

9月14日(水) 11時開始

 Bizer team

～上司だけが知らないチームの本音～ マネージメントが知るべき、 部下の業務をサポートできる バックオフィスの作り方



本日はお忙しい中お集まりいただきありがとうございます。
開始までもう少々お待ちください

マネージメントが知るべき、 部下の業務をサポートできるバックオフィスの作り方

バックオフィスの生産性向上をサポートする「Bizer team」は、財務・労務・経理・人事・総務の実態から、これら部門の生産性向上・業務効率化のヒントを読み解くことを目的に、「バックオフィスの業務状況・環境」に関する独自調査を実施しました。

例えば、調査結果の一例ですが、上司と部下の認識のズレは約20%という結果が出ており、上司は思うほど部下の業務をサポートできてないことが窺えます。

この他にも、バックオフィスにおける「業務の状況」や「チームの課題」などはもちろんのこと、「仕事に対する満足度」や「今後のキャリア」など、部下の業務実態や課題・悩みが浮き彫りとなる様々な結果が出ています。

そこで本セミナーでは、チームの生産性向上・業務改善へとつなげるため、512名の実態調査から見た“部下の本音”をもとにマネージメントに活かすべき重要なポイントについて業務可視化や共有といった観点から、具体的な事例も交えながらご紹介します。



Bizerがあなたのチームをサポートします。

「仕事」をわかりやすく、かんたんに。



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
株主	パーソルプロセス&テクノロジー(株)

