



～その業務、今期でサヨウナラ！～

本来取り組むべき課題に向き合える
バックオフィス構築のための
業務可視化とBPO活用とは？

Bizer株式会社
営業・カスタマーサクセス マネージャー
林崎 真侑



Bizerがあなたのチームをサポートします。

忙しいバックオフィスの生産性向上をお手伝い。



社名	Bizer株式会社
代表	畠山 友一
設立	2013年10月
事業内容	Bizer teamの開発・運営

チームの仕事が
もっとはかどる  Bizer team



チームのための
タスク管理ツール

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。



本来取り組むべき課題に向き合える バックオフィス構築のための 業務可視化とBPO活用とは？

日々の業務で忙しく、重要な業務に着手できない危機感をお持ちの
マネジメントの皆さまとお話する機会は非常に多く、
「**本来取り組むべき課題に向き合う**」ために、
「**手離れしても良い業務**」と「**残すべき業務**」を可視化し、
分ける必要があります。

リソース不足を課題に感じているマネジメントの皆さまに向け、

パーソルテンプスタッフ株式会社から、
「**“手離れ業務”を効率的に回すためのフローや最適な体制**」について、

Bizer株式会社から
「**業務を可視化して行く際の具体的な手法や事例**」について、お伝えします。

今期こそ、本来取り組むべき課題に向き合える バックオフィス構築に向け、
すぐに活用できるヒントをお持ち帰りください。



1.業務可視化は必要なのか？

2.業務可視化のポイント

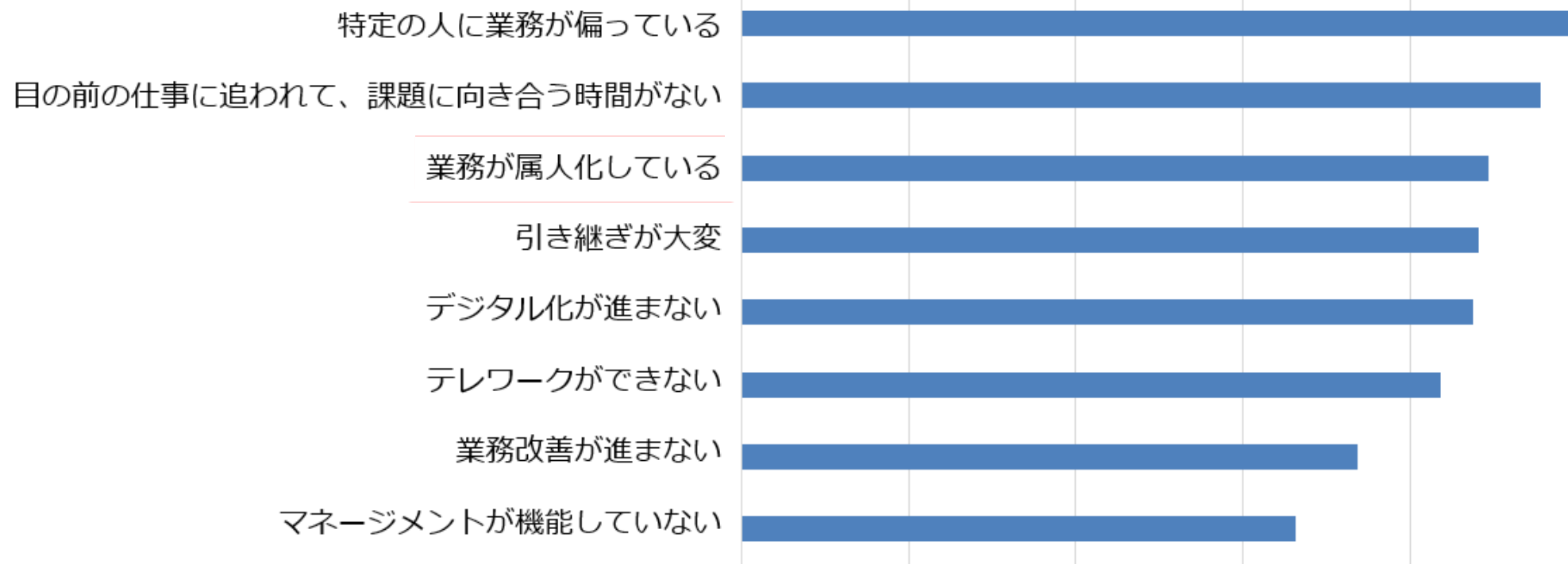
3.取り組み事例のご紹介



1.業務可視化は必要なのか？

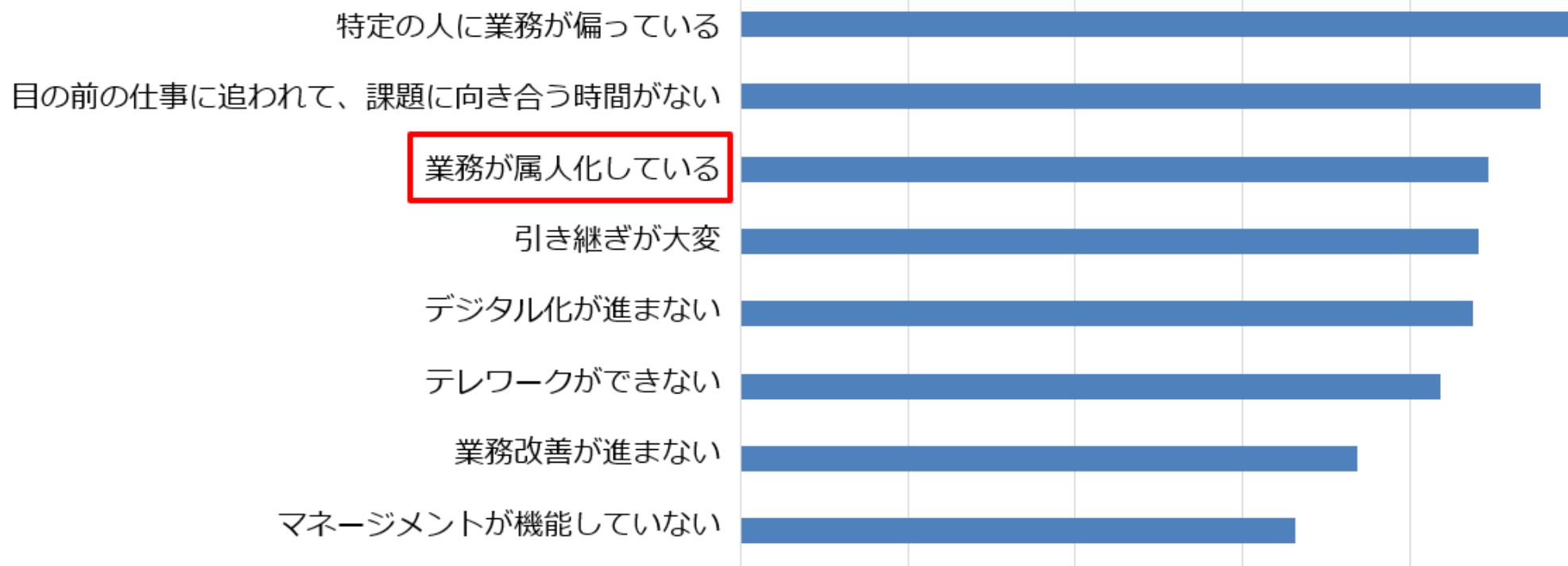


「あなたのチームで課題に感じていることは？」



※Bizer株式会社 「バックオフィスに関する調査2022年3月」 人事・総務・経理に従事する512名へのアンケート

「あなたのチームで課題に感じていることは？」



※Bizer株式会社 「バックオフィスに関する調査2022年3月」 人事・総務・経理に従事する512名へのアンケート

業務属人化



特定の人に
業務が偏る

業務の全体像が
見えない

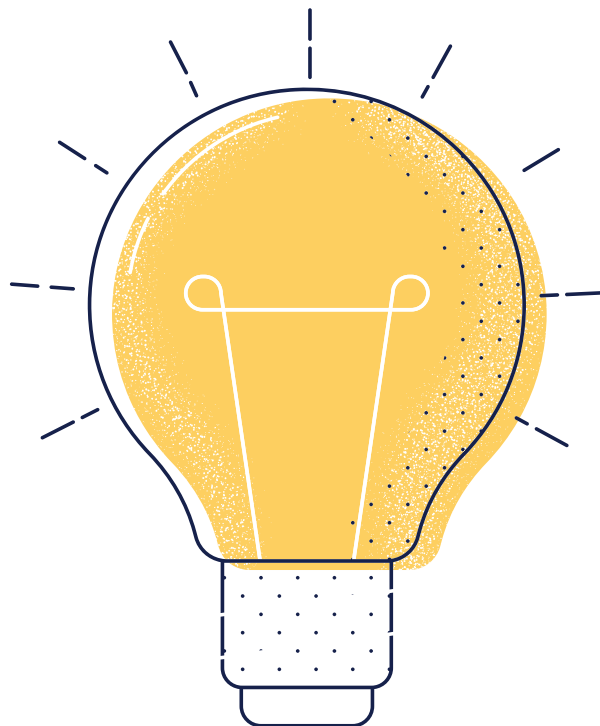
互いにフォロー
し合えない

マネジメントが
機能しづらい

引継ぎに負荷が
かかる

ミスやモレの
リスクがある

**属人化がチームの生産性を阻害し、本当にやりたいことや、
中長期的な課題に取り組む時間がとれない！
また、組織として改善すべきポイントも見えない！**



業務可視化

**可視化は、効率化や改善の第一歩！
チームの生産性向上のためには、
