一  |
| 事業内容   | ビジネス支援クラウドサービス「Bizer」「Bizer team」の開発・運営<br>中小規模事業者、個人事業者向けコンサルティング業務 |
| 株主     | パーソルプロセス&テクノロジー株式会社（2019年1月～）  |
| 設立     | 2013年10月   |
| 住所     | 〒102-0074<br>東京都千代田区九段南1-5-6 りそな九段ビル5F KSフロア                         |
| 認定・取得  | ISO/IEC 27001:2013/JIS Q 27001:2014（No. I468）                        |
| Webサイト | <a href="https://bizer.jp/">https://bizer.jp/</a>                    |



# 自己紹介

Bizer株式会社 代表取締役 兼  
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社  
プロダクト統括部 Bizer team部 GM

富士通、リクルート、ネクスウェイ、グリーを経て2013年10月にBizer株式会社を設立。2019年1月にパーソルプロセス&テクノロジーに株式譲渡。

「Bizer team」を活用し、数多くのバックオフィス改革や成長し続けるチームの支援に従事。

全国各地で年間100日ほどワーケーションを実施。通称ワーケーションおじさん。



～年度末に困らない!～

## バックオフィスの引き継ぎがラクになる秘訣とは？



Bizer株式会社  
畠山 友一



株式会社スタディスト  
近内 健晃

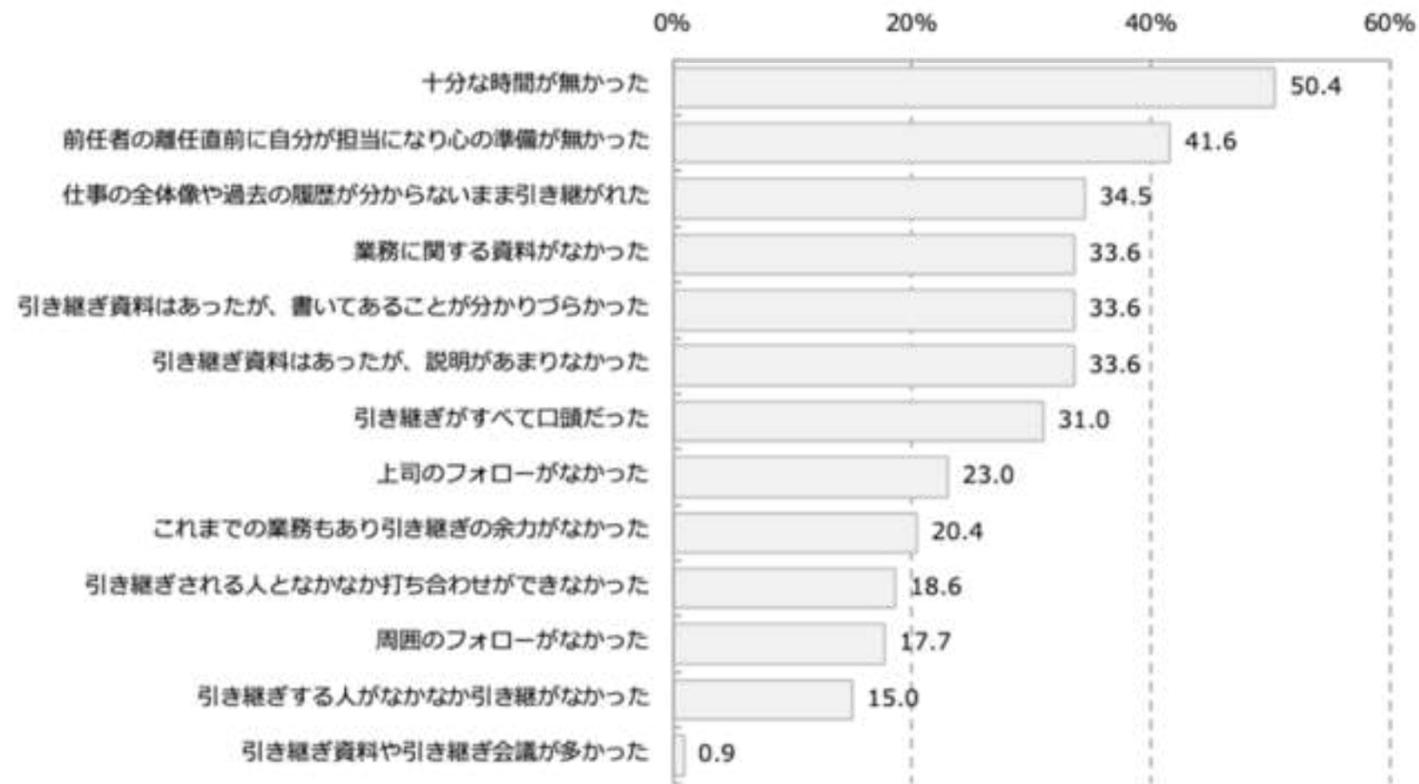
2月16日(水) 11:00 - 12:00



# 引き継ぎの課題

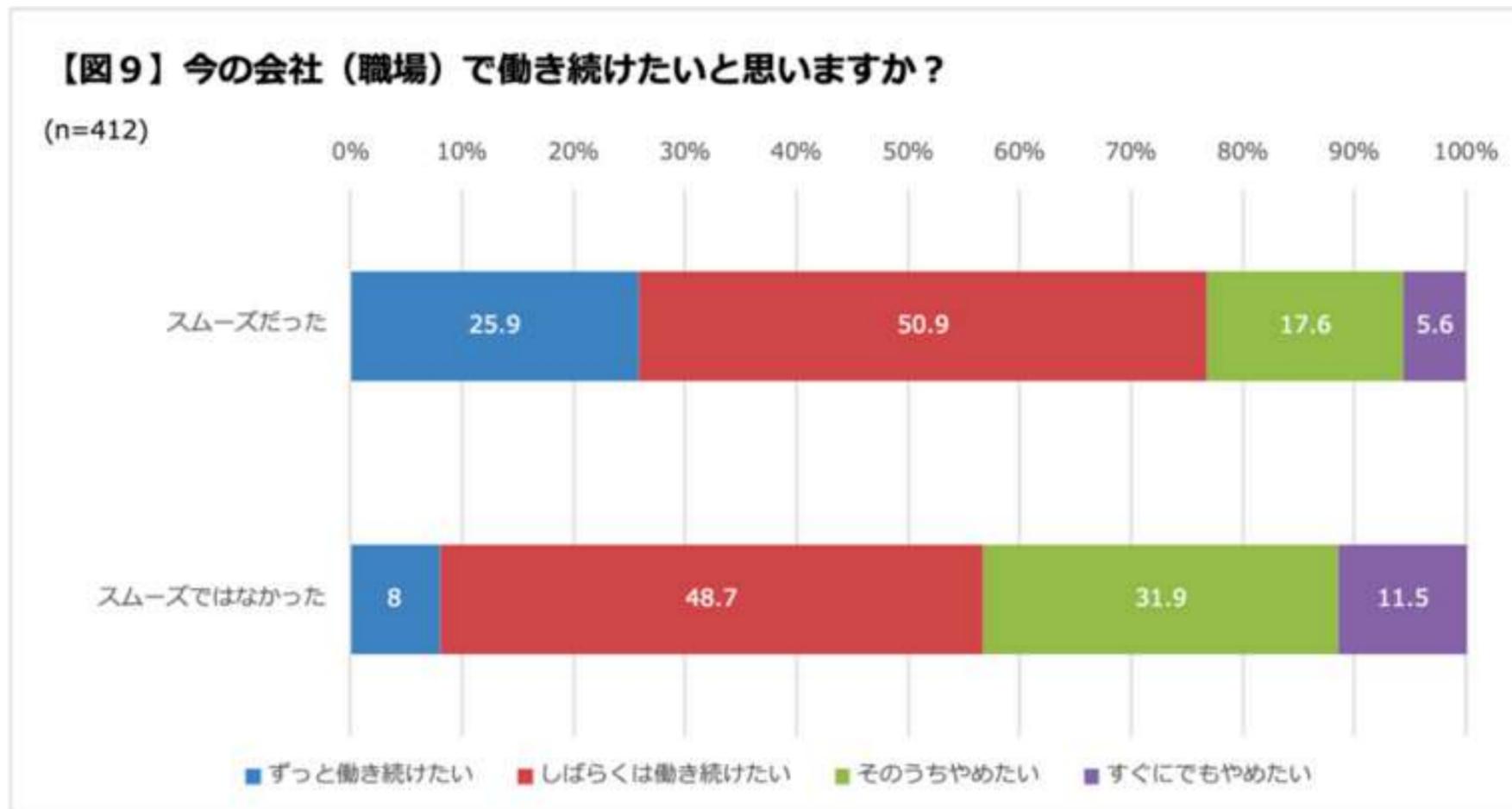
【図5】仕事の引き継ぎがスムーズではなかった方は、どのような問題がありましたか。

※直近の引き継ぎのことについて(n=113)