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。

メンバーの業務をサポートできている状態
⇒ **個人任せにせず、チームで仕事ができている状態**

バックオフィスチームが求められること

- ・ 定型業務を モレなく 納期通り に確実に完了する
- ・ 企画や改善など、クリエイティブな業務 に挑戦し
会社全体へ影響力を発揮する

<チームの目指すべき状態>

品質

ミスやモレを先回りしチームで防げている

時間

チームで作業を分担してフォローし合い、
日々の業務効率化を図っている

モチベーション

組織のミッションと、メンバーのやりたいことや
スキル向上が紐づき、前向きに取り組めている

1. 調査レポートからみえるチームの本音
2. チームの目指す状態を実現するポイント
3. 事例のご紹介



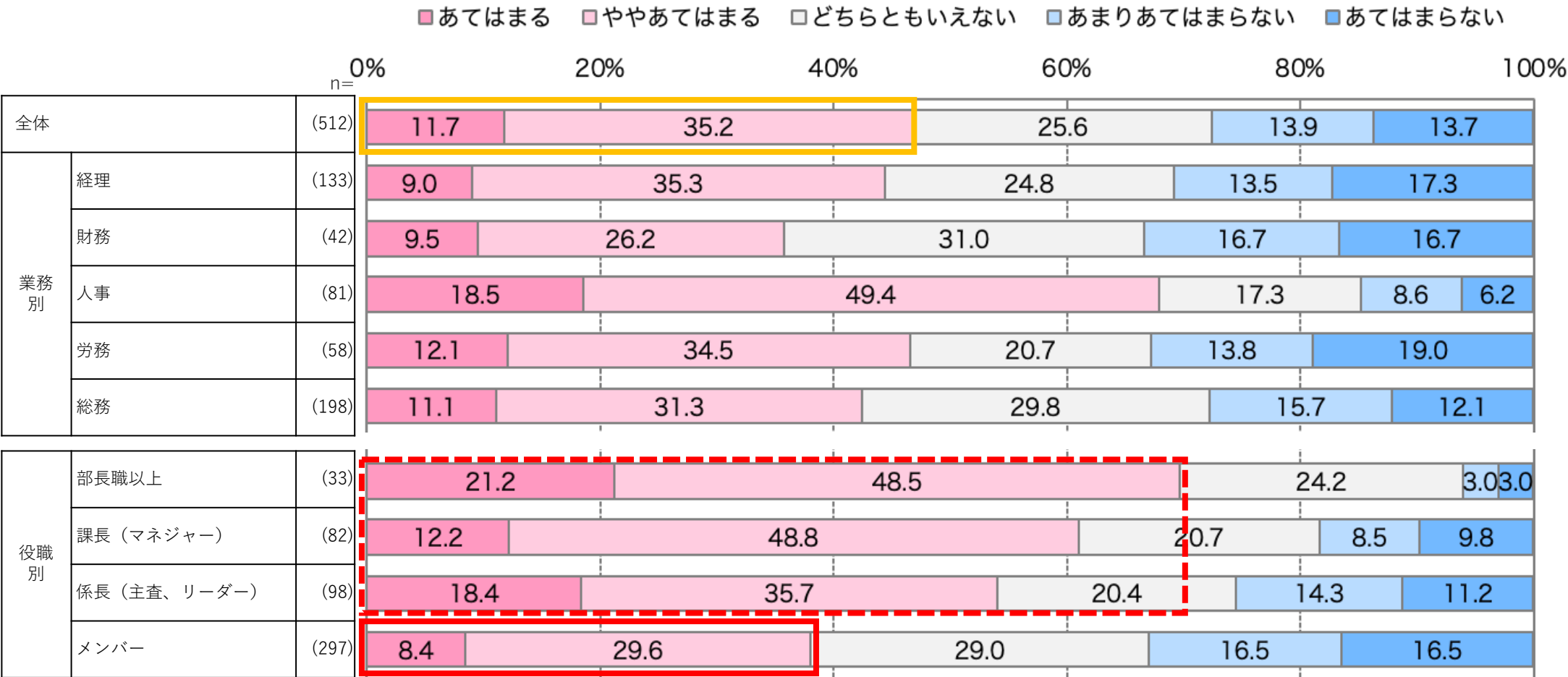
1. 調査レポートからみえる チームの本音



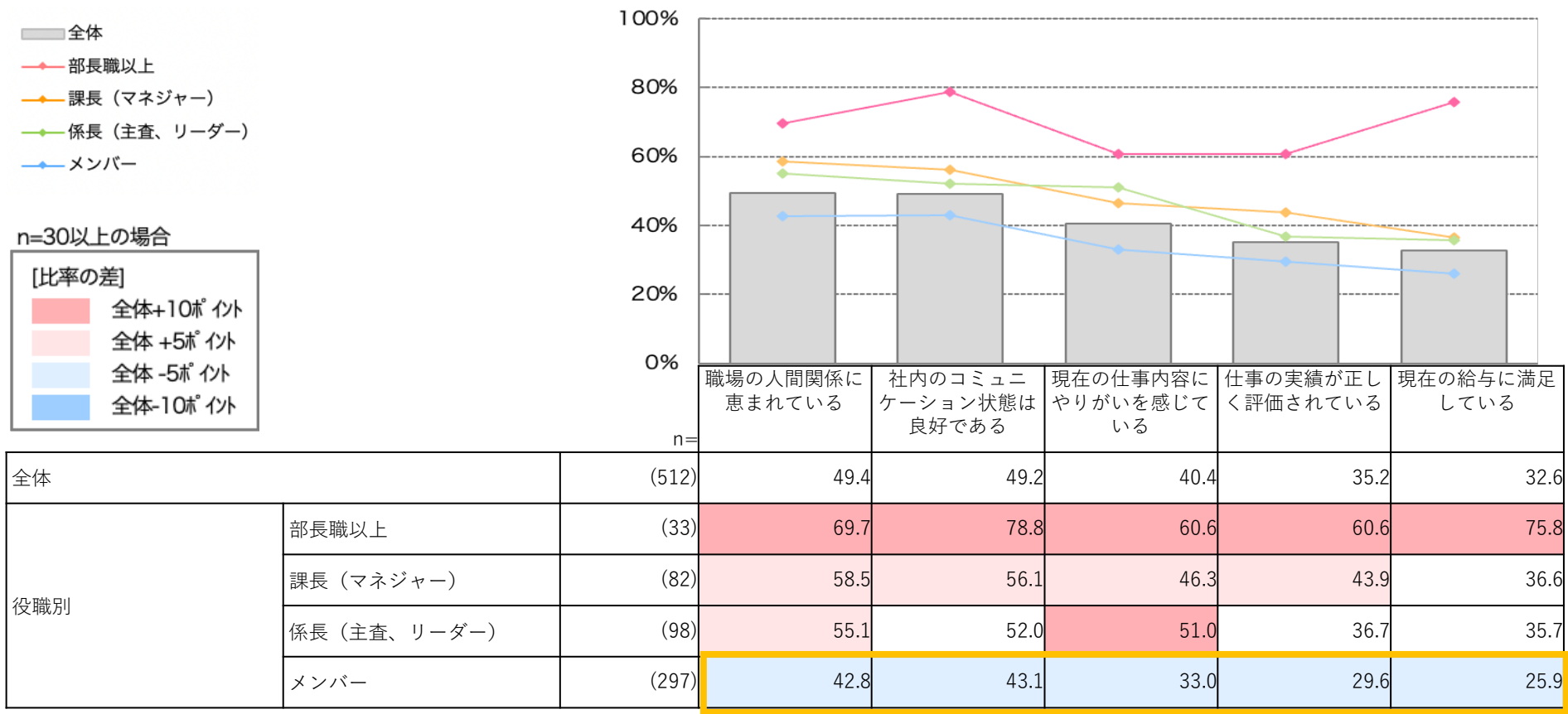
調査目的	バックオフィス業務に関わる部門の実態調査
調査対象者	マクロミルモニタ 21～59歳の財務・労務・経理・人事・総務に従事する男女
調査地域	全国
調査手法	インターネット定量調査
調査時期	2022年3月8日（火）～3月9日（水）
有効回答数	512
企画	Bizer株式会社
調査実施機関	株式会社マクロミル

