



～バックオフィスで112時間の業務削減！～
業務可視化から始める
最強のチームマネジメントとは？



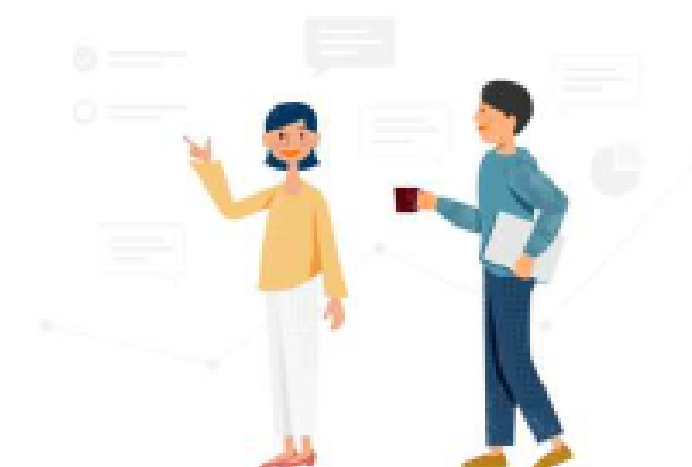
Bizer株式会社

2022年4月21日(木)11:15～12:00

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 リそな九段ビル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

林崎 真侑（はやしざき まゆ）

Bizer株式会社 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
営業CSグループ マネージャー

パーソルキャリアにて、ベンチャー～大手まで
多く企業の採用活動を支援した後、
パーソルプロセス&テクノロジーへ異動し、
RPAを用いた業務効率化を支援。

その後、Bizer株式会社へ出向し、
「Bizer team」の活用による
チームの生産性向上のサポートに従事。

趣味はライブDVD鑑賞とお寺の門めぐり。
最後の晚餐にしたいのはマクドナルドのビッグマックセット。



本日の内容

業務可視化から始める最強のチームマネジメントとは？

新年度を迎える組織が多い中、
組織ミッションの変更、人事異動によるメンバーの入れ替えなどによって、
これまでのチーム運営を見直す、もしくは、新たに構築し直す必要がある
というご相談が増えています。

しかし、バックオフィスにおける多くのケースでは、
個々のメンバーやチーム全体の業務が見えず、
ブラックボックス化している状態も散見されます。

そこで、本セミナーでは、
約200の組織長とともに、組織課題を解決してきた経験をもとに、
“最強のチームマネジメント”を実現にするためのポイントや
112時間の業務時間を削減した事例詳細をお伝えします。