重要度も緊急度も高い取り組み。**

2.業務可視化のポイント





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

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



①プロセスの 可視化

いつ誰が何をどうやっているのかを見える化



②リアルタイム に共有

チーム内でお互いの
業務状況・進捗を共有



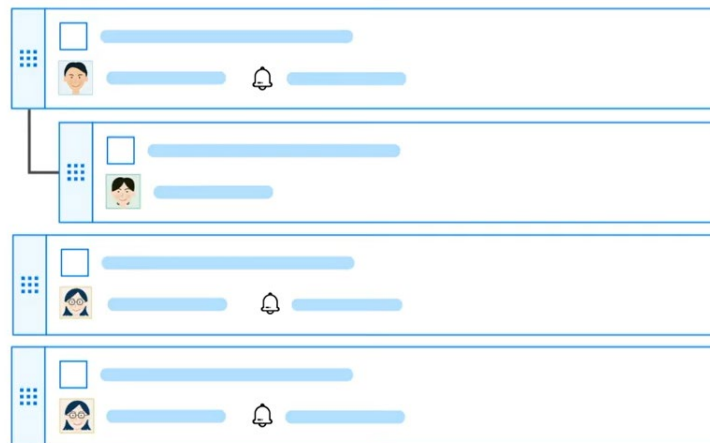
③プロセスの 標準化

誰でも同じように業務
ができる状態へ整備



①プロセスの 可視化

**業務プロセスを誰がみてもわかる
レベルまで分解し、可視化。
業務の構成要素に注意して分解する。**

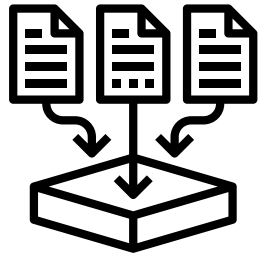


いつ：毎月第1営業日

誰が：労務の田中さん

何を：勤怠データの集計

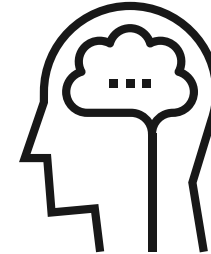
どうやって：システムからCSVでデータを抽出



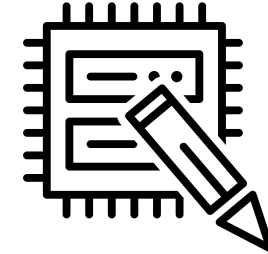
データ収集



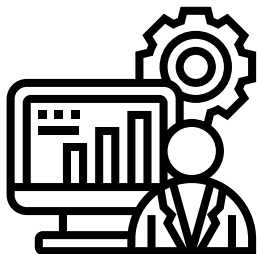
コミュニケーション
(確認、催促)