- ✔ 仕事の全体像が分からない
- ✔ 業務に関する資料がない
- ✔ 資料が分かりづらい

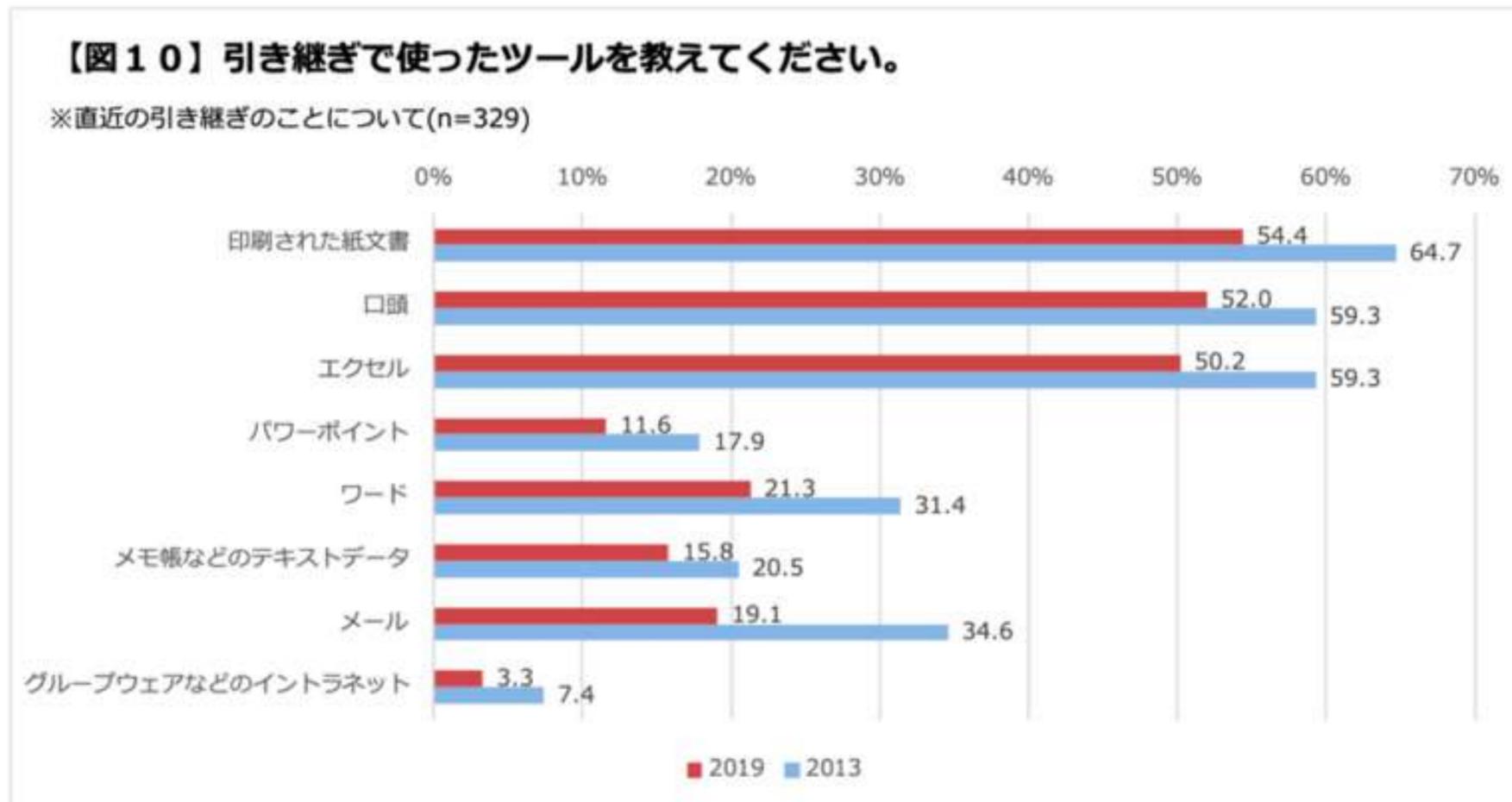
# 引き継ぎのスムーズさとロイヤリティ



✓ スムーズ：8割が働き続けたい

✓ スムーズでない：5割が...

# 引き継ぎで使ったツール



サイボウズ チームワーク総研 「仕事の引き継ぎ」に関する意識調査

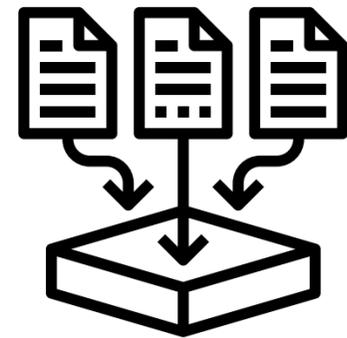
ここはTeacheme Bizを検討！





作業単位のマニュアルと**業務プロセス**を  
関連付けて、引き継ぎコストを大幅削減！

# バックオフィス業務の構成



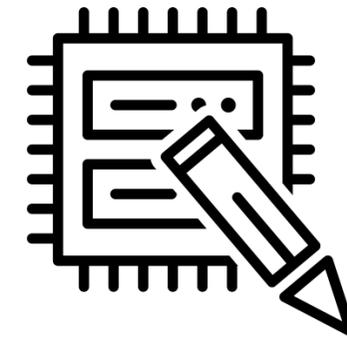
データ収集



コミュニケーション  
(確認、催促)