プログラム

1

マネジメントが変わる業務可視化とは

2

“最強のチームマネジメント”の推進ステップ

3

112時間の業務時間を削減したバックオフィス事例

4

質疑応答

1. マネジメントが変わる業務可視化とは

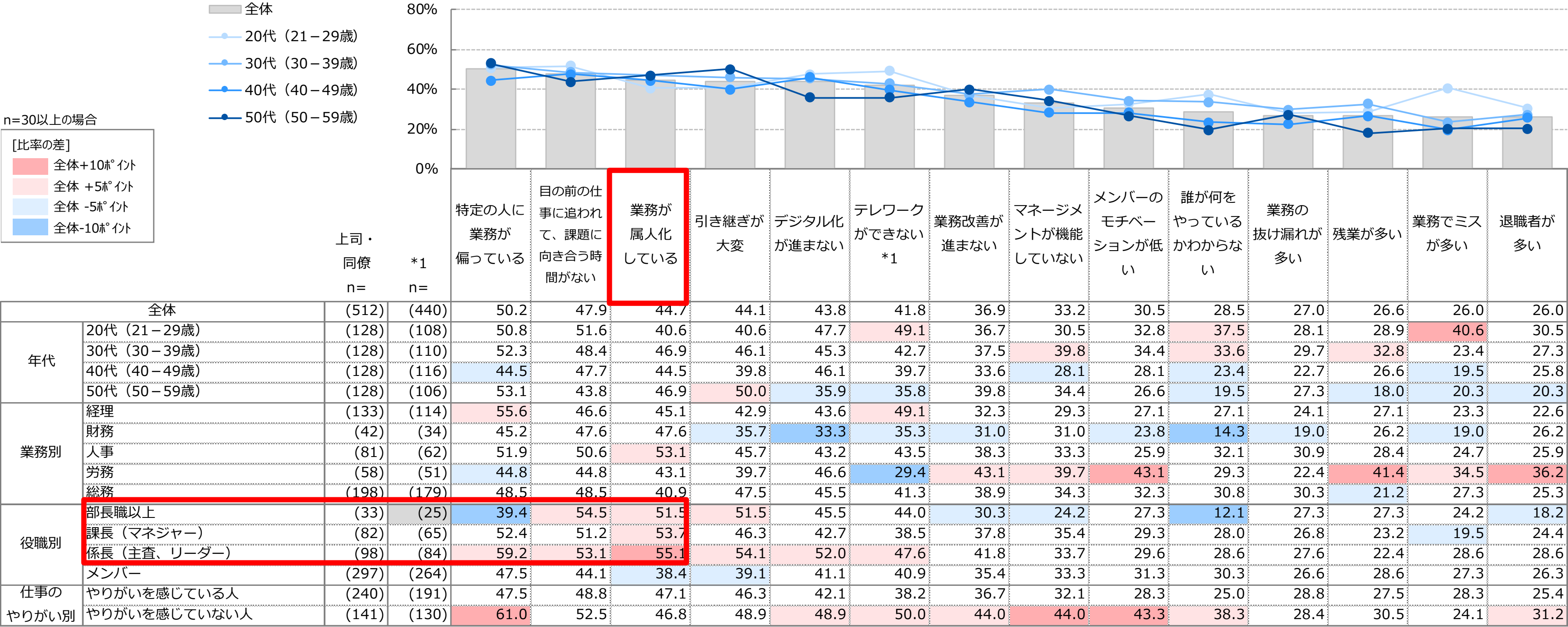
バックオフィスのよくある課題



業務のブラックボックス化 ＝業務の属人化

いつ 誰が 何を どうやって
行っているのか、
業務内容や進捗がわからない…

チームで課題に感じていることは何か



業務属人化によるマネジメントの課題①



抜け漏れ・ミスの発生

- ▶ 業務が縦割りで個人に依存。状況が把握しきれず、抜け漏れやミスを防ぎづらい…。
- ▶ 急なお休みや退職時、業務が回らなくなり、会社としてリスクがある。

業務属人化によるマネジメントの課題②



中長期的な課題へ取り組む 余裕がない

- ▶ 問題が発生した後に相談・報告がくる状態で、先回りが難しい。
- ▶ 効率化や改善にまで着手できない。

業務属人化によるマネジメントの課題③



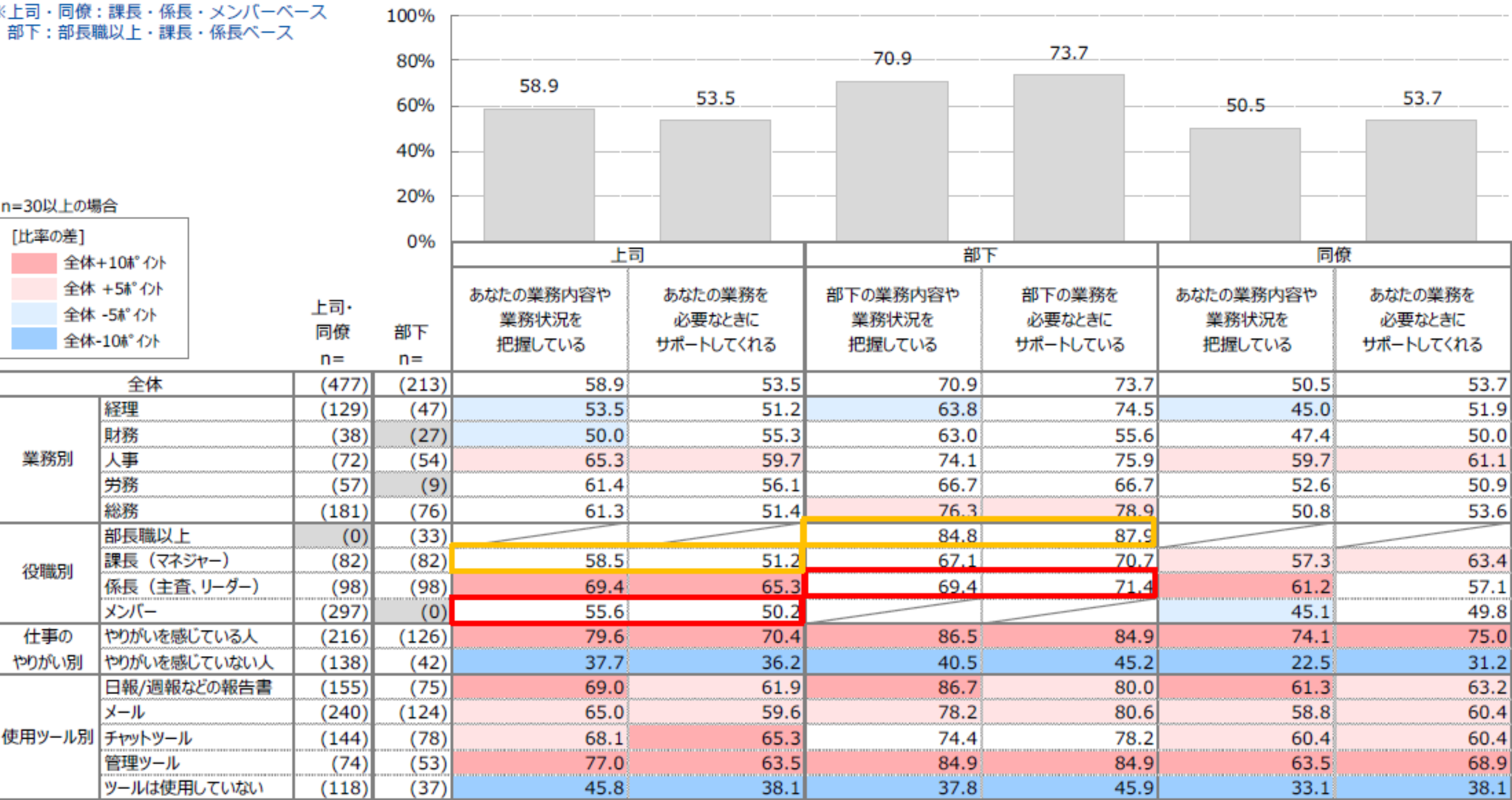
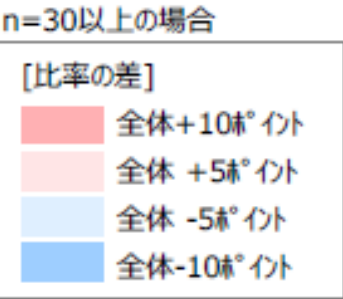
エンゲージメントの低下