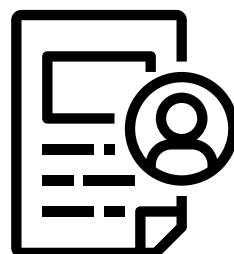
思考、判断



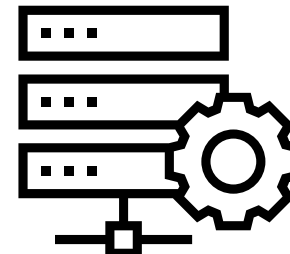
データ編集



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



②リアルタイムに共有

チーム内で互いに業務進捗を共有し
リアルタイムで状況を把握。
フォローし合える体制へ！



「田中さんの業務まで
終わっているから、
先回りして自分の業務
を進めておこう！」

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

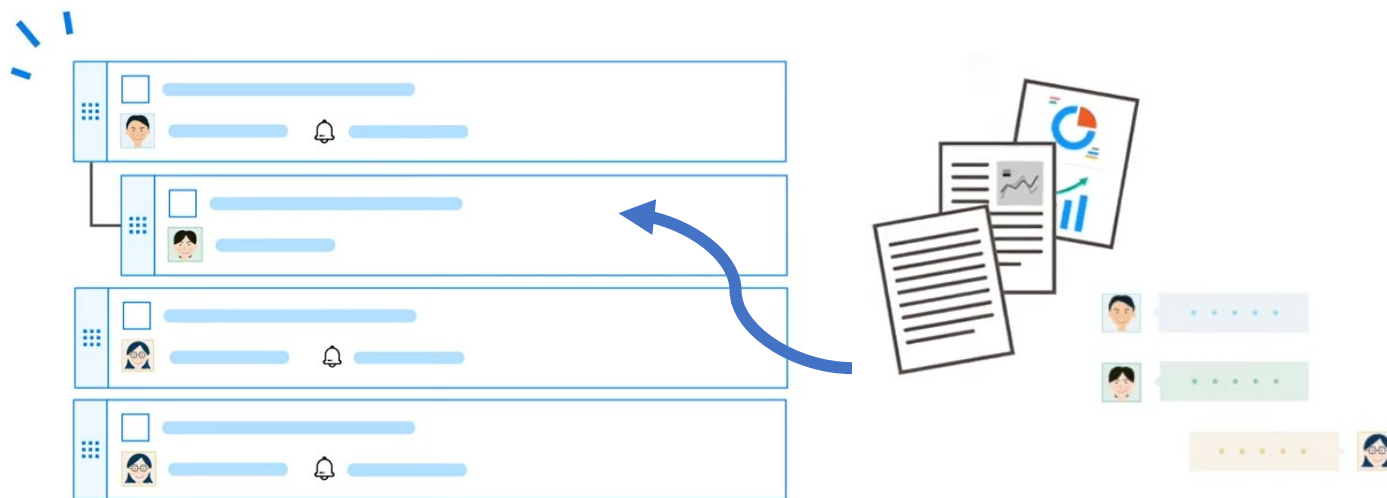


雇用契約書の作成



③プロセスの標準化

誰でも業務が実行できるように、
具体的なやり方やノウハウ、
ファイル等の必要な情報を洗い出す。



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/>

可視化による効果



**業務の全体像が
把握でき、優先順位
がつけやすい。
考える時間を短縮！**

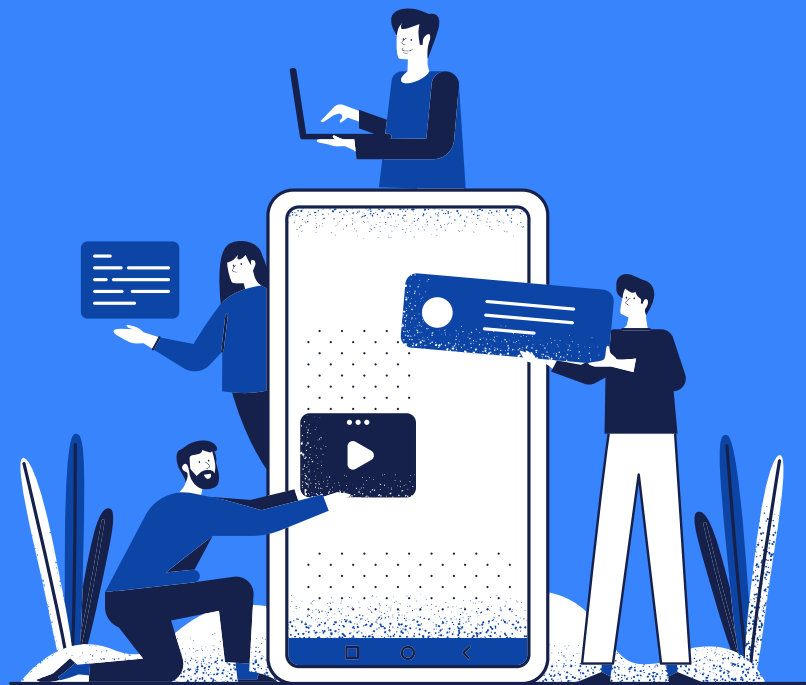


**確認や報告等の
コミュニケーション
工数や、探しものを
する時間を削減！**



**個人に担保せず、
チームで互いに
フォローし合える
体制へ！**

生まれた時間を使い、業務改善へ！



💡 プロセスを見直し！

可視化したプロセスから
不要な業務自体をなくす。
より効率的な手順に変更する。

💡 大きな改善に着手！

デジタル化、BPO等の大きな改善に
着手すべき業務がみえてくる。

可視化をしないままに大きな取り組みを進めると…

事例	結果
RPAで業務を 自動化しよう！	業務全体を見直すと、 自動化した作業自体が無くせるものだった
業務をアウト ソースしよう！	非効率な手順のまま委託しただけで 工数の削減にはつながっていない。 委託先しか業務が把握できなくなった。

まずは業務可視化の取り組みが不可欠！

3. 取り組み事例のご紹介



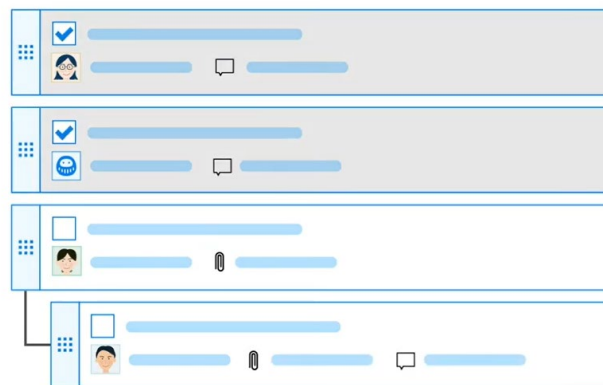
**Bizer teamはチームメンバーの業務を可視化・共有し、プロセスを標準化。
チームの連携を良くし、プロセスを改善することで生産性向上をサポート！**

