

～マネージメント目線で考える～

業務属人化を解決するカギとは？

2022/03/09

11:15-12:00

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 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 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	https://bizer.jp/



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。



本日の内容

～マネジメント目線で考える～

業務属人化を解決する カギとは？

3月9日(水) 11:15 - 12:00



「リモートワークで、入社時のように阿吽の呼吸で状況が把握できない」
「業務が担当者に紐付いてしまい、サポートできない」など

マネジメントしている組織において
業務属人化の問題を抱えている、というご相談が増えています。

属人化したままでは、業務効率化や業務改善が進まないことにもつながってしまいます。

そこで本セミナーでは、どのように
メンバーの業務を可視化・共有するのか
進捗把握し、サポート体制を強化・業務分散するのか、について
多くの事例を交えながらお話しします。

新年度への準備を始める組織が多いこの季節。
改めて組織全体の生産性を向上させるきっかけとしても
ぜひご参加ください。



プログラム

- 1 業務属人化の「見える弊害」「見えざる弊害」
- 2 属人化を解決する“カギ”とは？
- 3 業務属人化を解決する「Bizer team」のご紹介
- 4 マネージメント目線の「参考事例」
- 5 質疑応答

1 業務属人化の「見える弊害」 「見えざる弊害」

属人化とは？

特定の人だけが業務を行い、業務内容や進捗が他の人には分からなくなっている状態





標準化とは？

誰でもある一定の品質で同じように
業務が行えるようになっている状態

全ての業務を標準化すべき？

感覚型

経験や知識から
高度に判断

選択型

一定のパターンから
選択

単純型

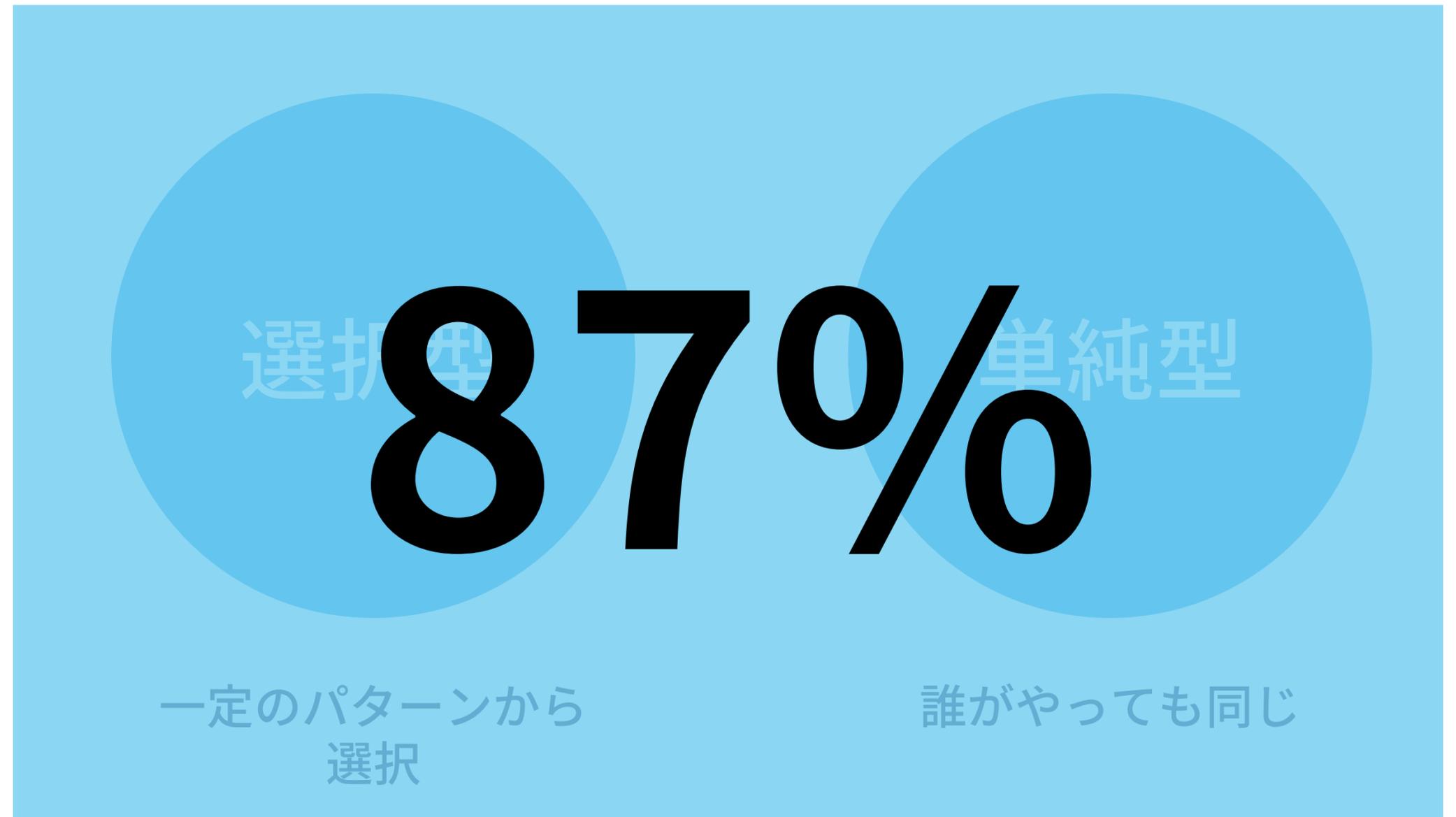
誰がやっても同じ

全ての業務を標準化すべき？



感覚型

経験や知識から
高度に判断





業務属人化の弊害とは？

属人化の弊害①

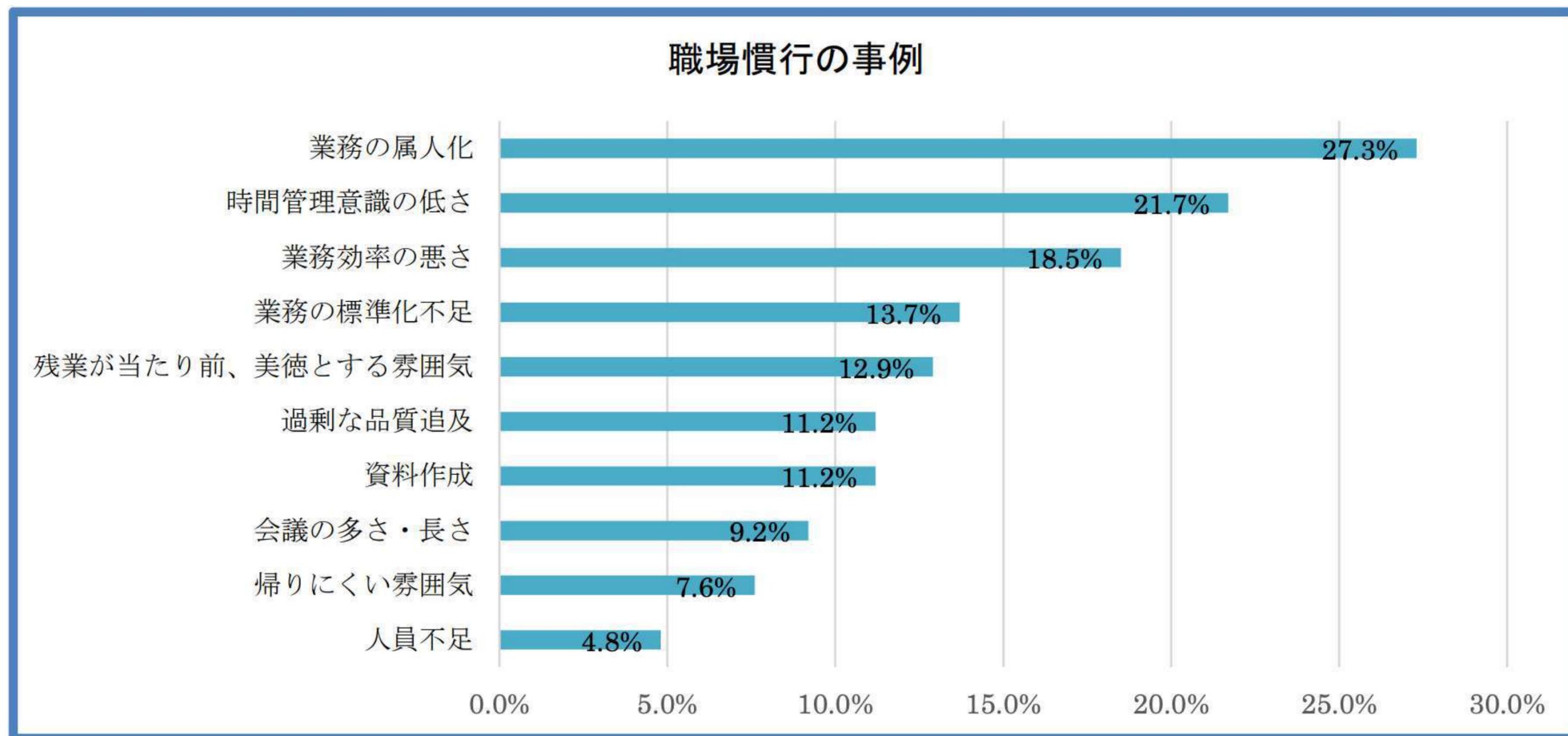


業務効率が上がらない

業務効率化のために業務改善がしたくても、具体的な業務内容が見えないため手が打てない

現場担当者の業務は増えるばかりで、長時間労働につながることもある

長時間労働につながりやすい職場慣行



属人化の弊害②

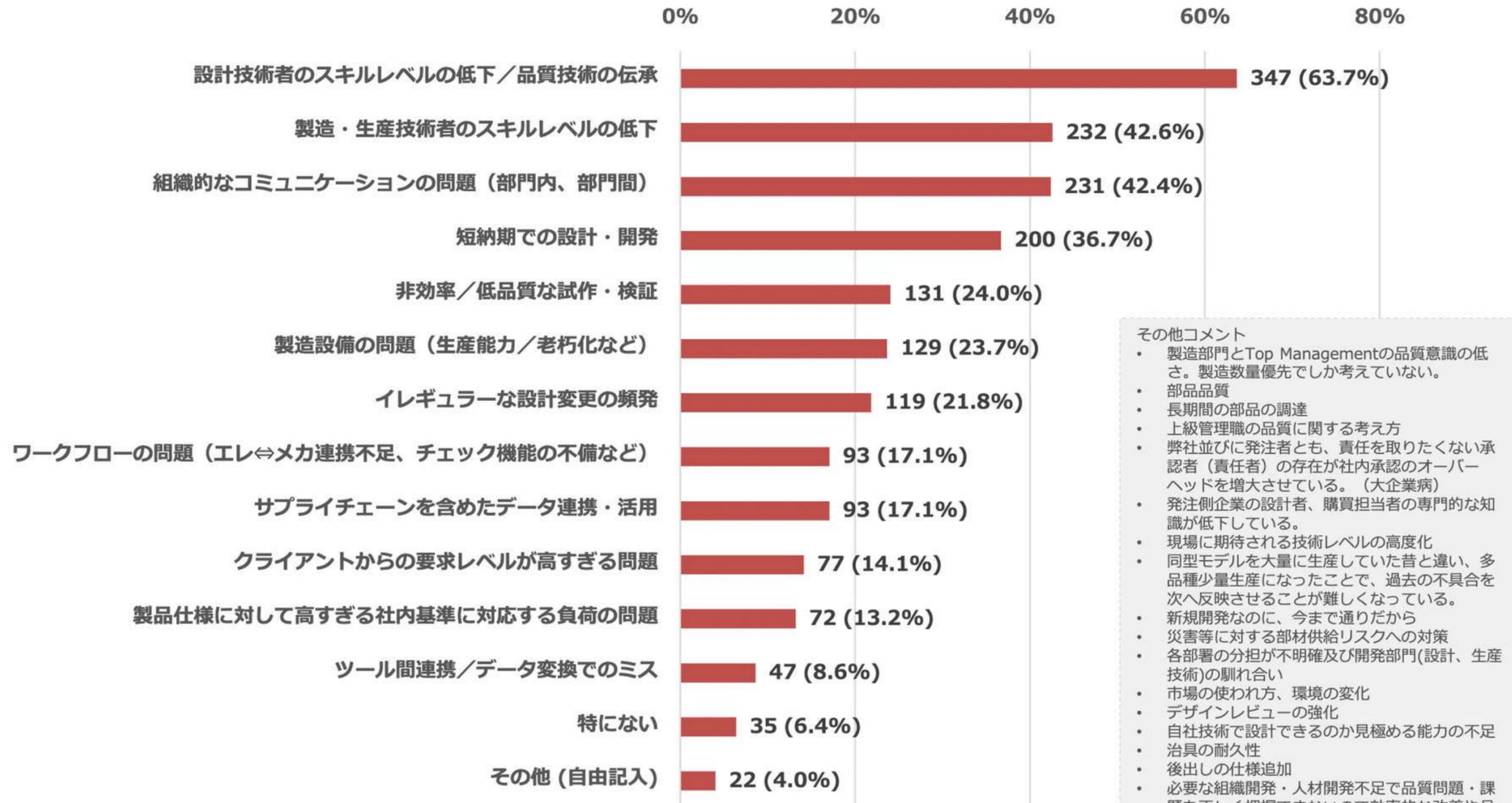