- ▶メンバーは「上司は自分の仕事を見ていない…」と感じてしまう。
- ▶ジョブローテーションがしづらく、キャリアが描きにくい。

チーム内での業務状況の把握に関するアンケート

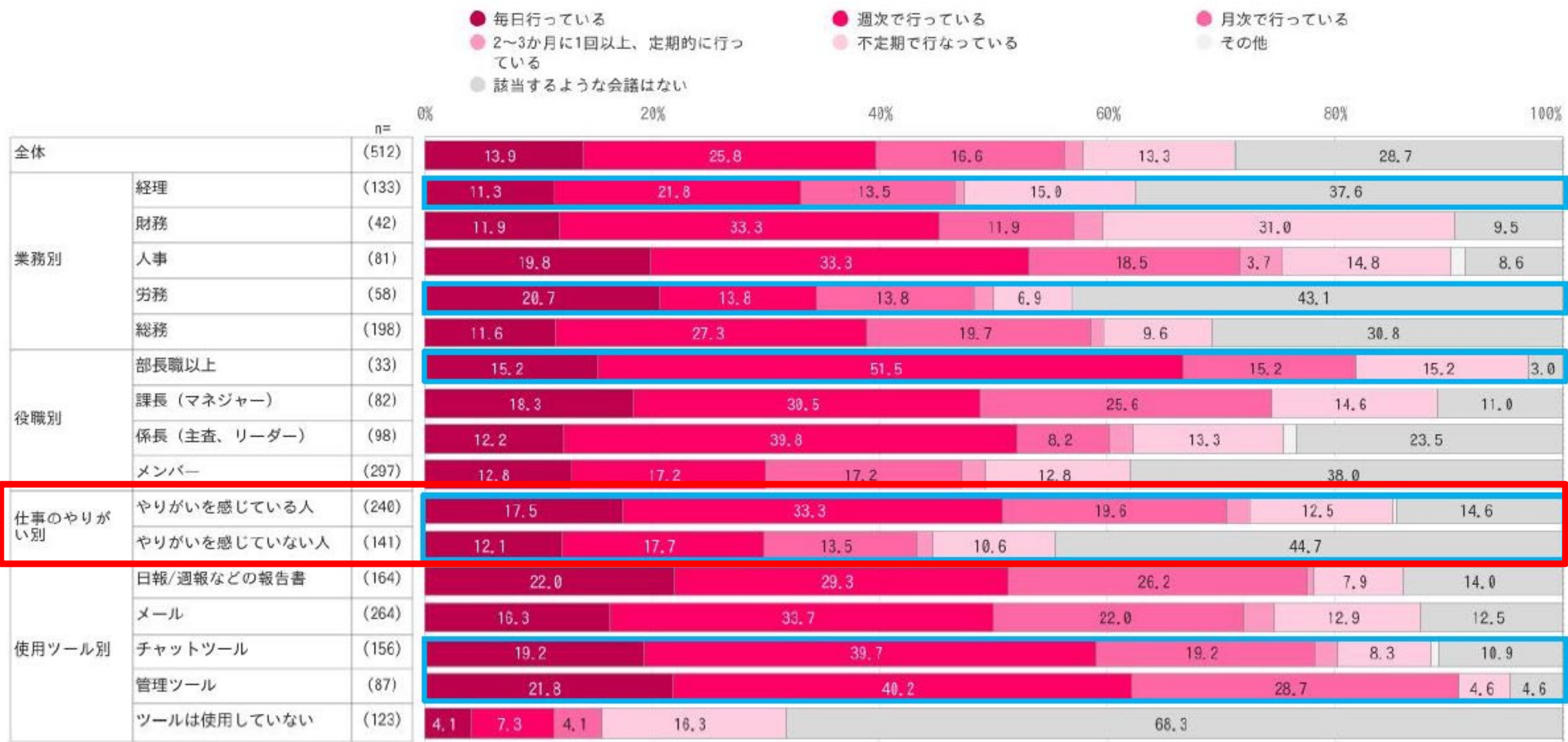
Q4 あなたの職場の人について教えてください。

※上司・同僚：課長・係長・メンバーベース
部下：部長職以上・課長・係長ベース

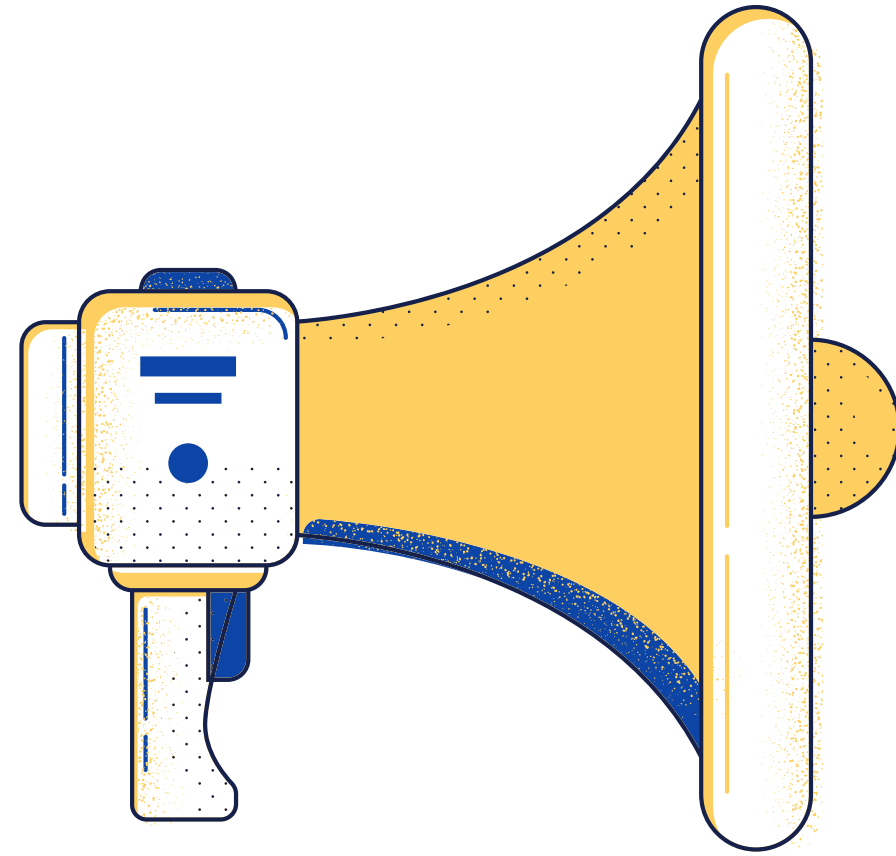


業務報告や相談を行う会議に関するアンケート

Q9 あなたのチームでは、定期的に業務に関する報告や相談を行う会議がありますか。



属人化の解消はすぐ向き合うべき課題！



業務属人化によるマネジメントの課題

- ① 抜け漏れ・ミスの発生
- ② 中長期的な課題へ取り組む余裕がない
- ③ エンゲージメントの低下

属人化は、大きなマネジメントの課題も生み出しており、重要度が高く、解決の難易度も高いため、すぐに向き合うべき！

マネジメントの課題解決に必要なこと

業務可視化と進捗共有



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する！

可視化しただけでは、その瞬間のやり方
がマニュアルとして残るのみ。進捗を共
有することでマネジメントに活きる！