プロセスの 可視化



いつ誰が何をしているのか、
プロセスをチェックリスト化

リアルタイムに 共有



チーム内でお互いの
業務内容・進捗を共有
(業務管理)

プロセスの 標準化



必要なファイル等の情報、
ノウハウもプロセスに集約
(マニュアル・作業書)



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。
課題を予測できるチームへ



導入前の課題

- マニュアルがなく、口頭での引継ぎが多いため、担当変更時の負担が大きい。
- 縦割りの分担のため担当者以外業務がわからない。
- 忙しくて業務改善の取り組みが定着しない。

導入後の効果

- 口頭での引継ぎが0になり、引継ぎがスムーズに。
- 100%の業務を可視化、チームで共有できる状態に。
- 改善意識の醸成につながり、“事後処理”から“課題を予測できる”チームへ

📈 効果

- 「業務の可視化」は100%実現できた
- 口頭ベースの引き継ぎゼロに
- "課題を予測する"チームへと変化した



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わ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。

📈 効果

- ・「業務の可視化」は100%実現できた
- ・口頭ベースの引き継ぎゼロに
- ・"課題を予測する"チームへと変化した



今までは個別ミーティングで進捗状況を確認していたが、**Bizer team**をみればメンバーの業務量や進捗が把握できるようになった。

「〇〇さん、期限の短い業務がこんなにあるけど大丈夫？」という会話に変わっていった。

また、週に一度の定例会で業務の振り返りを行っている。今までは問題が起きてから対応策を検討する“事後処理”が当たり前だったが、Bizer teamを見ながら問題点や改善/挑戦したいことを挙げることで、“課題を予測する”ことができるようになった！



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。

おわりに

業務プロセスの可視化、共有、標準化によって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。