チームとして業務の
品質を担保できない

急な休みや異動の際、他の人にスムーズに業務を引き継げない

人によるバラツキがでてしまう

製造現場での品質の維持・向上に向けた課題



属人化の弊害③

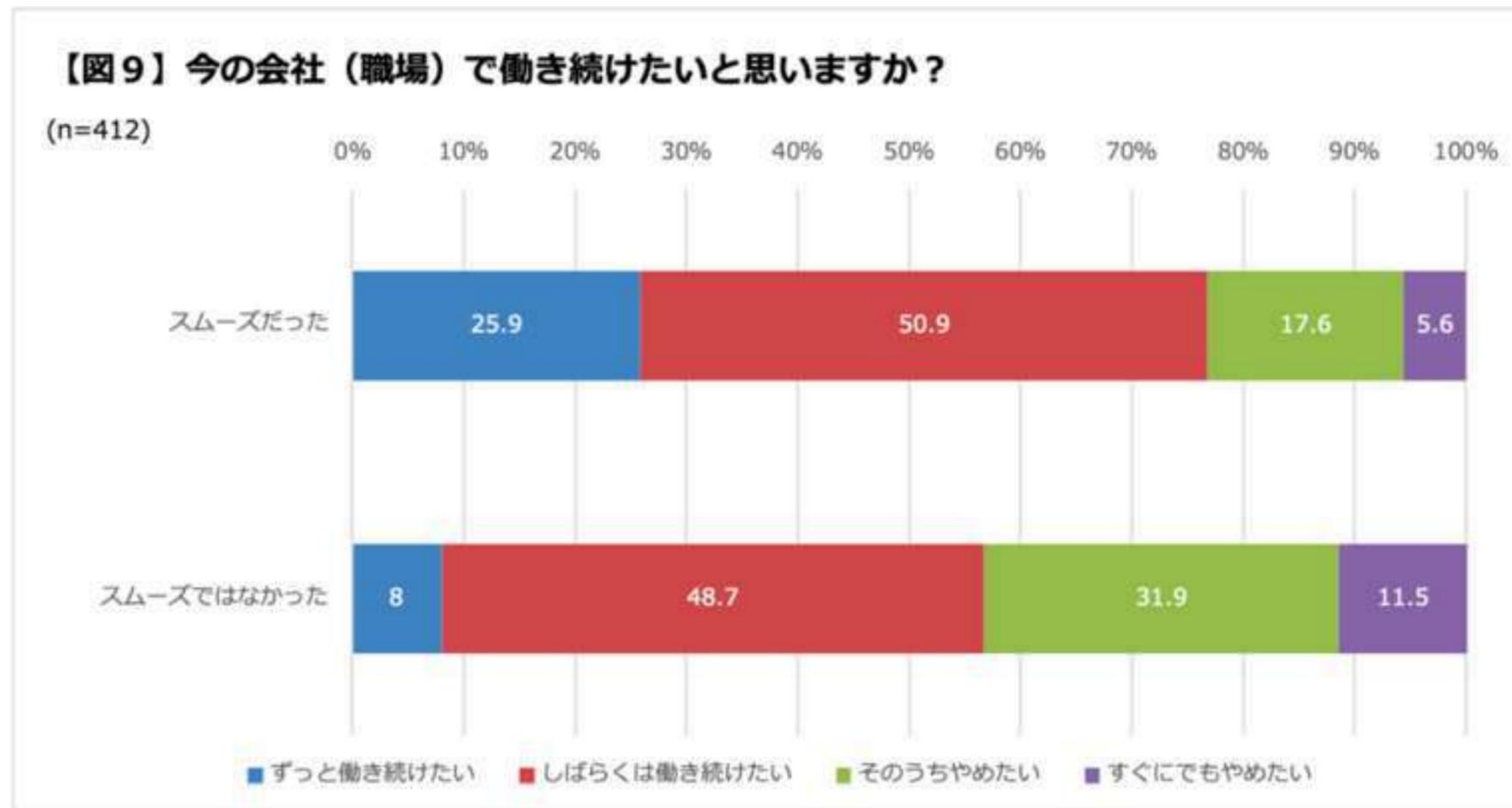


マネジメントがうまく 機能しない

チームのリソースを最適に配分できない

若手や新任担当を育成できず、ジョブローテーションなどによる成長機会を与えられない

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...



なぜ属人化してしまうのか？

属人化の理由①



今この瞬間は問題がない
から改善されない

もっと業務効率を上げたいとは考えるものの、直近
で大きな問題が起こっているわけではないため優先
順位が上がらない

属人化の理由②



標準化に着手する時間が確保できない

目の前の業務が忙しく、標準化や業務改善に取り組むための時間的余裕が作れない

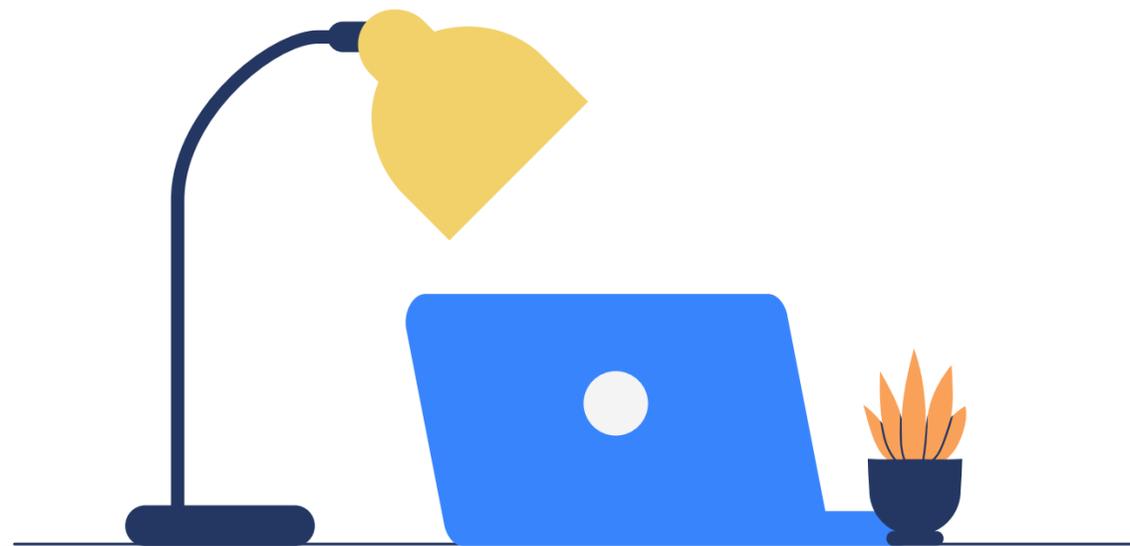
属人化の理由③



現場メンバーが標準化に対して消極的

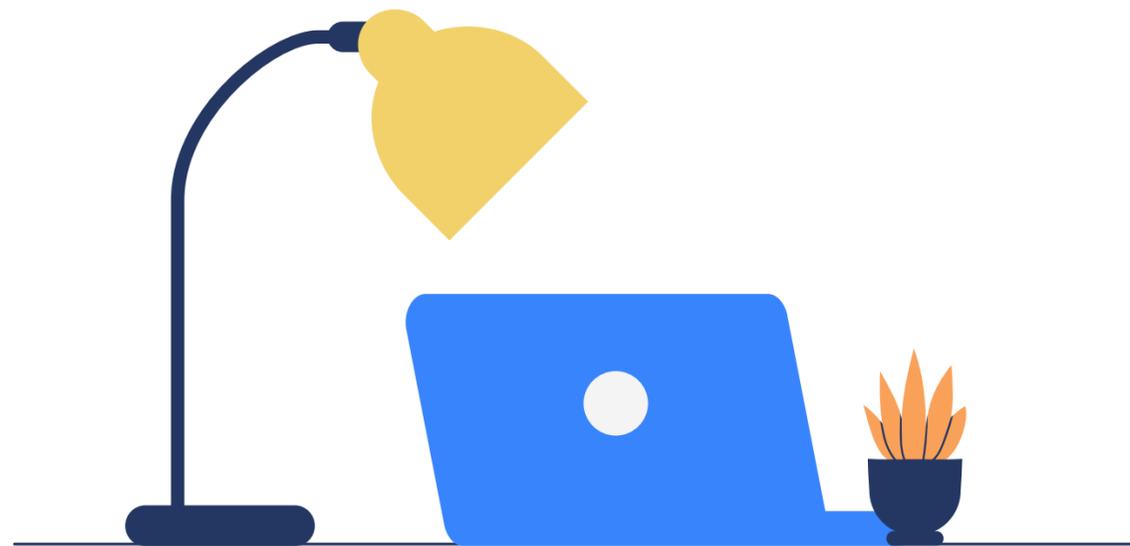
人によっては、標準化することで自分の仕事が取られてしまう、なくなってしまうという不安を持っているケースもある

