

2022.02

引き継ぎに不可欠な業務整理と 「伝わる」マニュアル作成のコツ

株式会社スタディスト
マーケティング部 部長 近内 健晃

会社名	株式会社スタディスト
ミッション	伝えることを、もっと簡単に。
ビジョン	知る、考える、作り出す喜びにあふれた知的活力みなぎる社会をつくる
所在地	東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F
代表者名	代表取締役 鈴木 悟史
設立	2010年3月
事業内容	B to B向けのクラウドサービスの開発、提供 (Teachme Biz、Teachme Biz for Salesforce、Hansoku Cloud)

ビジネスプロセスに関わる業務整理のお悩み解決スペシャリスト



株式会社スタディスト マーケティング部 部長 近内 健晃 (Konnai Takeaki)

広告代理店等を経て事業会社の marketer に転身。

東証一部上場企業で生産性改革を行い、売上などのパフォーマンスを維持しながら 残業時間50%削減、年間予算の25%削減に寄与。

その後、ベンチャー企業を中心に組織の立ち上げを推進し、組織の成長を支える体制づくり・基盤づくりを実現。

2021年2月にスタディストに参画。マネジメント、人材育成、業務改善を通じた生産性向上などが得意分野。

引き継ぎに不可欠な「業務整理」や「伝わるマニュアル」のポイントを整理し
下記のようなお困りごとを解決する

前任と同じように
できないため
遅延・クレームに発展

ちゃんと伝えたのに
実施してもらえない

引き継ぎきれず、結局
異動した後に問い合わせ

そもそも大事なことが
引き継ぎから漏れている



引き継ぎにおける2つの大きな課題と解決のステップ

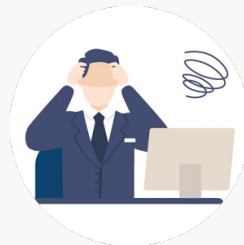
業務の棚卸しができていない



誰に何を引き継ぐべきか不明、
必要な業務が漏れてしまう……

業務整理が先決

引き継ぎが伝わっていない



せっかく口頭で伝えたのに
手順が分からなくなった……

見て分かるマニュアルで解決

引き継ぎを実施するための「王道」（※近道はない）



まずはここから

課題解決の手段として
ツール導入のメリットが
ありそうなら

ITツール導入



自動化・高速化



まずは業務を整理する

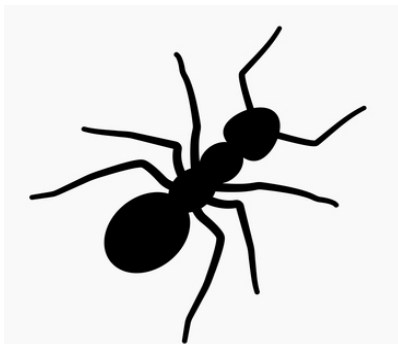
3つの視点でまずは全体像を俯瞰することから始める

鳥の目



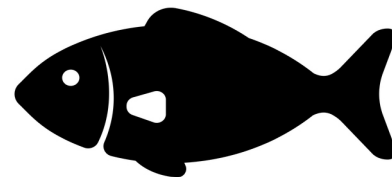
全体を俯瞰

虫の目



細部にフォーカス

魚の目



今後を推測

「見える化」の形式は、目的に合ったものを選ぶ

項目型

(業務の種類)

簡易的だが
実用性高い

プロセス型

(業務の流れ)

※セミナー後編で
Bizer様よりご案内

工数型

(時間の配分)