- ・ **仕事に対する満足度**
- ・ **チームの状態**
- ・ **チームの課題**
- ・ **今後のキャリア**

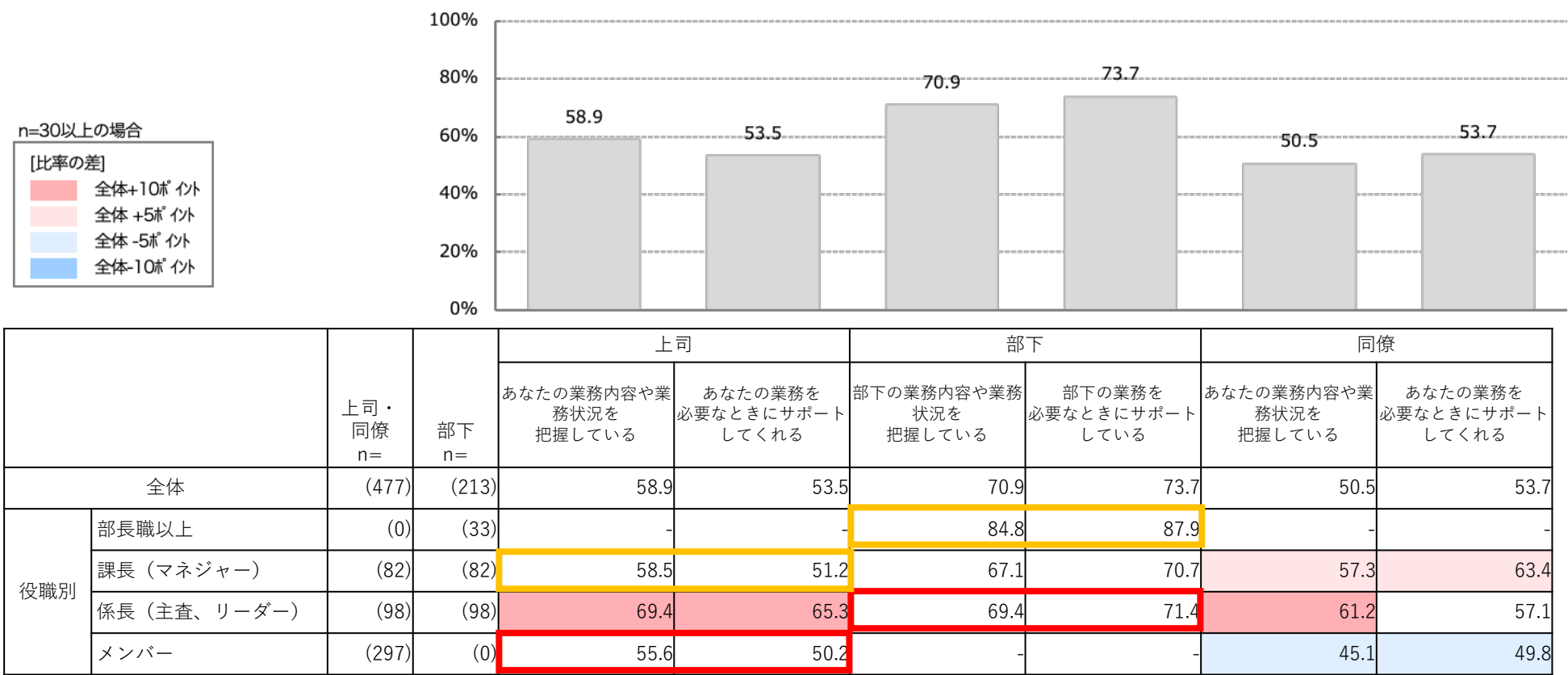
Q あなたは今の仕事にやりがいを感じていますか



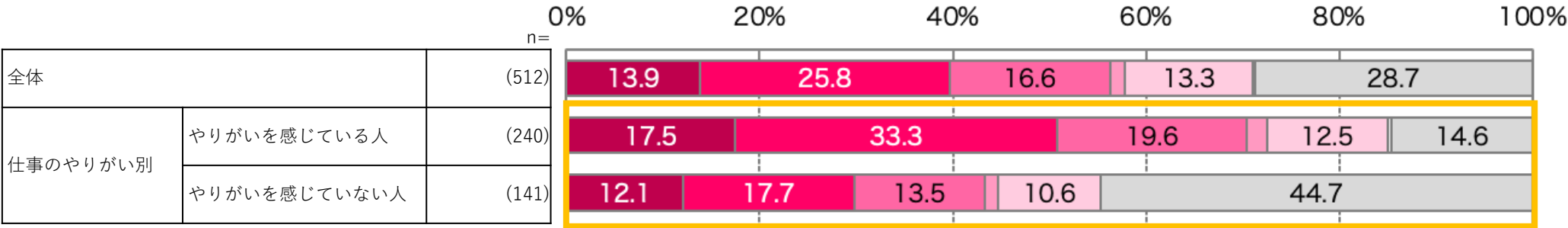
Q あなたは、自身の仕事に関してどれくらい満足していますか
それぞれあてはまるものをお選びください