属人化の弊害



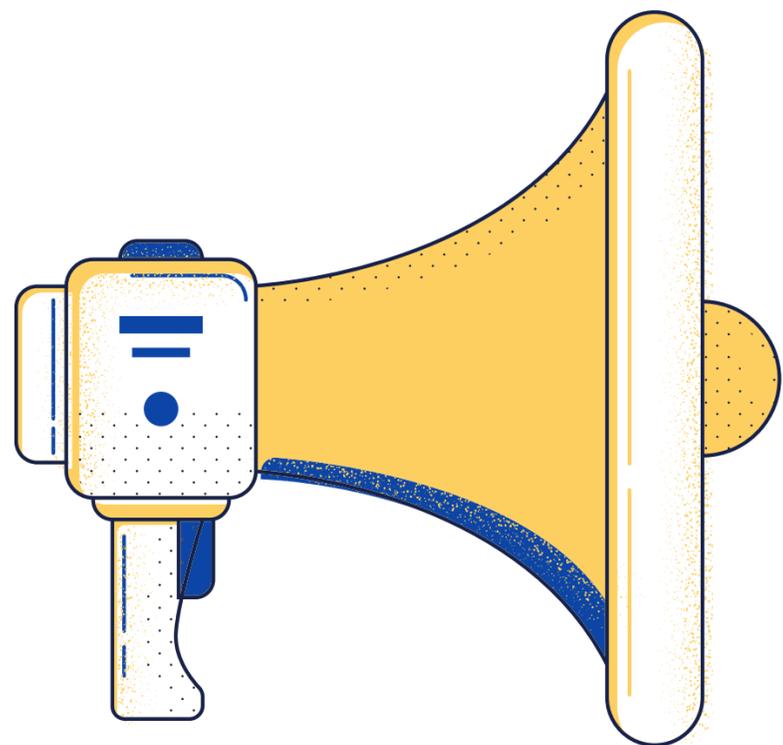
- ① 業務効率が上がらない
- ② チームとして業務の品質を担保できない
- ③ マネジメントがうまく機能しない

属人化の理由



- ①今この瞬間は問題がないから改善されない
- ②標準化に着手する時間が確保できない
- ③現場メンバーが標準化に対して消極的

2 属人化を解決する“カギ”とは？



業務の属人化は多くの弊害があり改善すべきだと分かっている一方で、なかなか着手できない理由も多い

重要度、難易度ともに高いこの課題に対しては、地道に取り組む以外に方法はない

業務属人化を解決するステップ

業務の可視化

いつ誰が何をどうやっているのか、チームで見れる状態に



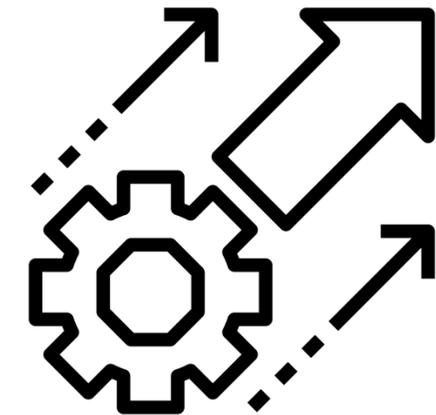
業務の標準化

誰でも同じように業務ができるように整備する

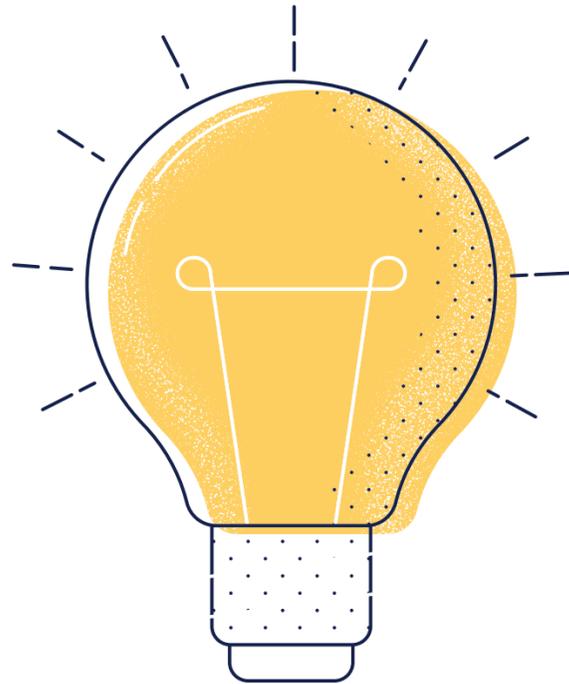


業務の改善

小さな改善を繰り返し、業務を効率化していく



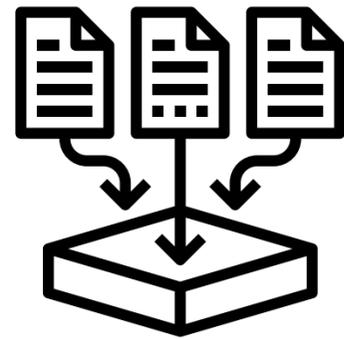
業務の可視化



業務プロセスを誰が見ても分かるレベルまで分解して見えるようになる

業務を構成する要素に注意して分解する

業務構成の一例



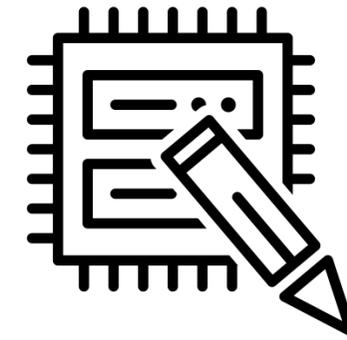
データ収集



コミュニケーション
(確認、催促)



思考、判断



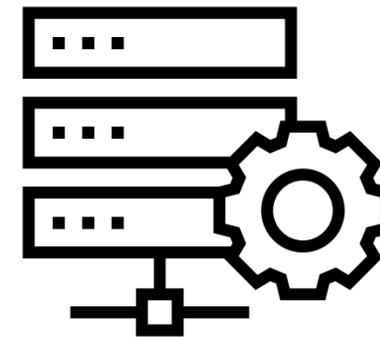
データ編集



業務システム



資料作成



保管



報告、共有

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

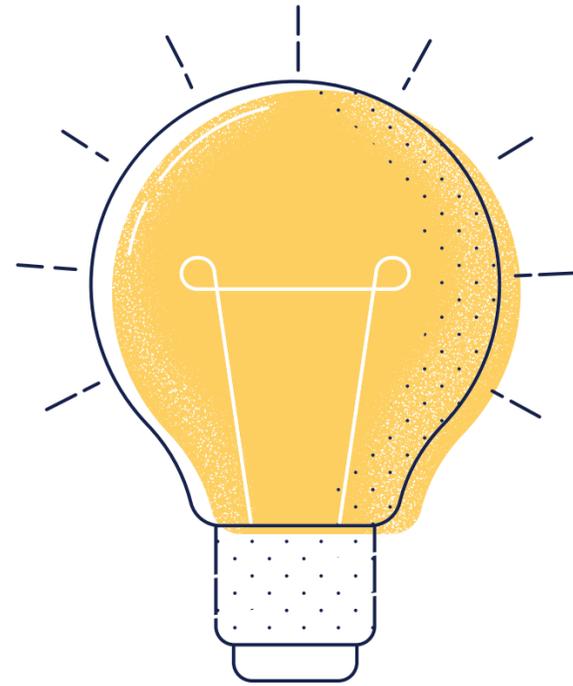
採用通知書の作成

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

業務の標準化



誰でもその業務が実行できるように、具体的なやり方や注意すべきポイント、またプロセスに関連する情報（必要書類やマニュアル、保存先フォルダなど）も洗い出しておく

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.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