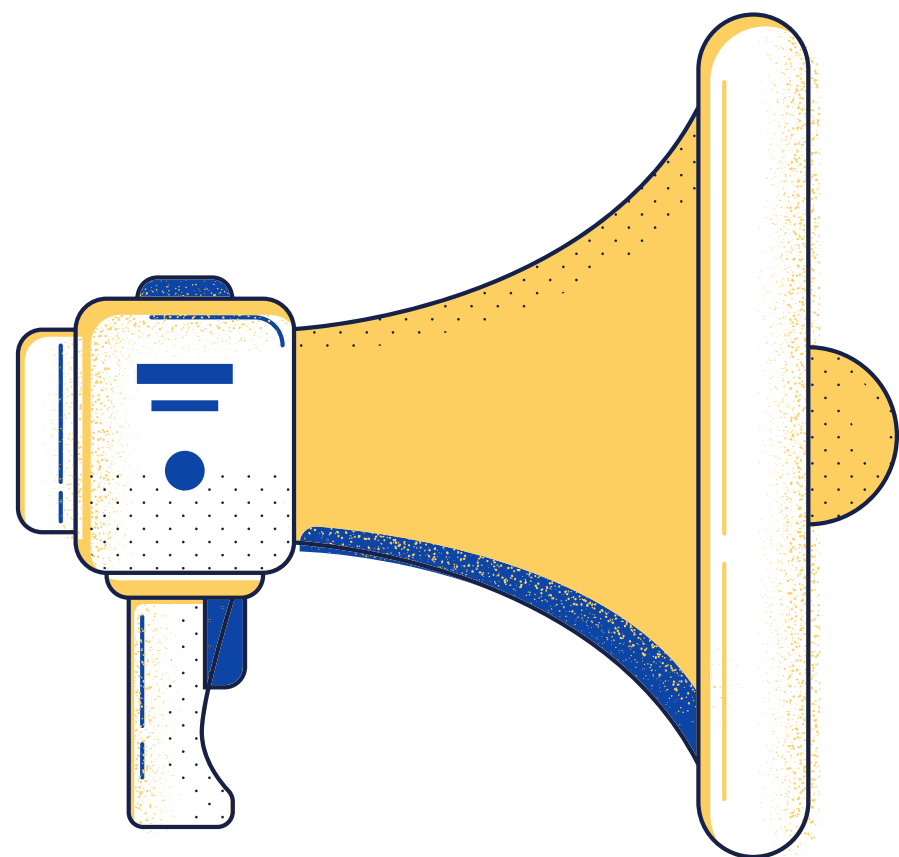
可視化・共有によりマネジメントは変わる！



- 💡 業務状況を把握し、適切にサポート！
業務分担の見直しや、先回りしてミス・モレを防止。
- 💡 ムダな業務の見直しや改善につながる！
業務の標準化や、効率化により残業時間削減も。
- 💡 チームで仕事ができる状態へ！
個人に依存せず、会社としてのリスクを軽減。
ジョブローテーションもしやすい。

2. “最強のチームマネジメント”の推進ステップ

業務可視化・共有の よくある取り組み例



「Excelで業務を一覧に洗い出そう！」

「WordやPowerPointで
まずはマニュアルを作ろう！」

「日報や週報で業務共有をしよう！」

業務可視化・共有の よくある失敗例



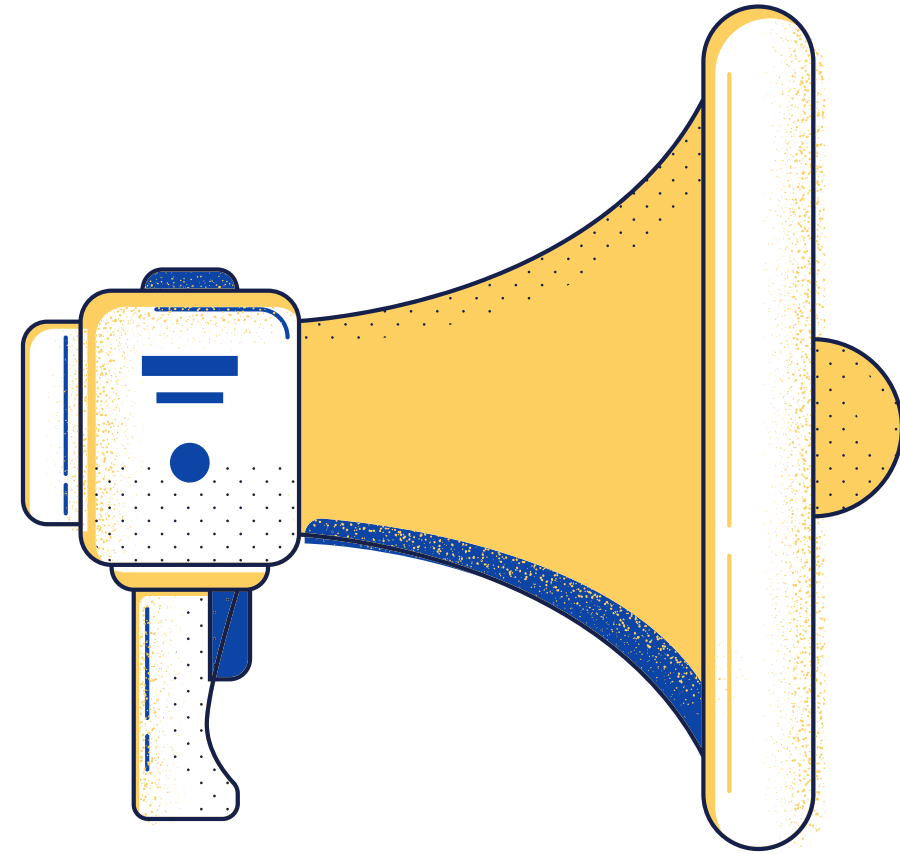
「フォーマットがバラバラ」

「マニュアル作成時と手順が変わった」

「忙しいし、また手が空いたときに…」

- ▶ 形式の統一が難しい。
- ▶ 運用されずに形骸化しがち。
- ▶ やるぞ！と言われても取り組めないメンバーは多い。

パツと解決できる秘策はない！



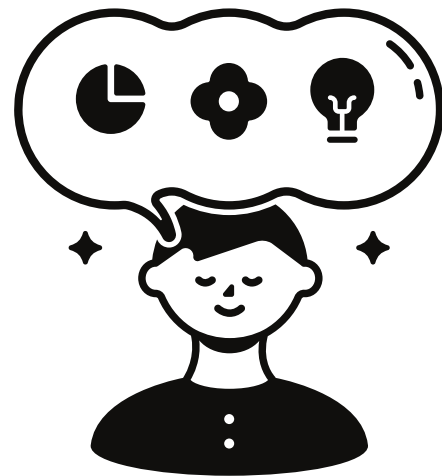
取り組む目的をメンバーに発信し、
ルールを決め、マネジメントが強く
推進していくことが重要！