調査負担大きく
網羅性乏しい

あらゆる業務は**3タイプ**に分けられる

A

感覚型

経験や知識から
高度に判断

B

選択型

一定のパターンから
選択

C

単純型

誰がやっても同じ

「正解」はない。「考え方」や「方針」により決める。

例：見積書の作成業務



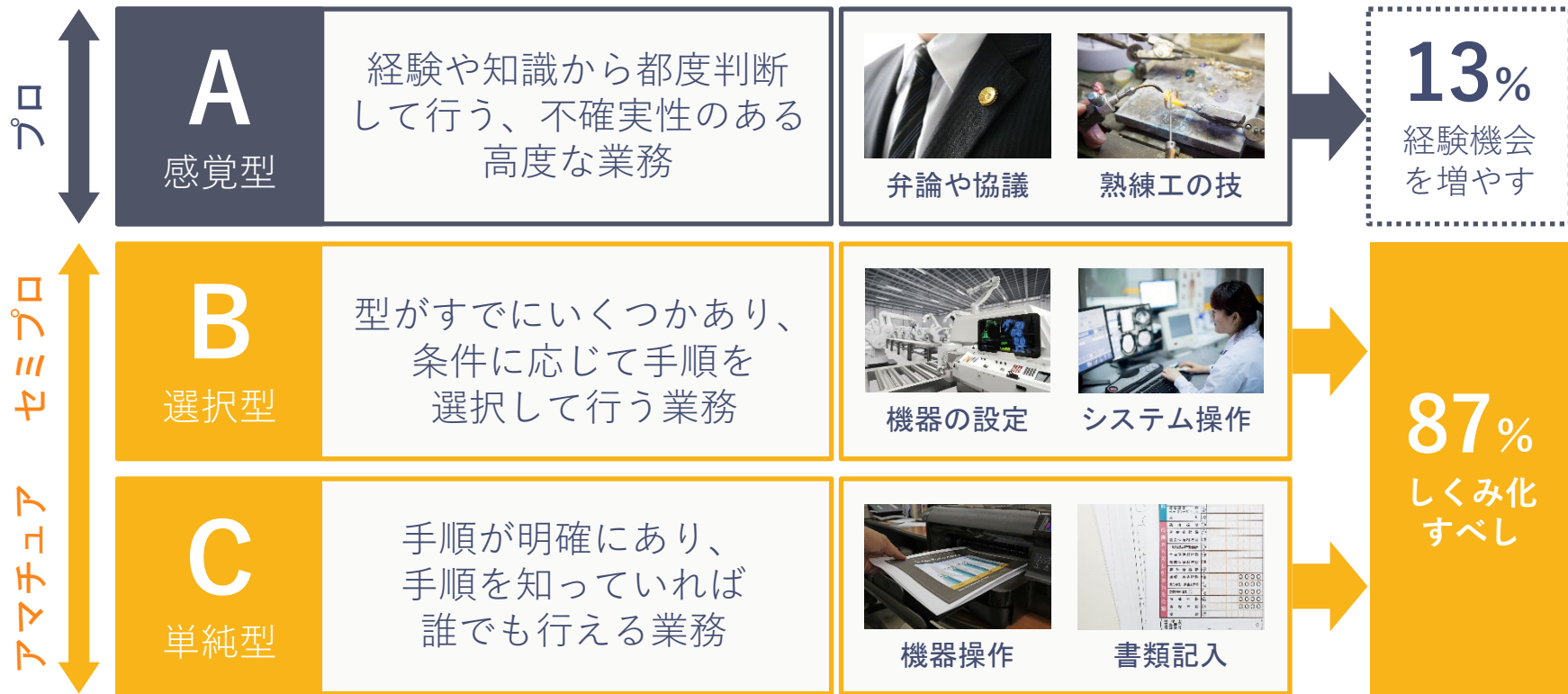
A：感覚型
経験や知識から
高度に判断

B：選択型
一定のパターンから
選択

C：単純型
誰が
やっても同じ

業務の87%を「しくみ化」する

業務の87%を占める選択型・単純型業務を正確に引き継ぐ



仕組み化できるB・C業務の「マニュアル整備」が重要



課題解決の手段として
ツール導入のメリットが
ありそうなら

ITツール導入



自動化・高速化



整理した業務を的確に伝える マニュアル作成のポイント

マニュアルは、作るだけでは意味がない。

検討を重ねて…



作成に時間をかけて…



結局使われない。



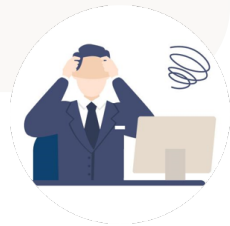
手順書を作って終わりにせず、業務で活用し、成果・効果につなげるには？

スムーズな引き継ぎと安定した稼働のためには
「作って終わり」ではなく「活用される」マニュアルが理想

活用されないマニュアル

- 文字だけで手順が伝わらない
- フォーマットがバラバラで理解しづらい
- 保管場所がバラバラで見つからない

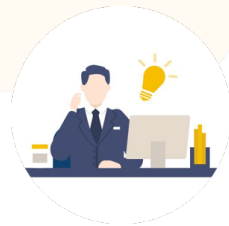
▶ 作って終わり、業務効率が悪化



理想のマニュアル

- 画像や動画でひと目で分かる
- 情報の抜け漏れがなく誰もが理解しやすい
- 必要なときにすぐ見つけれられる

▶ 活用され、業務効率が上がる



「作って終わり」にならないマニュアルを作成する3つのコツ

01

画像・動画をベースにする



02

手順の区切りを
細かく明確にする



03

保管場所を統一する

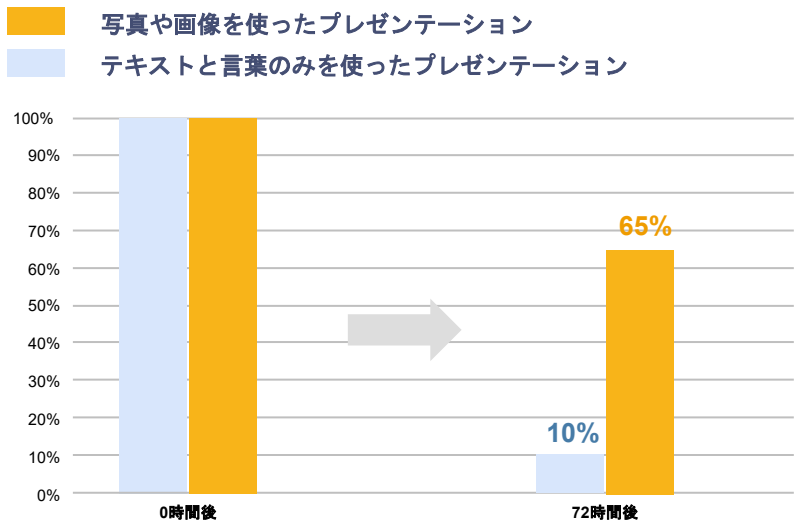


01 画像・動画をベースにする



01 画像・動画をベースにする

プレゼンテーションの記憶効率の違い



ジョン・メディナの研究実験結果をもとに作成

プレゼンテーションを行う際、テキストと言葉だけでは、72時間後には10%しか内容が記憶に残っていないが、そこに写真や画像を加えた場合、**65%**が記憶に残る

写真・画像などを
効果的に使用することで、
人に情報が伝わりやすくなる

伝えたいことに応じて適した表現がある
画像・動画・テキストを組み合わせることで効果的なマニュアルとなる

動画



言葉では伝えづらい
動きや流れ、スピード感を表現
するのに適している

画像



直接的・瞬間的に情報を
伝えるため重要ポイントを明示
するのに適している

テキスト



画像や動画では伝えられない
詳細な情報を補足でき、
じっくり見て覚えられる

01 画像・動画をベースにする

画像・動画をベースとしたマニュアルとは

Cornell University
New York State Agricultural Experiment Station

Administrative Service Center
Standard Operating Procedure (SOP)

Task:	Petty Cash
Sub-Process:	
Preceding task:	
Revision Date:	Oct 9, 2008
SOP Reference #	
Description:	The preferred purchasing method for small business expenses is by procurement card. When using a procurement card it is not possible, however, units may use funds from petty cash. Use petty cash to pay only for small dollar expenses or reimbursements, typically not exceeding \$25.00 per transaction. These expenses may include out of pocket costs for day trips, such as tolls, parking, mileage, etc.