Q あなたはの職場の人について教えてください

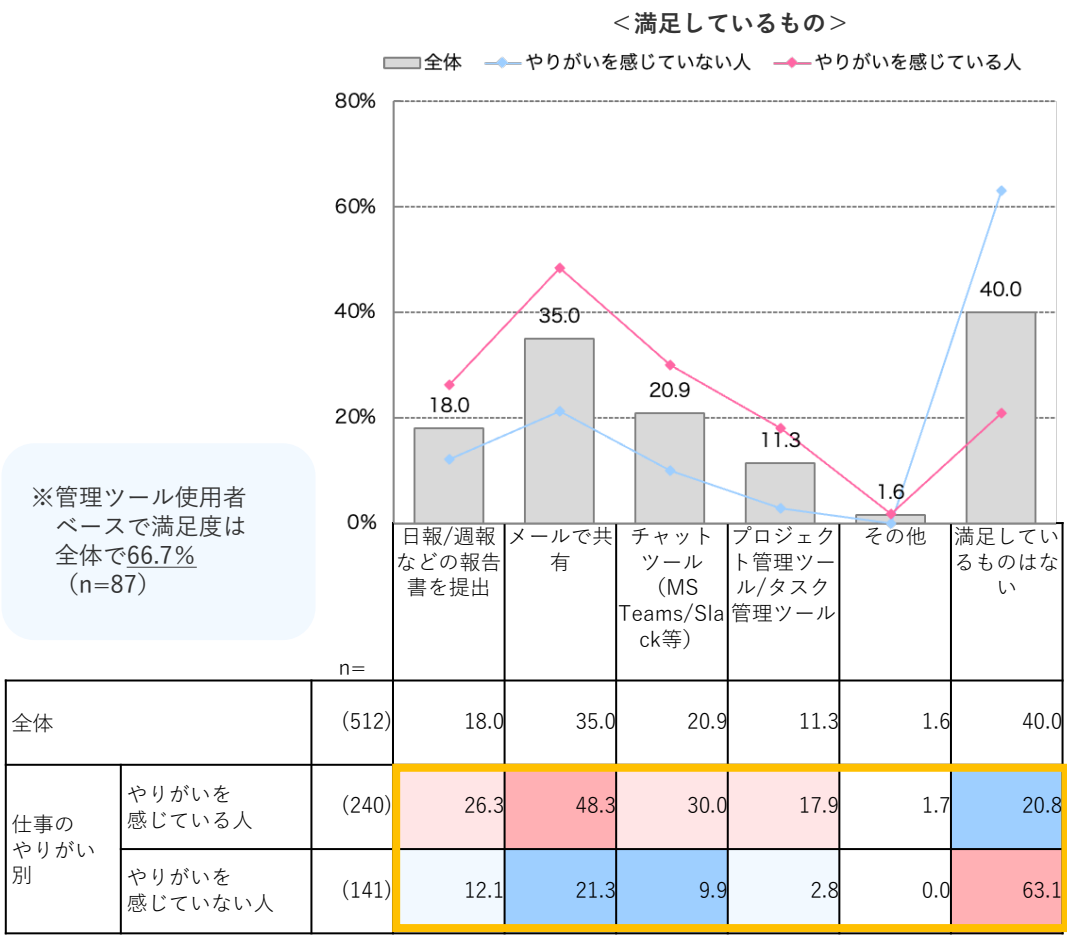
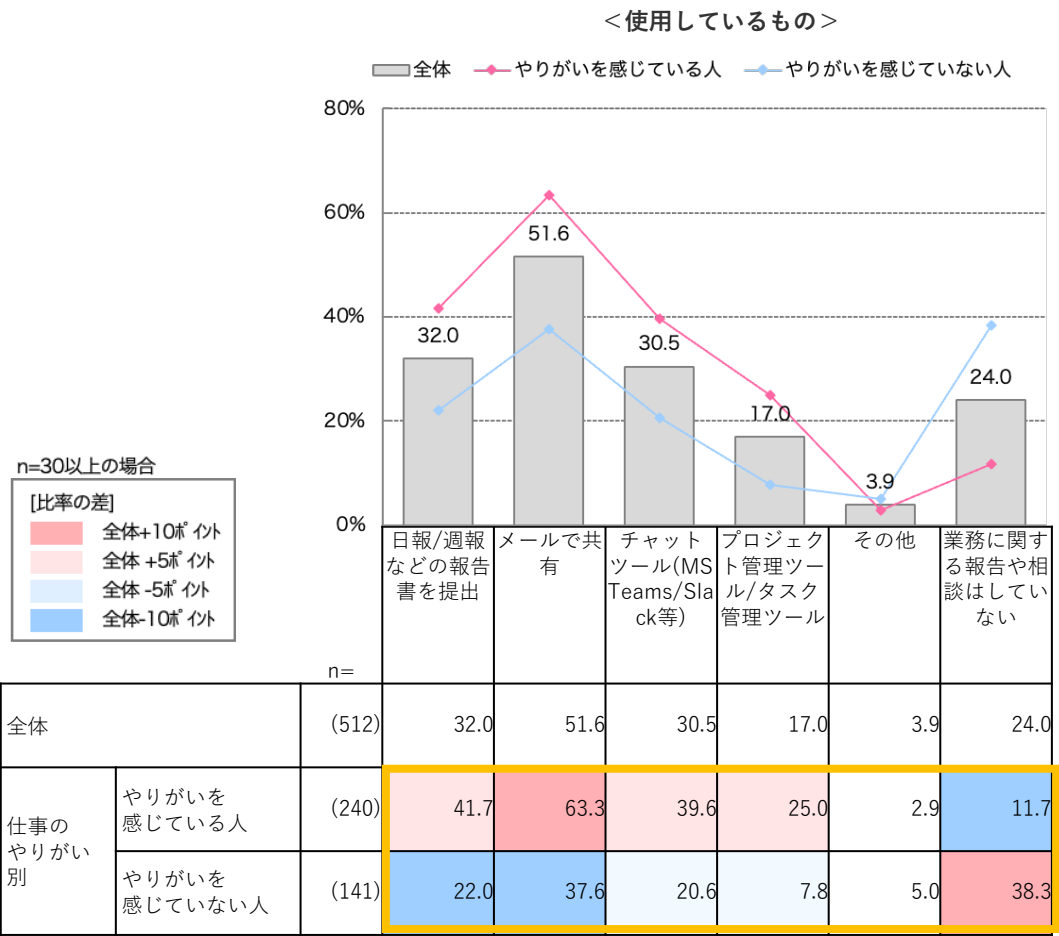