目的をメンバーに発信する際は、
メンバーにとってのメリットも
セットにするとより浸透しやすい！

属人化を解消！業務可視化・共有のステップ

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



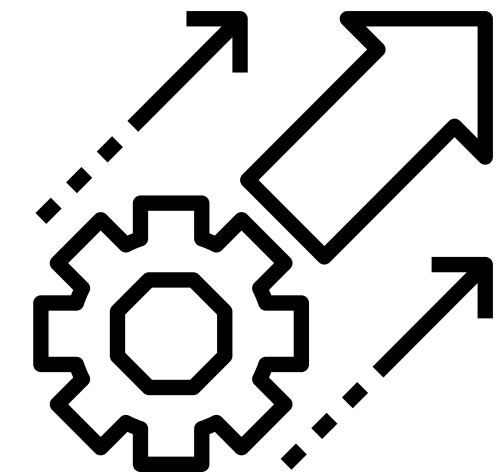
業務の標準化

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



全ての業務の可視化・標準化が可能か？



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

全ての業務の可視化・標準化が可能か？

感覚型

経験や知識から
高度に判断

選択型 87% 単純型

一定のパターンから
選択

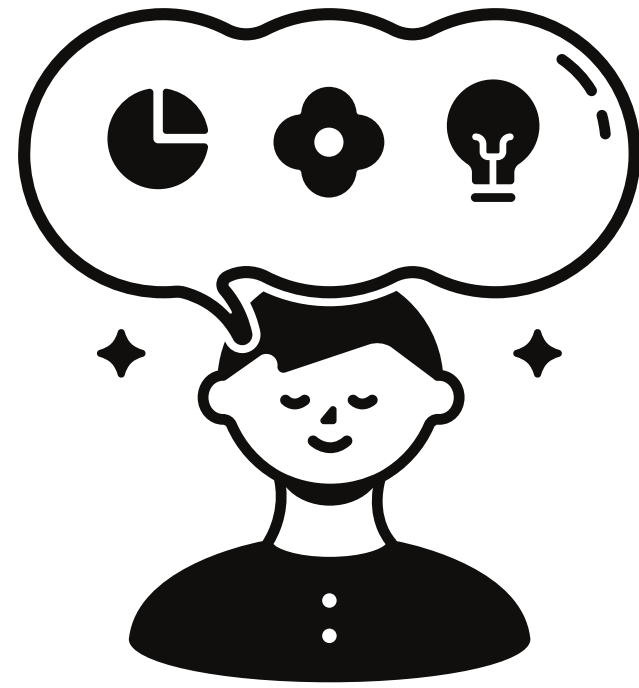
誰がやっても同じ

属人化を解消！業務可視化・共有のステップ①

業務の可視化

業務の標準化

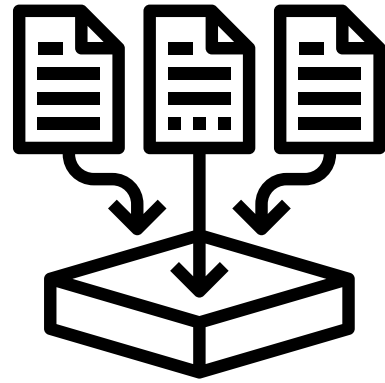
業務の改善



業務プロセスを誰が見ても分かるレベルまで分解して可視化・共有する。

業務を構成する要素に注意して分解する。

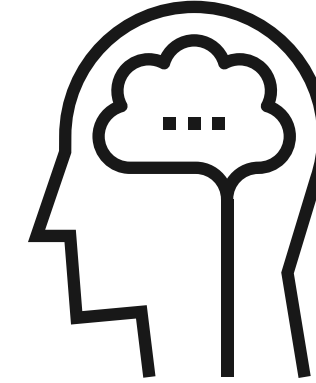
業務構成の一例



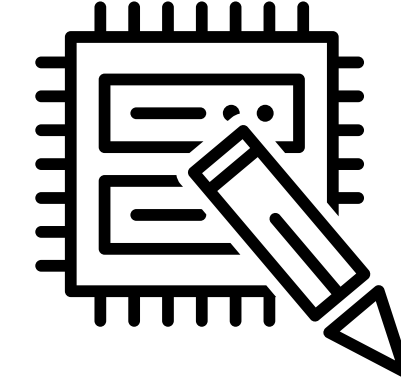
データ収集



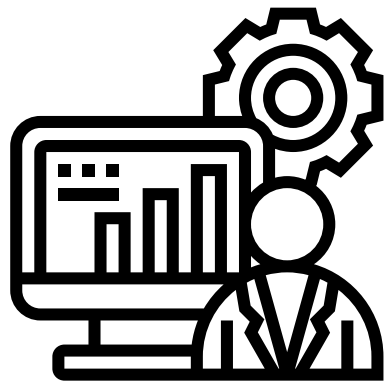
コミュニケーション
(確認、催促)