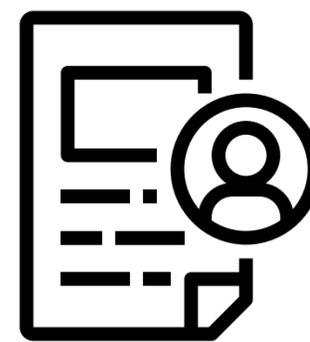
思考、判断



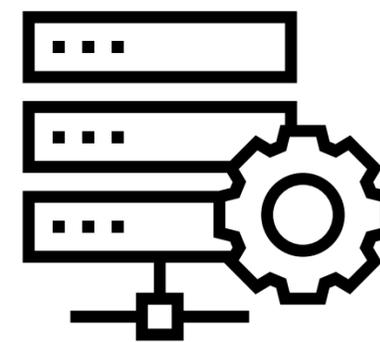
データ編集



業務システム



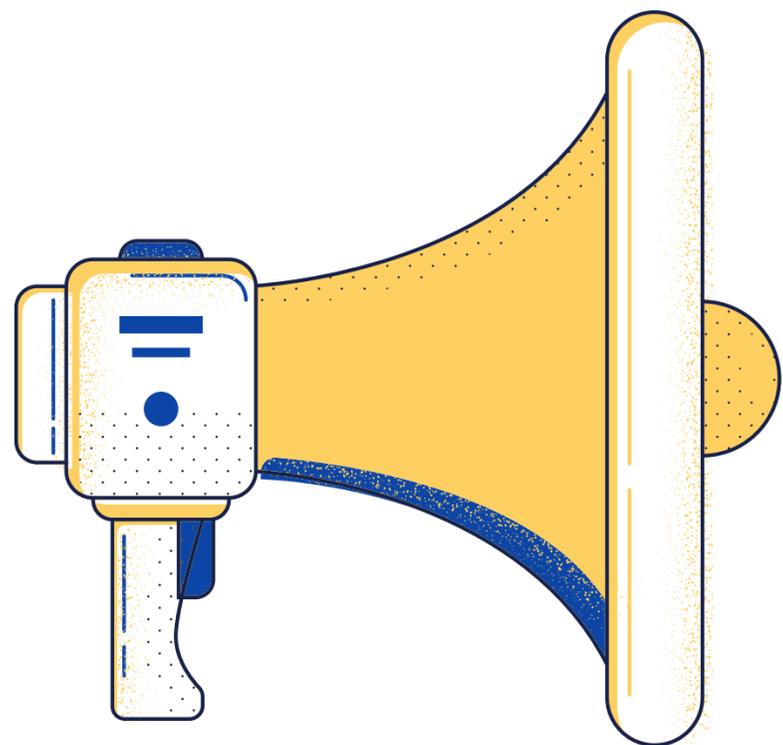
資料作成



保管



報告、共有



あらゆる業務の流れを可視化し、  
業務ごとに必要な情報を紐付け、  
すぐに実務実行できるレベルに

# 入社対応の業務プロセス

## 入社関連書類準備

内定者の住所確認

採用通知書の作成

入社承諾書フォーマットの準備

誓約書フォーマットの準備

雇用契約書の作成

# 入社対応の業務プロセス

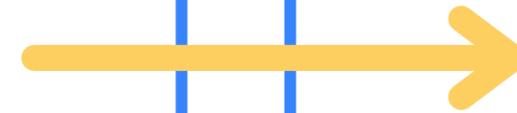
## 入社関連書類準備

内定者の住所確認



どうやってやるの？

採用通知書の作成



どうやってやるの？  
どこに格納するの？

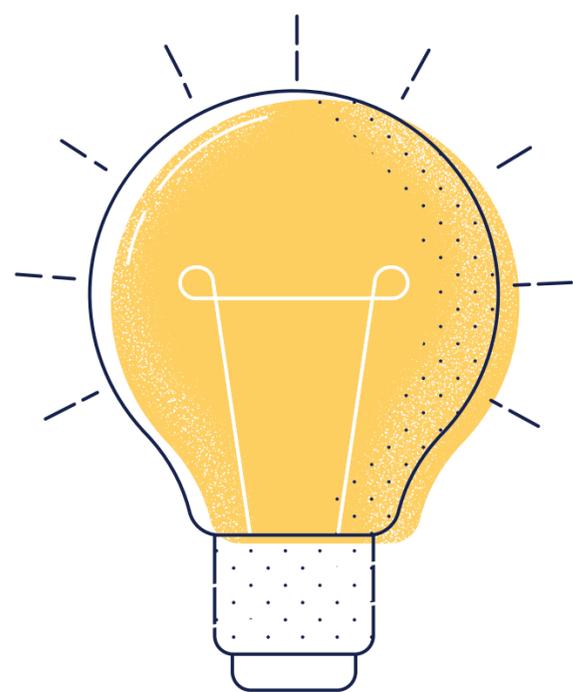
入社承諾書フォーマットの準備



どこにあるの？

誓約書フォーマットの準備

雇用契約書の作成



業務プロセスと、それに紐づく情報や  
マニュアルを関連付けて、  
現場で活用できるレベルの可視化を実現

# 入社対応の業務プロセス

## 入社関連書類準備

内定者の住所確認

住所確認マニュアル

<https://teachme.ip/8/manuals/7415783/>

採用通知書の作成

採用通知書 格納フォルダパス

\\Data\人事\採用関連\2022年\採用通知書