Responsibility:	Faculty/Staff/Student: Dept Unit Petty Cash Custodian; ASC Transaction Team
Frequency:	
Process Steps:	Faculty/Staff/Student Step 1: Purchase goods/services with personal funds and receive a receipt (obtain a tax exemption form prior to purchase if applicable). - Sign, date, and write business purpose on sales receipt. Include account number/project to charge the expense. - Present receipt to the Department Unit Petty Cash Custodian for reimbursement. Department Unit Petty Cash Custodian Step 2: Manage petty cash Reimburse purchases - Keep petty cash funds in a cash box locked in a secure area, and never leave the funds in an unlocked desk drawer or cabinet. - Record all petty cash reimbursements and collect receipts for those reimbursements. Ensure that each receipt has the business purpose noted. - Reimburse purchaser up to \$25.00 per transaction. - File the original receipt and petty cash transmittal awaiting reimbursement. - Complete reconciliations monthly and each time the fund is replenished. - Submit the Cornell University Petty Cash reconciliation sheet (Addendum A) to the ASC to request reimbursement. Attach original receipts with the request. It is recommended that each receipt be affixed to an 8 1/2" x 11" sheet of paper for document control purposes (Addendum B). - Report overages or shortages to your supervisor, and adjust funds accordingly. - Submit reconciliations to the Dept. Chair or Unit Leader, supervisor, or designee for his/her review and approval. - Retain copies of fund reconciliations in accordance with Cornell University Policy 4.7, Retention of University Records (6-year retention). - Send copies of approved reconciliations to the Division of Financial Affairs upon request (yearly). - Receive and cash check to replenish petty cash. ASC Transaction Team