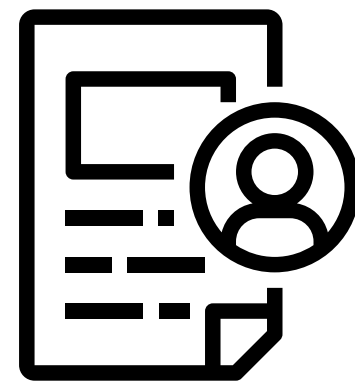
思考、判断



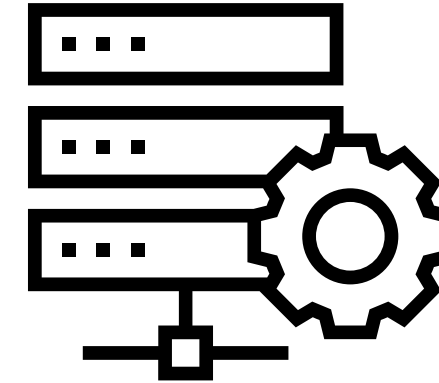
データ編集



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

属人化を解消！業務可視化・共有のステップ②

業務の可視化

業務の標準化

業務の改善



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、
プロセスに関連する情報（書類やマニュアル、
保存先フォルダ等）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.ip/8/manuals/7415783/>