入社承諾書フォーマットの準備

入社承諾書 格納フォルダパス

\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット

誓約書フォーマットの準備

誓約書 格納フォルダパス

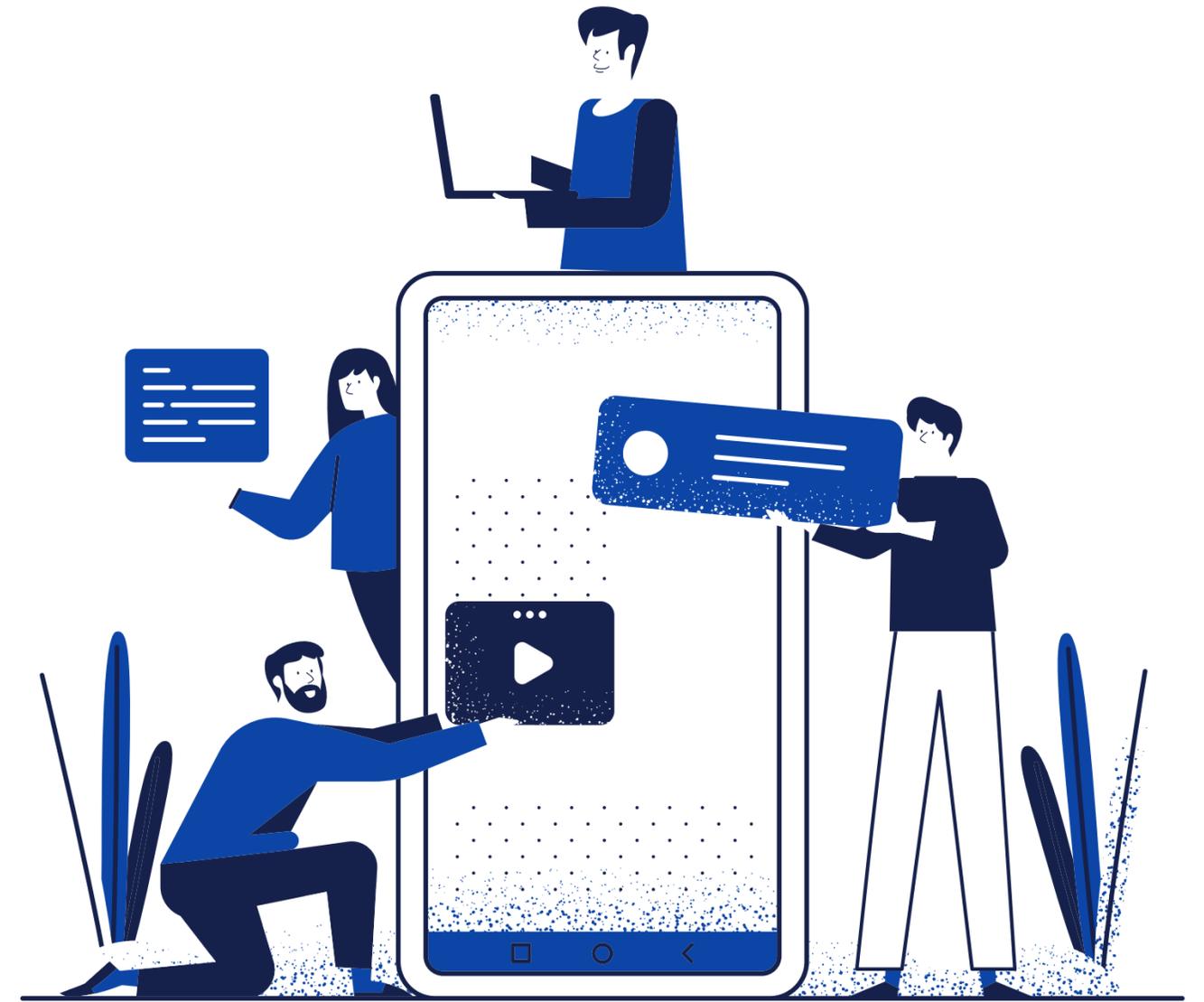
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット

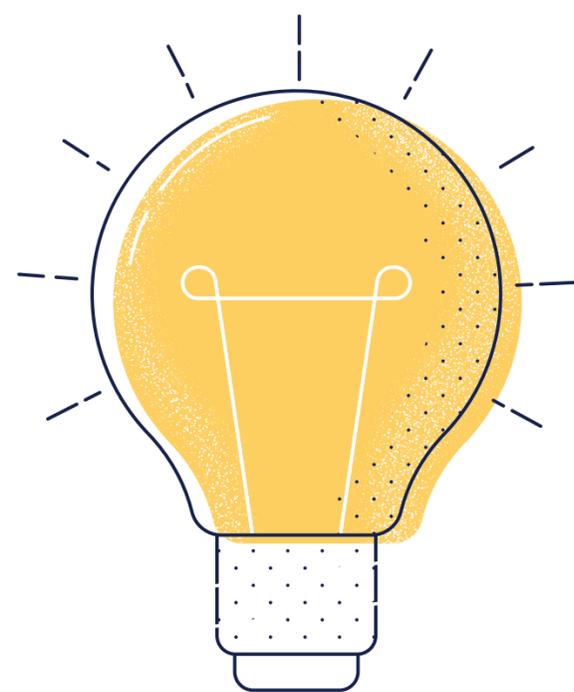
雇用契約書の作成

雇用契約書作成マニュアル

<https://teachme.ip/8/manuals/2449783/>

次に大事なものは、  
いかに現場で運用しながら  
改善し続けられるか





業務プロセスをチェックリスト化することで、  
日々の業務の**抜け漏れ防止**や**進捗共有**を  
しながら、**鮮度高く**継続的な**改善**を実施

# 入社対応の業務プロセス

## 入社関連書類準備



内定者の住所確認

住所確認マニュアル

<https://teachme.ip/8/manuals/7415783/>



採用通知書の作成

採用通知書 格納フォルダパス

\\Data\人事\採用関連\2022年\採用通知書



入社承諾書フォーマットの準備

入社承諾書 格納フォルダパス

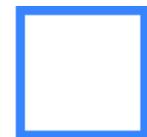
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット