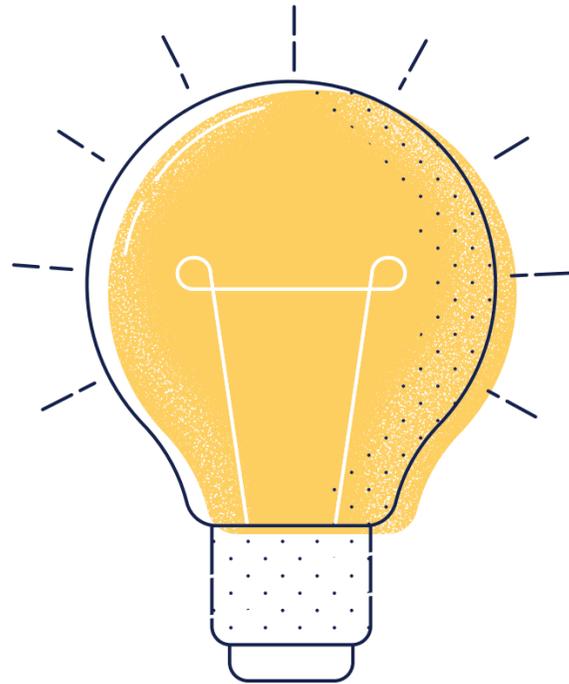
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット

雇用契約書の作成

雇用契約書作成マニュアル

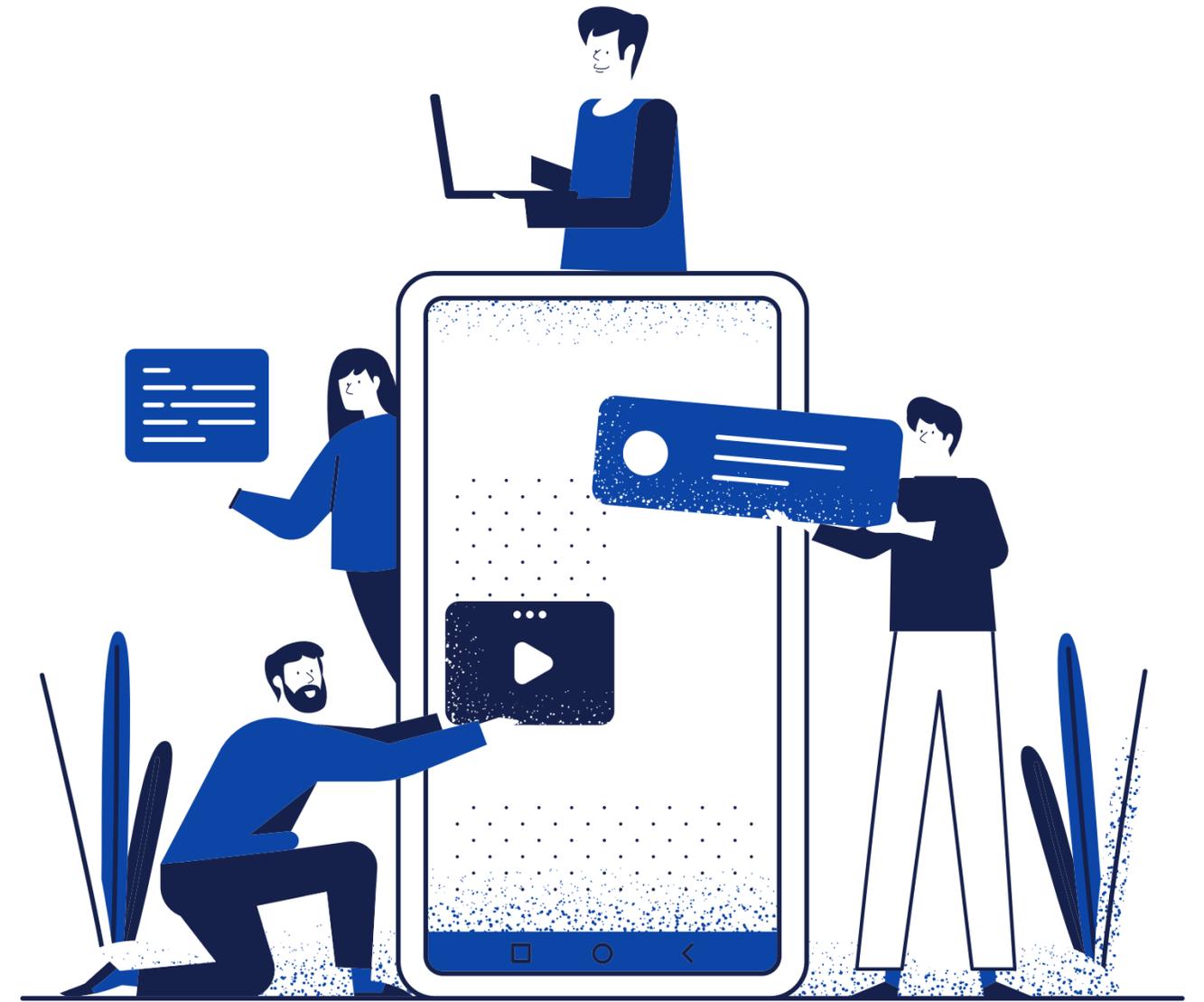
<https://teachme.jp/8/manuals/2449783/>

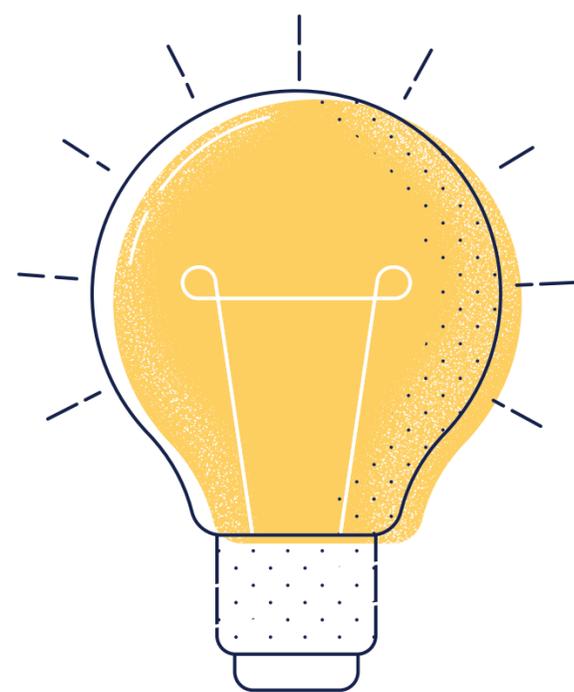
業務の改善



日々の業務を進める上で、必要のないプロセスを発見して削ったり、進め方の順番を変えるなど、小さな改善を繰り返していく

ここで重要なのが、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、可視化して
標準化された業務プロセスを
再利用しよう