採用通知書の作成

採用管理システム上で作成

<https://www.hito-link/recruiting/>

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

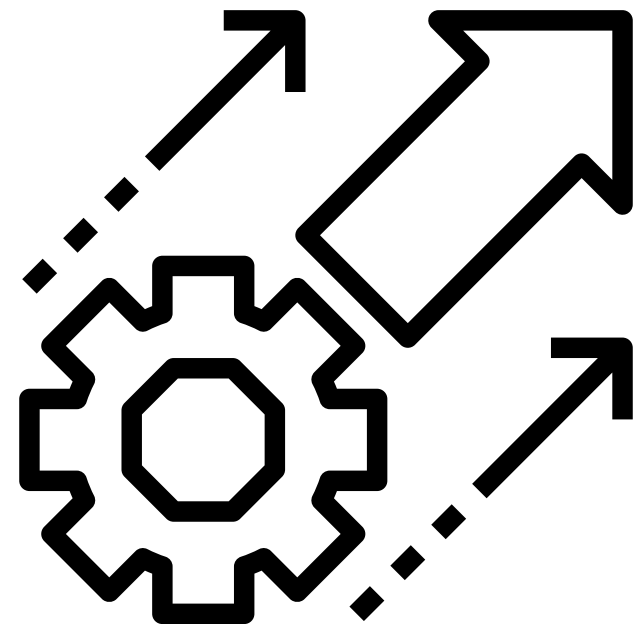
<https://teachme.ip/8/manuals/2449783/>

属人化を解消！業務可視化・共有のステップ③

業務の可視化

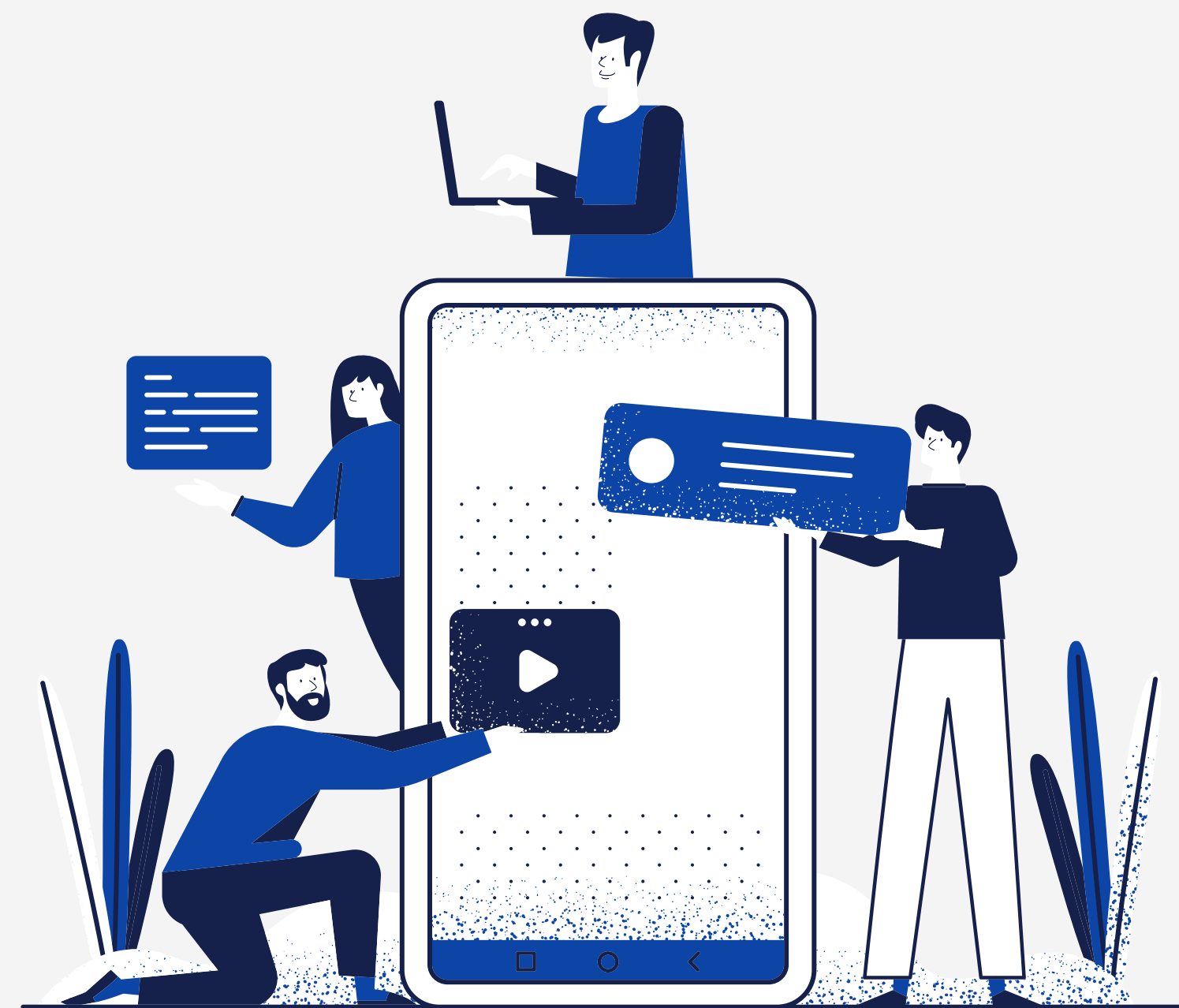
業務の標準化

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等、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.jp/8/manuals/7415783/>



採用通知書の作成

採用管理システム上で作成

<https://www.hito-link/recruiting/>



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/>



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

マネジメントが最重要！！



目的を明確に認識させ、
メンバーを引っ張り続けることが大切。
マネジメント自らが率先して行動し、
一度の取り組みで終わらず、
継続される状態をつくる！

3. 112時間の業務時間を削減したバックオフィス事例

月次決算を112時間削減！メンバーの成長も促した「リスクだけを追わない」業務変革とは？



アウンコンサルティング株式会社

管理グループ（左から）高橋 重行さん、三田 知生さん



⚠ 課題

- ・繁忙期のスタッフ退職で、業務の可視化とシェアができる体制づくりを痛感
- ・遠隔多拠点での業務を一元的に進捗管理したい
- ・エクセル管理ではタスクの進捗が見えず逐一ヒヤリングが必要

💡 決め手

- ・小さな改善を反映し更に大きな改善に繋げやすい設計
- ・エクセルでは実現できない進捗の管理

効果

- ・業務可視化で考える時間の短縮、連携の強化が生まれ工数削減に
- ・多拠点間での引き継ぎもスムーズになった
- ・業務全体の流れが把握できメンバー自らが先回りして行動へ



管理グループでは生産性を上げるための要素として
「手元を早くする」「考える時間を短くする」「連携を良くする」の
3つが提唱されています。

このうち「考える時間を短くする」「連携を良くする」は
Bizer team によって実現されました。

タスクが見えるから考える時間も短くなり、連携が図れたことで