テキストベースのマニュアル

Excelのグラフ作成方法

Excelのグラフ作成方法
添付の画像の様な表を作ります

1. 表の範囲選択
作りたい表の範囲を選択します

2. 表の選択①
①「挿入」をクリック
②「おすすめのグラフ」をクリック

3. 表の選択②
①②③④⑤
の順で押しましょう

4. グラフタイトルを変更
四隅が青丸で囲まれている四角の枠内をダブルクリックします

縦軸の数字を変更
①四隅が青丸で囲まれた枠内をダブルクリックします

文字を読まなくても
手順がわかる

画像・動画ベースのマニュアル

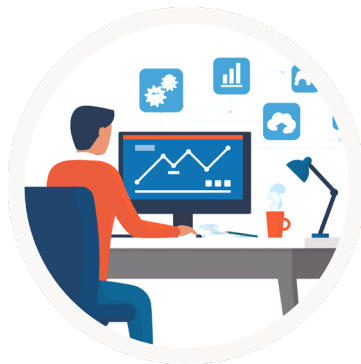
02 手順の区切りを 細かく明確にする



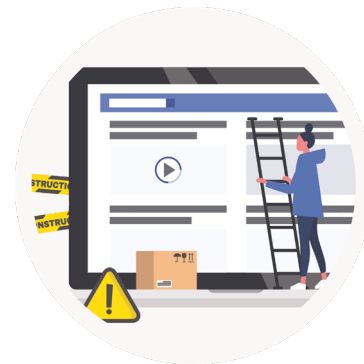
マニュアル活用に関するよくある悩み



だらだらとした説明が多く
理解に時間がかかる



業務で詰まった際に
どこを見ればよいか分からない



フォーマットが決まっておらず
どこを更新すればよいか分からない

▶ **使われない、更新されない**マニュアルになってしまう

作業ごとに手順を区切って説明することで 業務の再現性が上がり、細かい更新も簡単になる

<SAMPLE>

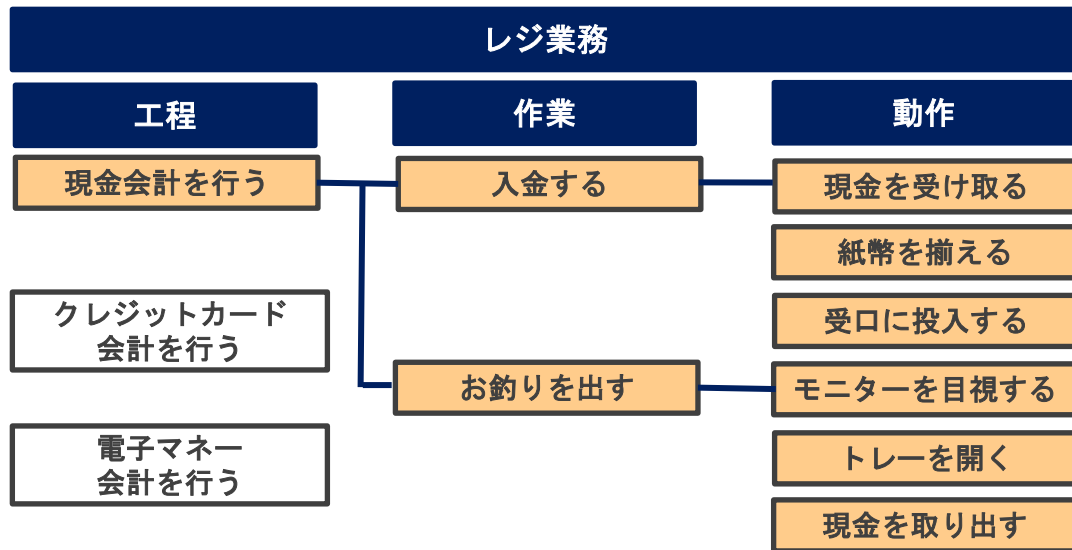


メリット

- 手順が明確なのですぐに実行できる
- 順番通りに実施すれば誰でも業務を再現できる
- 更新負荷が少ない
- 業務のどこで詰まっているかわかりやすい

手順は「動作」単位で区切ることがポイント

<業務の区分け>



ポイント

- 「工程」または「作業」単位で1つのマニュアルにする
- 「動作」を各ステップとして順番に記載する
- 動作ごとに「写真/動画+補足テキスト」で説明する

03 保管場所を統一する



マニュアルの保管方法を統一しないと起こりうるリスク

マニュアルを探すのに
時間がかかり生産性が落ちる

結局見られなくなり、作成にかけた