誓約書フォーマットの準備

誓約書 格納フォルダパス

\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット



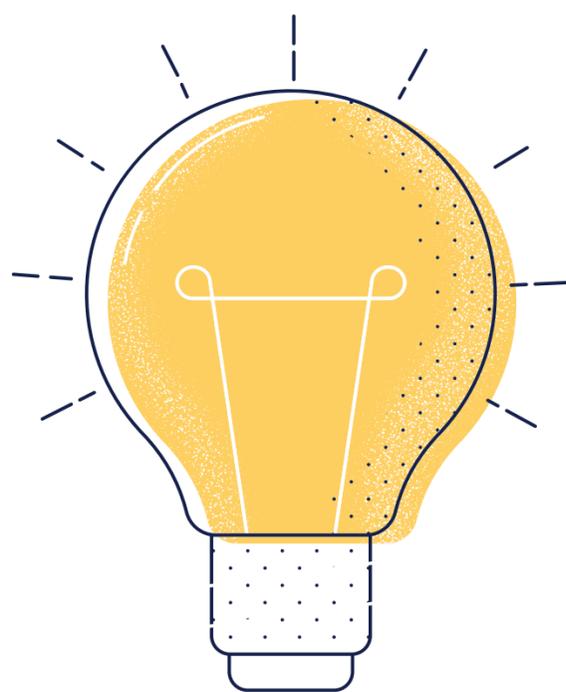
雇用契約書の作成

雇用契約書作成マニュアル

<https://teachme.ip/8/manuals/2449783/>



ここまでくれば、せっかく  
可視化して情報を紐づけた  
業務プロセスを**再利用**しよう



可視化された業務プロセスを  
組織の資産として**再利用**する

# 入社対応の業務プロセス

## 山田さんの入社関連書類準備

### 鈴木さんの入社関連書類準備

### 田中さんの入社関連書類準備

- 内定者の住所確認 住所確認マニュアル  
<https://teachme.jp/8/manuals/7415783/>
- 採用通知書の作成 採用通知書 格納フォルダパス  
\\Data\人事\採用関連\2022年\採用通知書
- 入社承諾書フォーマット準備 入社承諾書 格納フォルダパス  
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット
- 誓約書フォーマット準備 誓約書 格納フォルダパス  
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット