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

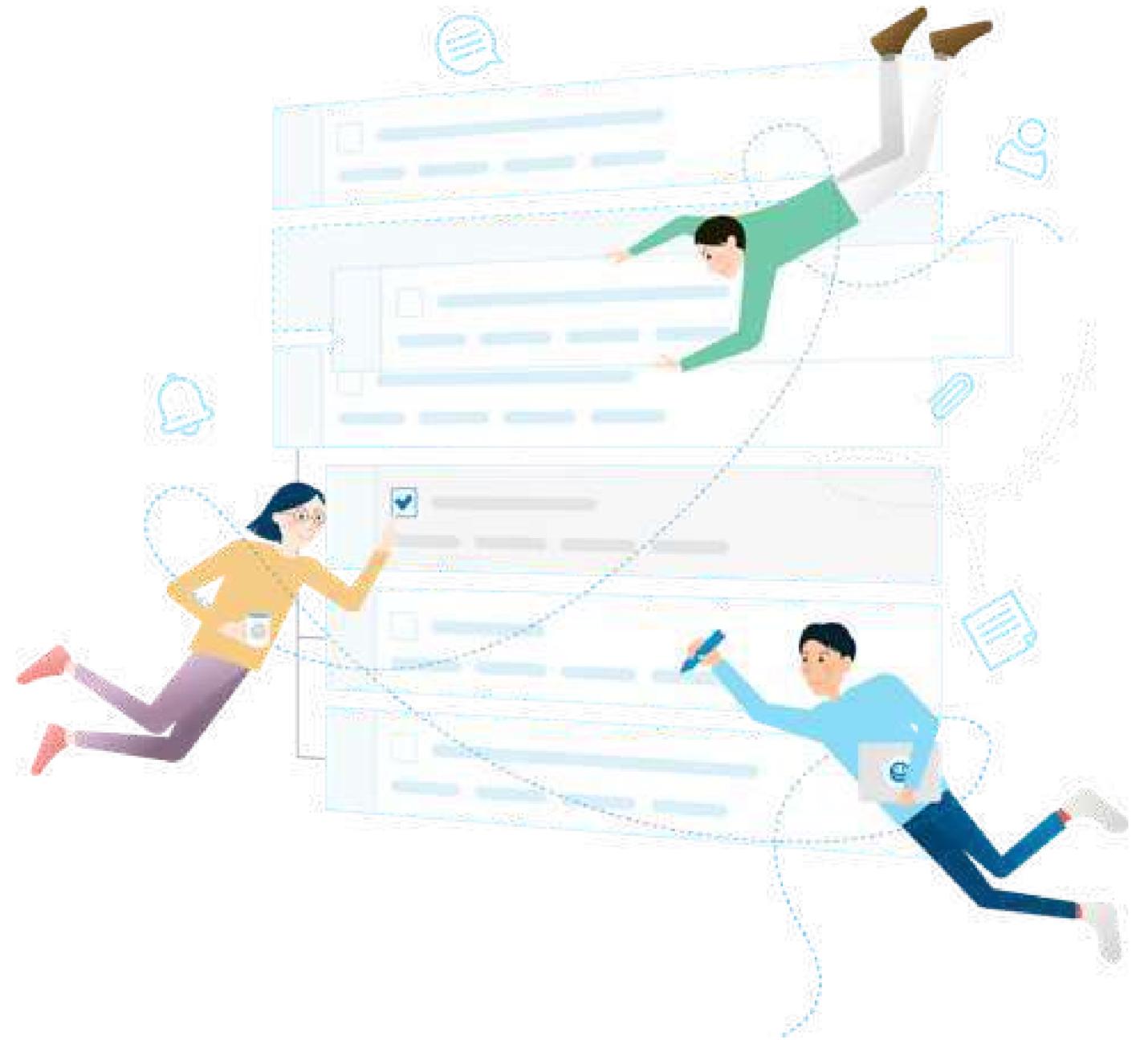
- 内定者の住所確認 住所確認マニュアル
<https://teachme.jp/8/manuals/7415783/>
- 採用通知書の作成 採用通知書 格納フォルダパス
\\Data\人事\採用関連\2022年\採用通知書
- 入社承諾書フォーマット準備 入社承諾書 格納フォルダパス
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット
- 誓約書フォーマット準備 誓約書 格納フォルダパス
\\Data\人事\採用関連\書類フォーマット