他の人の作業が終わるのを待っている時間も減りました。

効果

- ・業務可視化で考える時間の短縮、連携の強化が生まれ工数削減に
- ・多拠点間での引き継ぎもスムーズになった
- ・業務全体の流れが把握できメンバー自らが先回りして行動へ



Bizer teamで可視化されたことで、様々なことを予測しながらメンバーが動いています。先回りして動けると、後から慌てて作業する機会が減るので、結果的に業務時間の短縮に結びつきました。

最初は「6営業日も無理」と言われていたけど、早い月だと6営業日のお昼に終わることもあります。

海外の営業事務のスタッフも Bizer team でタスク管理するとか、RPAなどを組み合わせてもっと **上流の工程から解決する** など、時間短縮のためにまだまだ使いこなせる余地があると思っています。



高橋 重行@あうんのバックオフィス
@RandySTakahashi

...

業務改善に終わりはないなと。

大規模な業務フローの再設計やシステムのリプレイスが完了したとしても実際に実務で運用してみないと発見できない改善点はあるし、会社の変化に合わせて運用を細かく調整する必要もある。

大規模な改善施策実施後に細かい改善活動を継続できることも大事なのかなと。



高橋 重行@あうんのバックオフィス
@RandySTakahashi

...

管理部門は直接収益を生み出すことができないので、自分たちの時間（費用）を使って経験したことや得た知識を共有物として可視化（資産化）し、新たな収益や費用削減のための原資としてストックすることが重要。

知識や経験が担当者の異動等で流れてなくなってしまうような状態はもったいないなと。



高橋 重行@あうんのバックオフィス
@RandySTakahashi

...

管理部門メンバーの目標設定は、達成した先に会社がどう変わるのか、会社はどう貢献できるのかをイメージできるようにすることが重要なのかなと。

個人目標として設定することの多い正確性やスピード、専門性等が最終的に企業活動のどこにどう影響するのかをセットで認識あわせする必要があるなと。



高橋 重行@あうんのバックオフィス
@RandySTakahashi

...

月次決算の振り返りMTGを実施。

課題点を確認し、改善に向けた対応事項をチームで確認する場ではありますが、過去にできなかったことができるようになったり、個人やチームの成長をみんなで共有できる場でもあるなと。

チームが前進していることを確認する場としても毎月の振り返りMTGは大事ななと。

おわりに

業務プロセスの可視化、標準化、改善によって
業務属人化や、属人化に伴うマネジメントの課題を
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。