業務プロセスを**可視化**し、**情報**を紐づける



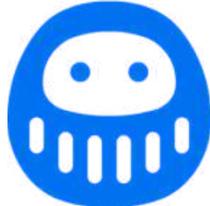
日々の運用に落とし込み、**改善**し続ける

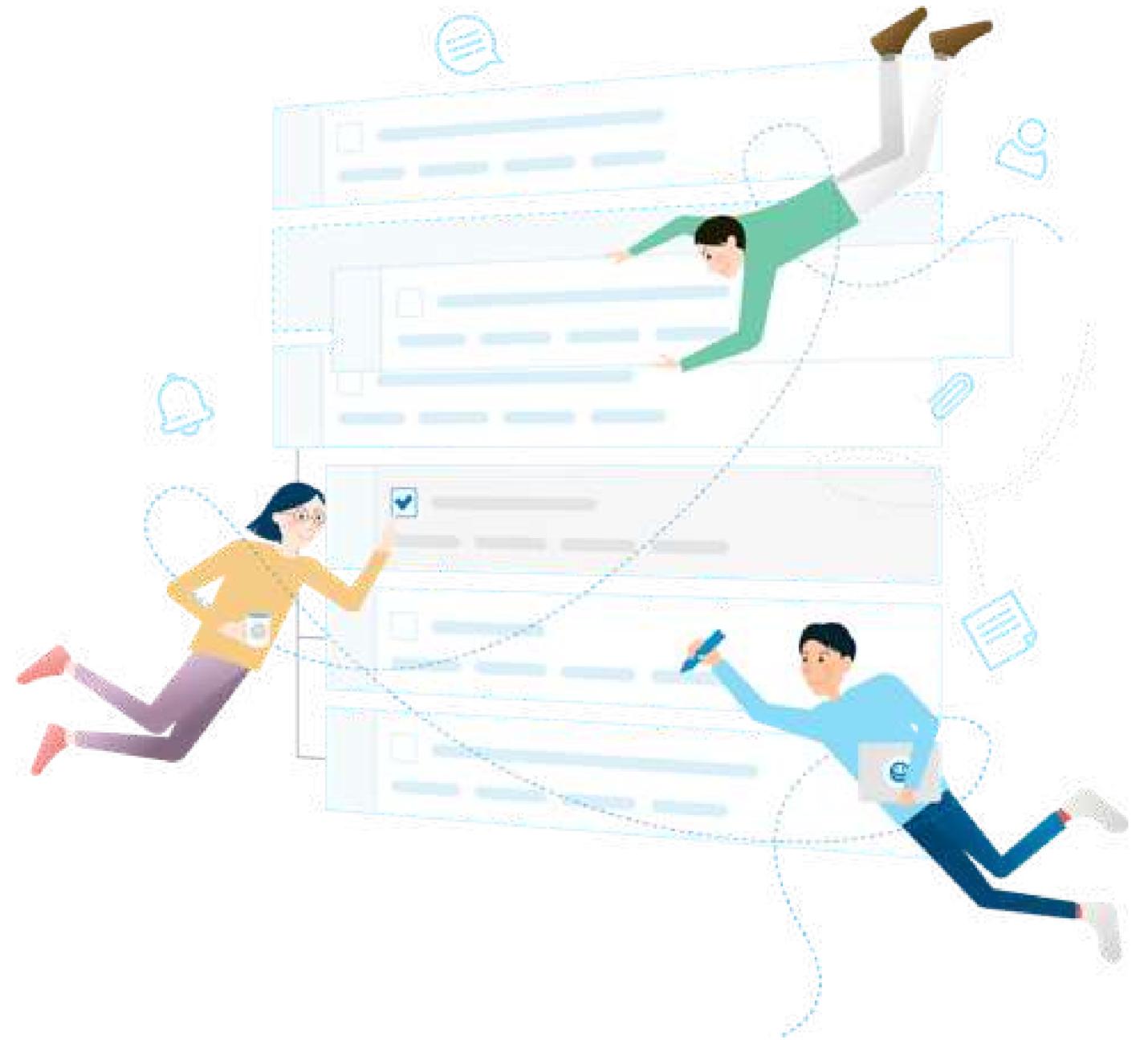


組織の資産として**再利用**する



マニュアルも含めた業務プロセスが再利用  
できることで、代替性が高くなって  
スムーズな引き継ぎが実現！

 **Bizer team**



# Bizer teamとは

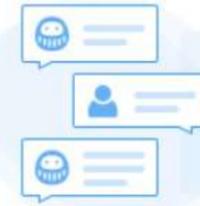
「タスク管理が目的ではありません」

忙しいチームの仕事のプロセスを改善、生産性向上をサポートします。

業務を共有しながら、改善できる



タスク・チェックリストの作成・更新



ファイルやコメントの一元管理



タスクテンプレートの管理、繰り返し

チームのための  
タスク管理ツール



## よくある課題

バックオフィスや運用業務を担う部門など、多くのチームがこのような悩みを抱えています。



### お互いの業務の サポートができない

チームで今、誰が、何をしているのか、進捗がわからない。

ミスが許されず、仕事が属人化してしまう。



### 上司がメンバーの 業務を把握できない

仕事が属人化し、マネジメントが機能していない。



### 業務改善などの 課題に取り組めない

目の前の仕事に追われ、中長期的な課題に取り組む余裕がない。

# サービス紹介

チームメンバーの業務を可視化・共有し、プロセスを標準化できます。  