時間・労力が無駄になる



業務内容が更新された際の
情報統一が困難

マニュアルを見る人と見ない人で
業務品質に差が出る



保管場所を統一し簡単に見つけられるように
することで、生産性が上がる

現場の方にとって理想的なマニュアルの保管・整備方法



マニュアルの理想型

- スマホでも見やすい（いつでも見れる）
- 探したらすぐ見つかる
- 関連業務のマニュアルも見つけやすい

まとめ 「作って終わり」にならないマニュアルを作成する3つのコツ

1 画像・動画をベースにする

伝わりやすく
業務を再現しやすくなる



2 手順の区切りを 細かく明確にする

細かい更新が簡単になり、
常にアップデートされる



3 保管場所を統一する

見つけやすくなり、
作業者に見られる



正しい手順が伝わり、自己解決できる状態になると・・・

引き継いだ対応の
ミス・差し戻しが減る



→差し戻し業務を削減

異動したあとに続く
引き継いだことへの質問が減少



→無駄な問い合わせを削減

無駄な「コミュニケーション」
にかけていた負担が減る。



→本来やるべき業務に専念

日頃からマニュアルを整備しておく、特別な引き継ぎ対応も不要に

そんな時に便利な



画像・動画を用いたマニュアルの課題である作成・編集の負担を解決するのが マニュアル作成・共有システム Teachme Biz

画像・動画で
わかりやすい

タブレットや
スマホでの
利用可能



更新も共有も
ボタン1つ

小売、飲食、宿泊、製造、物流、医療から金融まで。利用率 **No.1**



Excelで 積み上げ棒グラフを作成する マニュアル

Excelで積み上げ棒グラフを作成する方法

メンバーごとの各月の商談件数を積み上げ棒グラフで示す方法です。
毎月行う業務のため必ずできるようになりましょう。

※元データはGoogleドライブの「月別データ」に入っています。
※毎月第2営業日までに作成し部長に提出しましょう。

Googleドライブ「月別データ」のファイル「結果」を開き、最新のシートを開きます。