ここまでの状態に持っていくためには
目的を明確にして現場メンバーを引っ
張り続けるマネジメントが最も大事

3 業務属人化を解決する「Bizer team」のご紹介

 **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。



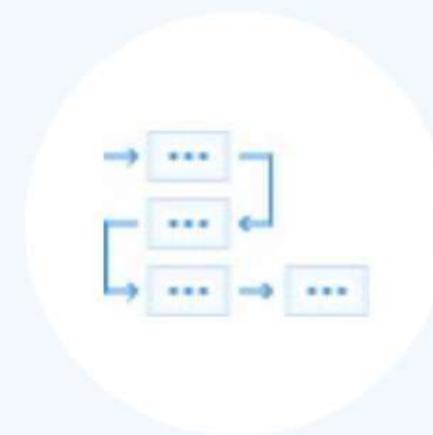
プロセスの可視化

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。



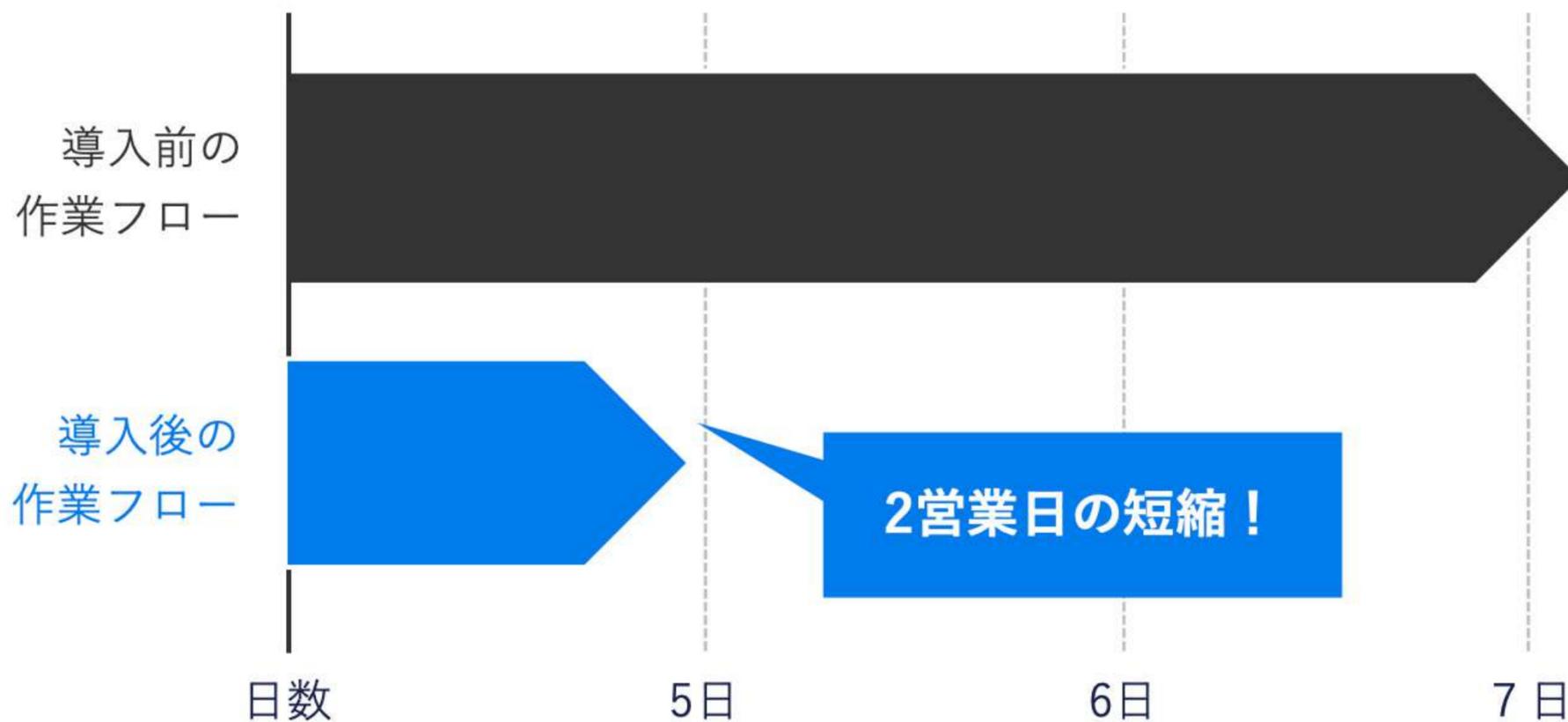
プロセスの標準化

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



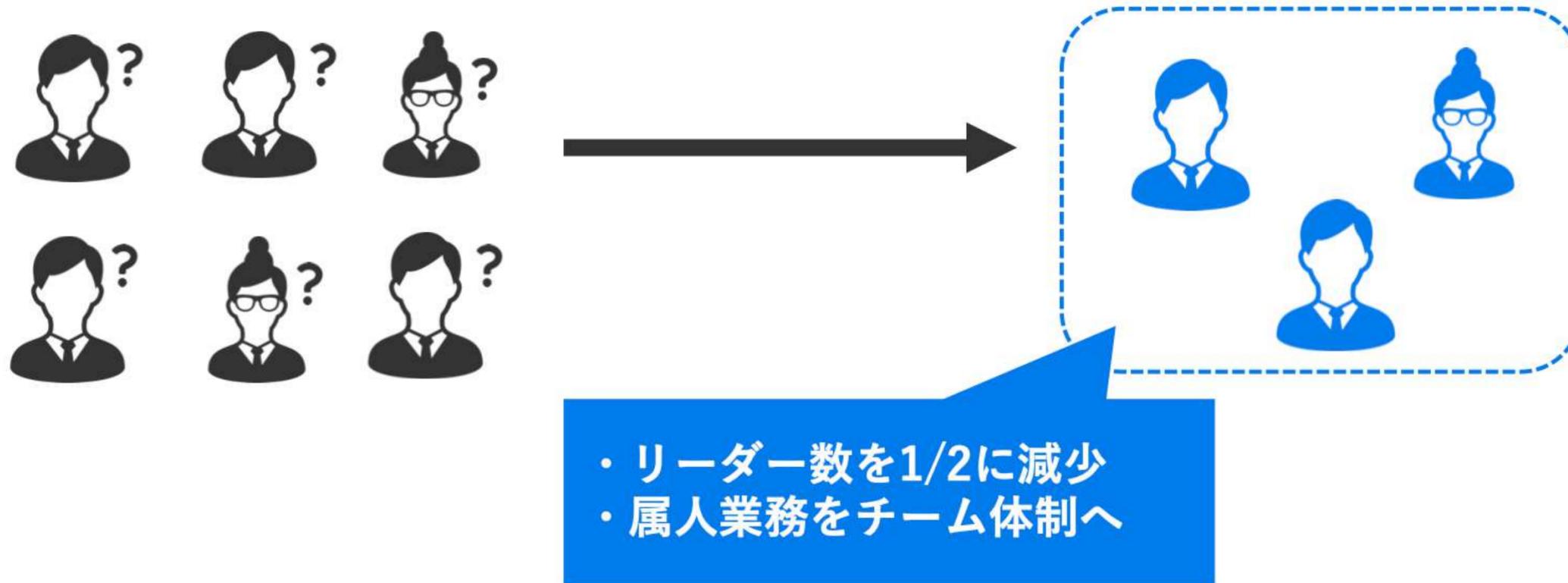
ポイント

- ✓ 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。

スタートダッシュサポート（オプション）

Bizer teamのスムーズな導入・定着に向けてサポートプランを用意しています。
※基本操作サポートはすべてのプランについています

まずは自分たちで
試してみたい

基本操作サポートプラン
0円

- ✓ 操作・運用サポート
- ✓ 期間：導入後3回目安
(1回/月×3か月)
- ✓ 担当：カスタマーサクセス
(Bizer社)

最初にお手本を
作ってほしい

タスク作成サポートプラン
200,000円

- ✓ タスク作成代行 (2~3業務)
- ✓ 運用設計の提案
- ✓ 期間：2週間~
- ✓ 担当：カスタマーサクセス
(Bizer社)

課題に合わせて
提案してほしい

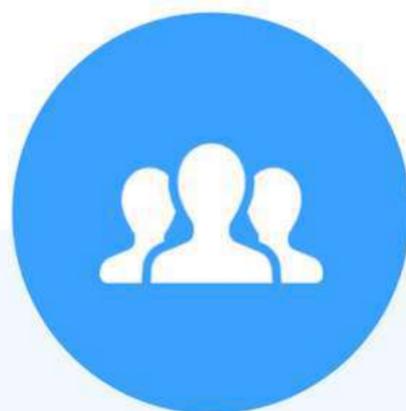
個別カスタマイズプラン
お問い合わせ

- ✓ タスク作成代行
- ✓ 業務課題抽出/改善提案 等
- ✓ 期間：1か月~
- ✓ 担当：業務コンサルタント
(パーソルP&T社)

※タスク作成サポートの作成タスク数は、対象業務内容によって変動がございます

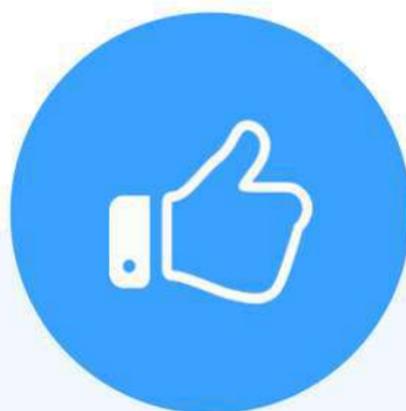
スタートダッシュサポート 特徴

Bizer teamカスタマーサクセス担当が、貴社チームに合ったタスク作成を代行。
利用開始後、定着までの期間を短縮することができます。



**カスタマーサクセスが
タスク作成を代行**

多くのお客様のサポートを実施しているカスタマーサクセス担当がタスク作成を代行します。



**貴社チームが使いやすい
タスク設計を実現**

タスク作成代行だけではなく、現状の運用や今後の課題解決において貴社に合う運用方法をご提案します。



**運用開始後
定着までの期間短縮**

見本となるタスクがあることで、チーム全体での利用がすぐに開始できます。他業務への展開もスムーズです。

スタートダッシュサポート 納品物イメージ

貴社環境にて、貴社業務が入力されたタスクを納品いたします

。

The image displays a task management interface with two main panels, each representing a different template. The left panel is titled 'テンプレート yyyy/mm/dd_入社対応_xxxxさん #1632' and lists tasks for a new hire. The right panel is titled 'テンプレート 支払い業務、経費精算_{yyyy}{mm} #5150' and lists tasks for payment processing. Both panels include a search bar, expand/collapse controls, and a list of tasks with details like assignees, due dates, and progress indicators. The right panel also features a 'チェックリスト' (checklist) section at the bottom.