さらに業務改善を繰り返すことでチーム全体でのサポート体制、生産性が向上します。



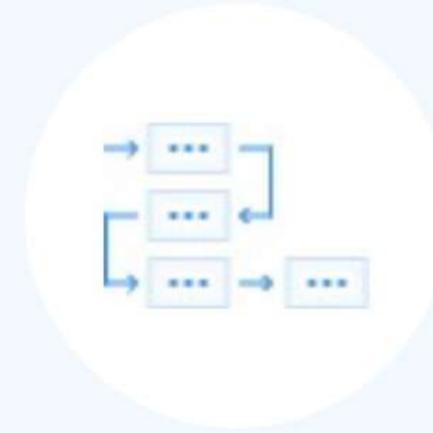
## プロセスの可視化

チェックリストを入力していくだけで、簡単に業務プロセスを可視化できます。



## リアルタイムに進捗共有

チェックリストをメンバーで割り振り、状況を更新。コメントやファイルで状況をリアルタイムに共有し、プロセスを見直すことができます。



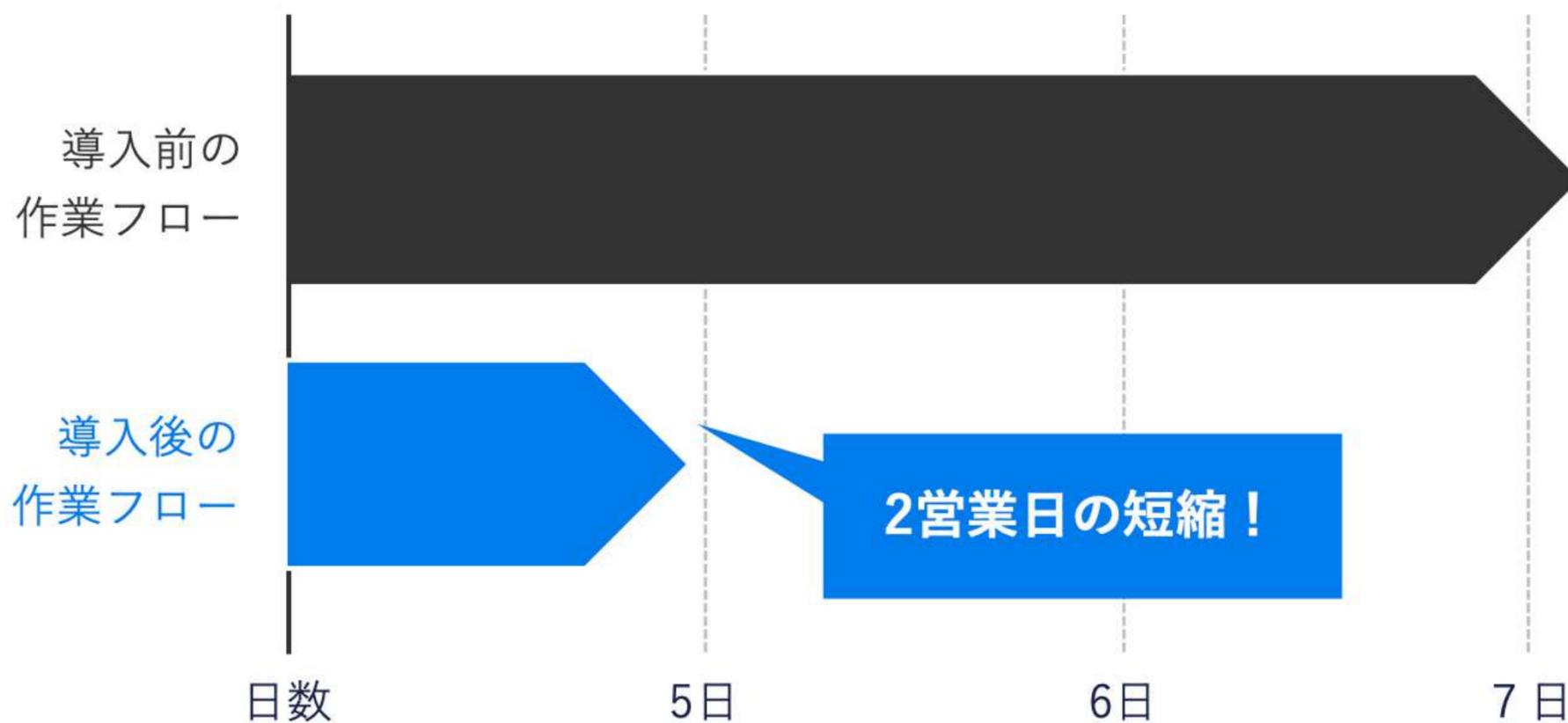
## プロセスの標準化

よくある業務をテンプレート登録、運用型マニュアルとして活用することでチームの生産性が向上します。

# 特長1. 業務のリードタイムの短縮

業務の可視化と作業工程の改善により、業務のリードタイムの短縮を実現します。

## A社 月次決算業務の事例



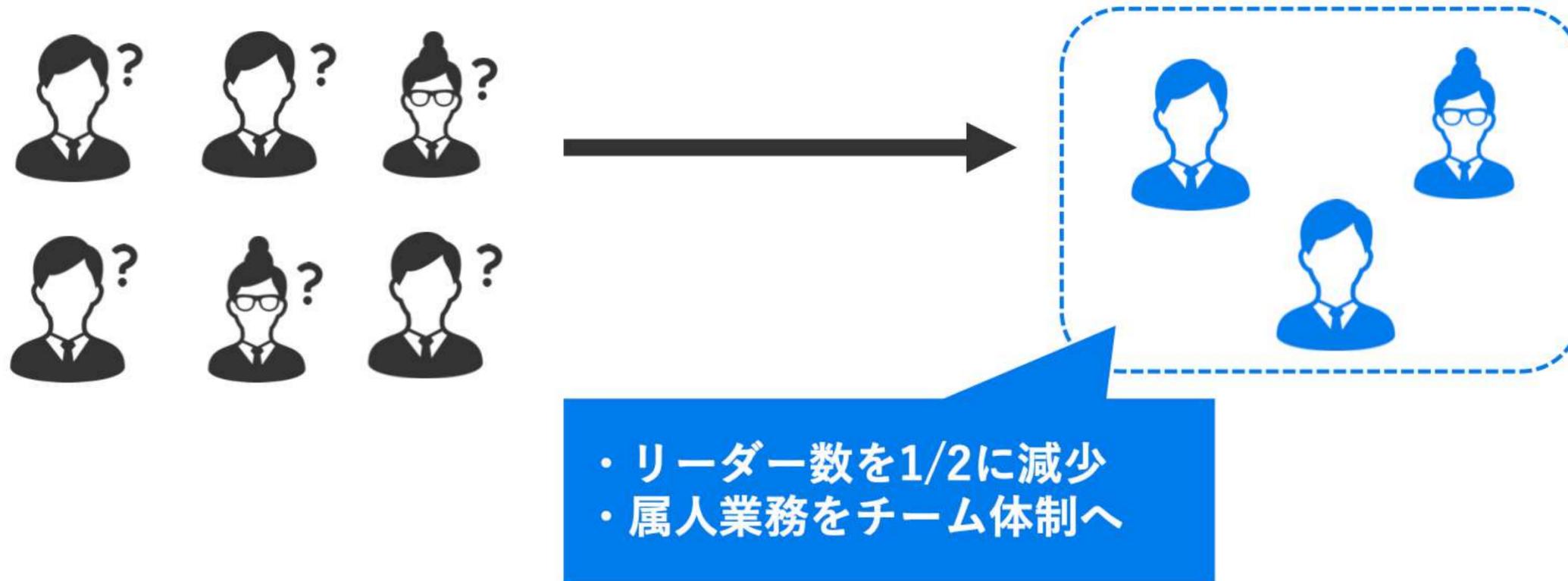
### ポイント

- ✓ 前後の作業の可視化で、メンバーの作業の受け渡しをスムーズに。
- ✓ 全体の工程を俯瞰して、待ち時間が最小化するよう作業順序を変更。
- ✓ 毎月の振り返りで、翌月のチェックリストを更新し業務改善を習慣化。

## 特長2. 工数の削減&チーム体制への変更

業務の標準化と共有により、工数削減、及び、属人化の解消を実現します。

### B社 オペレーター管理業務の事例



### ポイント

- ✓ 手帳やoutlookなどで個人管理していた業務を共有し、他のメンバーも見られる状態に。
- ✓ 課題や進捗の管理をExcelから移行し、更新や共有の手間を削減。