該当シートにある表の左上から右下まで選択します。

表を作成するため、「挿入」タブを開き「おすすめのグラフ」を選択します。

「全てのグラフ」を選択し「縦棒」を選択します。出てきたグラフの左から2番目を選択し、さらに出てきた右のグラフを選択したら「OK」を押します。

作成したグラフ内の「グラフタイトル」をダブルクリックし「個人別商談数推移」と変更します。

縦軸の数字を変更するため、縦軸内をダブルクリックし「軸の書式設定」を画面の右側から出します。最大値：200、最小値：0、主：50に設定します。



ならこうなる

Excelのグラフ作成方法



Excelのグラフ作成方法

添付の画像の様な表を作ります



1. 表の範囲選択

作りたい表の範囲を選択します

2. 表の選択①

①「挿入」をクリック
②「おすすめのグラフ」をクリック

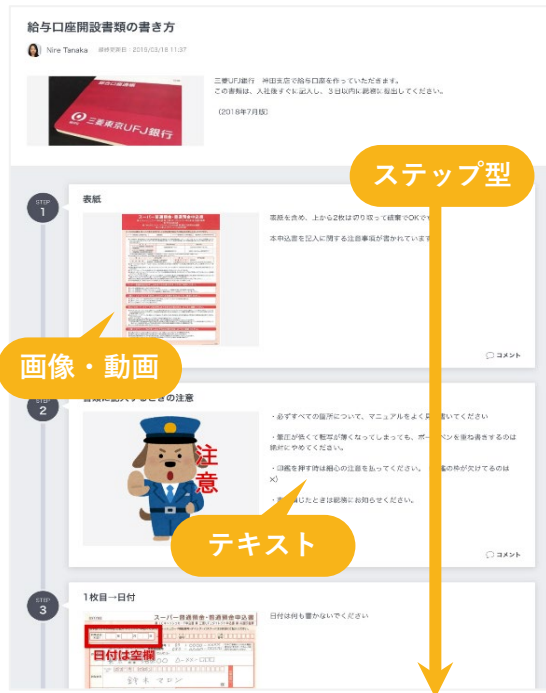
3. 表の選択②

①②③④⑤
の順で押しましょう

4. グラフタイトルを変更

四隅が青丸で囲まれている四角の枠内をダブルクリックします。...

ビジュアルベース×ステップ型のマニュアルで再現性は驚くほど高まる。



再現性の高いマニュアルとは

品質保持や安全確保のために **具体的な作業や進行上の手順**を
各作業毎に**順序だてて**説明したもの

ステップ型	手順の 区切り を明確にし、 業務の流れ を定義できる
画像・動画	各手順の作業内容を ビジュアルベース で 明確に 表現できる
テキスト	画像や動画では伝えられない 詳細な情報 を補足できる

↑↓

「動画マニュアル」との違い = 「**業務再現性**」と「**更新性**」

動画「だけ」では
限界あり

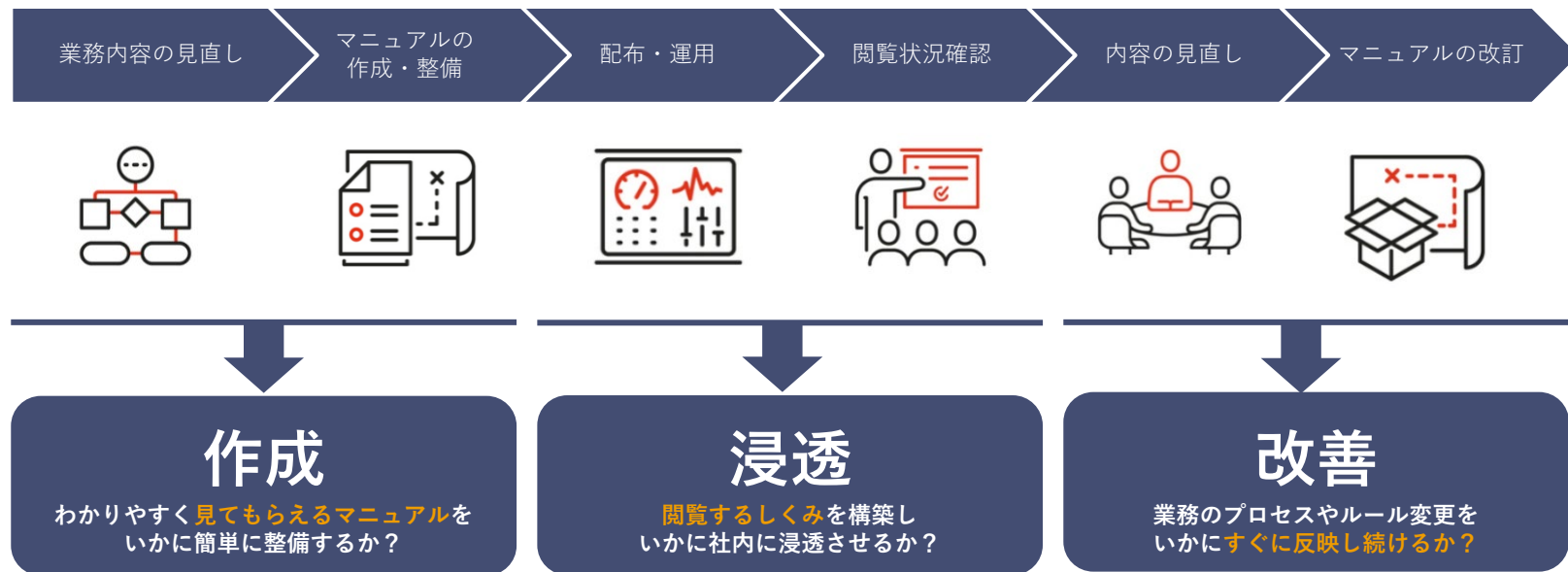
- ・一つの塊になり、工程の区切りがつけられない
- ・テキストも記載できない
- ・一度作成した長尺動画を、あとから更新するのは大変