テンプレート yyyy/mm/dd_入社対応_xxxxさん #1632

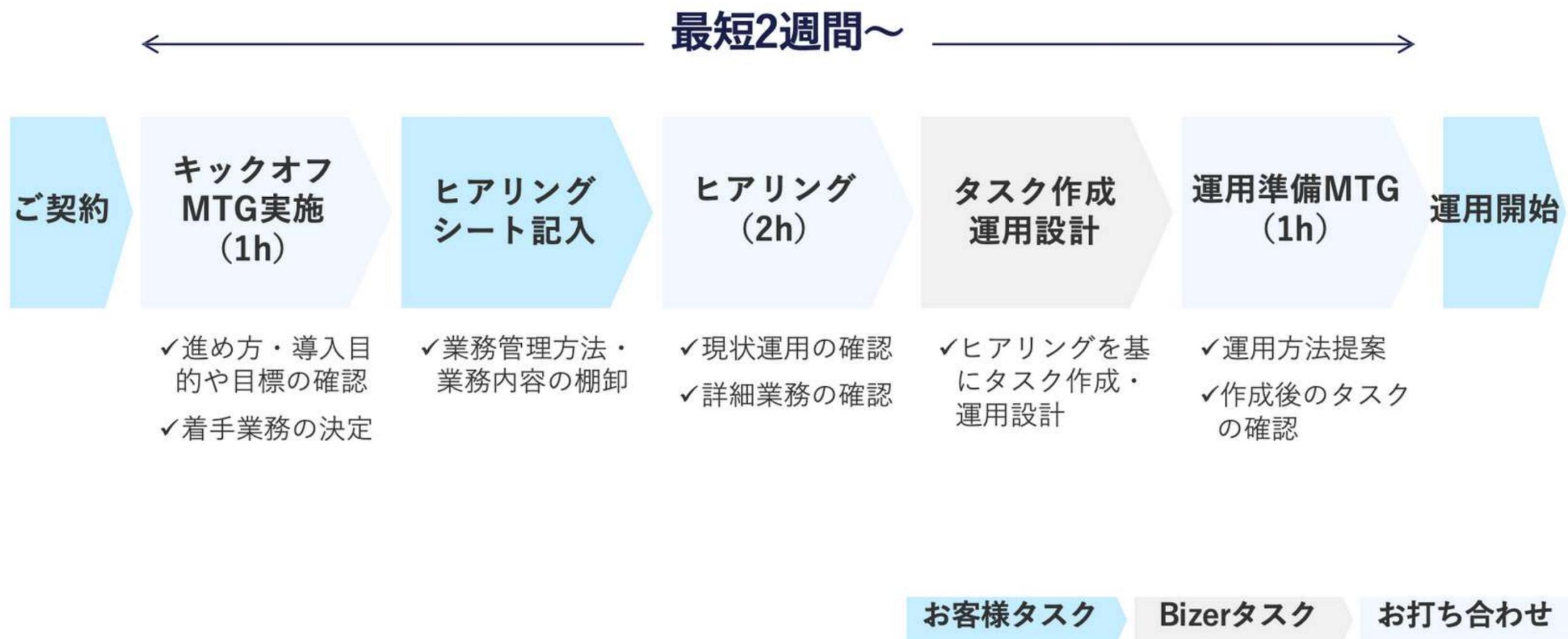
- 項目を追加する
- すべて折りたたむ すべて展開する 一括編集する
- 内定に関する作業
 - 田中秋生 0時間 / 30分
 - 内定者に採用通知、入社案内の連絡をする
 - 2週間前 09:00 0時間 / 20分 以下
 - 労働条件を確認する (0.5H)
 - 岩本 梓 0時間 / 30分 週の労働時間のチ
 - 確認
 - 加藤 正男
 - 受け入れ準備
 - 加藤 正男
 - 名刺を手配する
 - 林崎 真侑 名刺作成の手順は以...
 - 雇用契約書を作成する
 - 1ファイル
 - 雇用契約書確認
 - 畠山 友一 労働時間 - ...
 - メールアドレスを作成する
 - ロボットくん ①ログインし、[フ...
 - PCセットアップ

テンプレート 支払い業務、経費精算_{yyyy}{mm} #5150

 - 項目を追加する + 追加
 - 支払依頼その1 (第1営業日)
 - 佐藤 葵 0ヶ月前の1日 13:00 前月計上のもの... サブ項目 6件
 - 請求書の確認
 - 佐藤 葵
 - 10日払い分のクレジットカード明細を管理画面からダウンロード
 - 佐藤 葵
 - xxxx口座振替
 - 佐藤 葵
 - COMPANY (ア)
 - 佐藤 葵
 - 裁量労働制の更新_{yyyy} [メニュー]
 - team_CS [説明]
 - チェックリスト 0/3 関連ファイル 3 アクティビティ 繰り返し設定 あり
 - 項目を追加する + 追加
 - 届出書 & 決議書を作成
 - 佐藤 葵 有効期限は令和2年... 1ファイル サブ項目 1件
 - 様式13号の4で過去半年の労働状況の報告
 - 佐藤 葵 2ファイル
 - 提出 (控え & 返信用封筒を同封)
 - 佐藤 葵 中央労働基準監督署...

スタートダッシュサポート ご契約後の流れ

スタートダッシュサポートはご契約後から運用開始まで、下記の流れで進めます。
キックオフMTG、ヒアリング、運用準備のため3度ほどお打ち合わせのお時間をいただきます。



4 マネージメント目線の「参考事例」



100名の意識が変化！Bizer teamがもたらした「業務改善」文化醸成の秘訣とは？



NTTコミュニケーションズ株式会社

ヒューマンリソース部 社員サービス部門：高橋さん、高山さん、新家さん／社員サービスセンタ：遠藤さん、星出さん、柴田さん



課題

- 大規模組織の「変革することの難しさ」
- 業務詳細の可視化や標準化を実現したい
- 業務改善にも着手したい

決め手

- 日々の業務を見える化
- 改善を回し続けることができる「エンジン」
- カスタマーサクセス担当者の常駐サポート（有償）

効果

- 担当者変更時の引き継ぎがスムーズになった
- ペーパーレスを含めたテレワーク対応への手応え
- 「業務改善」文化の醸成を実現できた



センタに残っているアナログな作業のデジタル化を推進し、既存の業務フローをデジタルネイティブなフローに見直すことによって時間・稼働を捻出することで、**更に価値を生む新しい業務に取り組んでもらいたい。**

DXは、改善し続ける姿勢から。 そのためには、**自ら考え改善し続けるセンタにならなければ。**

産休・育休に関するタスクは、Bizer team上で実際に作って見たら、手順や内容に意見が出るようになりました。タスクが共有されると、改善点に気づく人が出てくるんです。指摘をタスクに反映して運用してみると、また新たな意見が出て…と、改善を繰り返すきっかけになりました。

きっとみんな、自分のやっている業務に対して「こうだったらいいのに」と思うところがあったのだと思います。でも、ちょっと諦めているところもありました。

これまで、タスクの順番を入れ替えるだけでも「業務改善になる」という認識がなかったのが、自分たちも日々業務改善できると分かったことが大きな収穫でした。



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、標準化、改善によって
業務の属人化を解決し、
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



<https://bizer.jp/team>