- ✓ プロジェクトごとにバラバラだった管理業務を標準化。

# 事例のご紹介



口頭で引き継いでいた労務業務を150の  
テンプレートに可視化。  
Bizer teamによって課題を予測  
できるチームへ。



大和ハウス工業株式会社

東京本社 総務人事部 主任 秋山 真範さん





現在の部署に異動してきたとき、業務が可視化されておらず、前任者に聞かないと分からない状況だった。特に年に一度の業務などはマニュアルも対応策も残っておらず苦労した。

今は業務を150のテンプレートに落とし込み、ブラックボックス化している業務はなくなった。導入後メンバーが5~6名入れ替わっているが、何事もなく引き継ぎが完了できている。



総務人事部の仕事は、ミスをしないように慎重に行う一方で、その先の改善までは行き届かず、ともすると「無事に終わって良かった！」という現状維持の思考に陥ってしまう傾向がある。

ミスなく仕事ができることを当たり前にして、改善や再現性に取り組んでいきたい。

年に1回しか発生しない業務もBizer teamで可視化して改善し、翌年発生した時に簡単に処理できるようにしていきたい。

業務プロセスの可視化、改善、標準化で  
スムーズな引き継ぎを実現していただき、  
本来やりたかったことや新しい取り組みの  
ために時間を使っていただけだと思います

本日のお話や、Bizer teamが少しでも  
お役に立てれば幸いです





**[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)**



**<https://bizer.jp/team>**