※工程定義がしにくく、作成も一発勝負 …。



サンプルSOP

マニュアルの**作成**・**浸透**・**改善**までを一気通貫で実施可能。



事例

手順書の属人化を解消し、引き継ぎ作業を50%削減！



[>> 詳細はこちら](#)

[>>*承認ワークフロー機能とは](#)

- ✗ マニュアルの作成やチェックが各チームごとにバラバラで更新の遅れや保管場所の分散が問題となっていた
- ✗ 載せる画像の個人情報部分にモザイク処理をかける必要があるが、office系ソフトにはその機能がなく大変だった

 TeachmeBiz を導入したことで

- ✓ クラウド共有型だから内容かんたんチェック
- ✓ マニュアルの品質・保管場所ともに標準化
- ✓ アプリ内で画像のモザイク処理を含めた加工編集が可能
- ✓ マニュアル作成の時間が従来の1/3に
- ✓ Web上でも引き継ぎができるようになり、
引き継ぎの作業自体を50%削減できた

社員が自学自習できる環境を整え、人事・バックオフィスの負担を軽減



Phone Appli

[>> 詳細はこちら](#)

- ❌ 中途社員の入社が続く中、業務の属人化やマニュアルの不備、フォーマットがバラバラなどの課題が顕在化
- ❌ 「質問しなければわからない」という状態に陥り、質問する側もされる側もフラストレーションが蓄積

 **TeachmeBiz** を導入したことで

- ✓ 業務をマニュアルに落とし込み、「**わからなければ Teachme Bizを見る**」という環境を整備
- ✓ フォーマットの統一された370以上のマニュアルを簡単に作成し**業務を標準化**、組織の成長をアシスト
- ✓ 新人「**Teachme Bizを見れば一人でできる**」教育担当者が本来の仕事に時間を費やせるように

さいごに

作成／教育／経営の3つの階層別効果

教育や伝達にかかる実務の効率化

(定量化：容易 / インパクト：小)

作って

手順書をもっとラクに

作成者

作成

- ・ 作成工数の削減
- ・ 作成人員の分散化

配布

- ・ 印刷コストの削減
- ・ 発送コストの削減

更新

- ・ 更新工数の削減
- ・ 差替コストの削減

教えて

教育を効率的＆効果的に

教育者

教育

- ・ 教える側の工数削減
- ・ 教わる側の工数削減
- ・ 即戦力化（育成短縮）

研修

- ・ 企画運営の工数削減
- ・ 交通宿泊費の抑制
- ・ 会場費の抑制

職場環境

- ・ 心理的負担の軽減
- ・ 指導業務からの解放

事業生産性の強化

(定量化：困難 / インパクト：大)

よくなる

事業構造の変革

経営者

生産性
向上

- ・ 業務の可視化
- ・ 業務の最適化／効率化

人材
安定性

- ・ 定着率向上
- ・ 属人性の解消

事業
拡張性

- ・ 業務品質の安定化
- ・ 高成果の手法共有化
- ・ マルチスキル化

弊社が考えていること



「マニュアル改革」が生産性を向上する。

Teachme Bizがその一助になりましたら幸いです。



手順が見える、伝わる、拡がる



Teachme Biz

オンライン相談会 随時受付中！

Teachme Bizについて詳しく知る