Q あなたのチームでは、定期的に業務に関する
報告や相談を行う会議がありますか



- 毎日行っている
- 週次で行っている
- 月次で行っている
- 2〜3か月に1回以上、定期的に行っている
- 不定期で行なっている
- その他
- 該当するような会議はない

Q あなたのチームでは、会議以外にどのような方法で、業務に関する報告や相談を行っていますか。また、その中で満足しているものはありますか



- ・ **仕事に対する満足度**

- └ やりがいを感じているという回答は半数以下

- (メンバーは4割以下)

- └ やりがい以外の人間関係、コミュニケーション、評価、給与に関してもメンバーは課題感がある

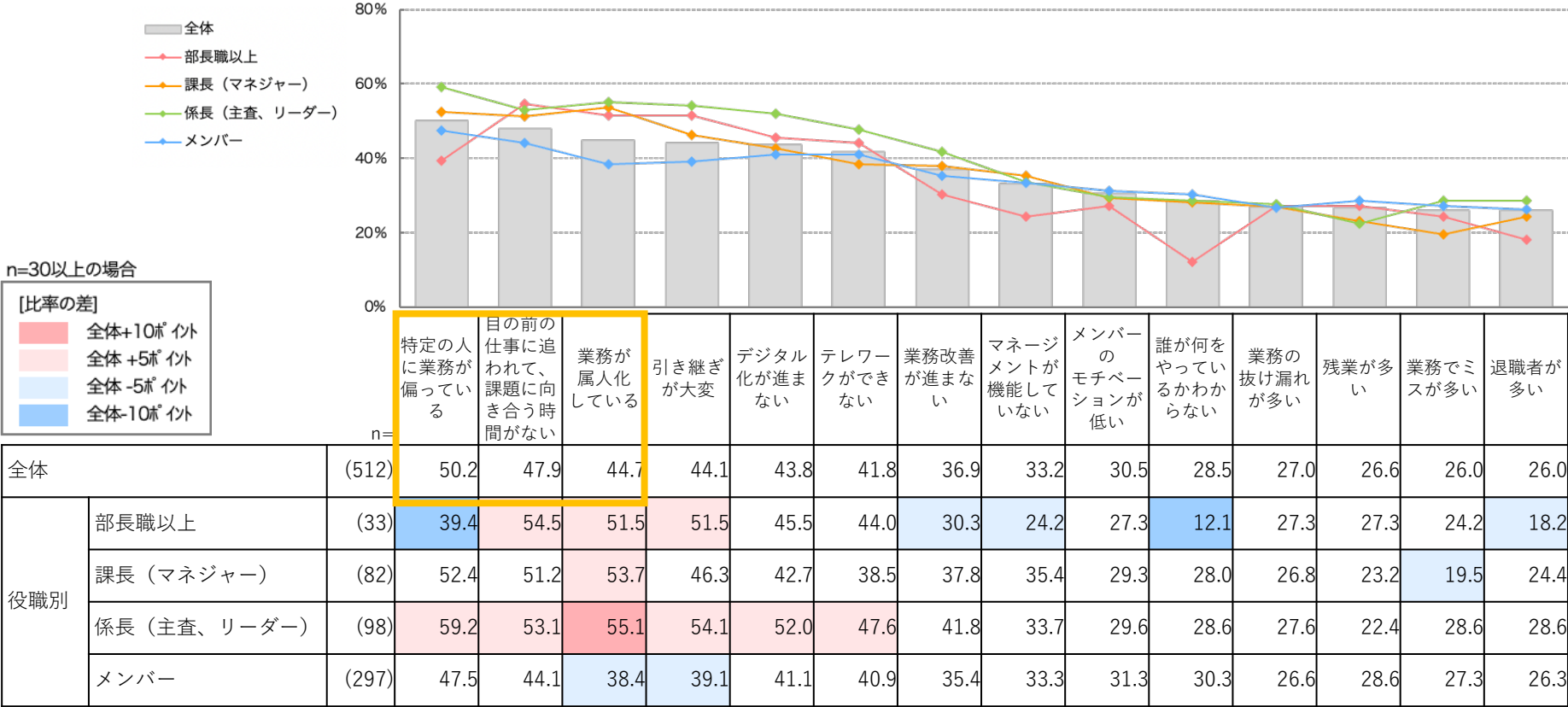
- ・ **チームの状態**

- └ 業務状況の把握、サポートに関して、上司とメンバーで2割の乖離がある

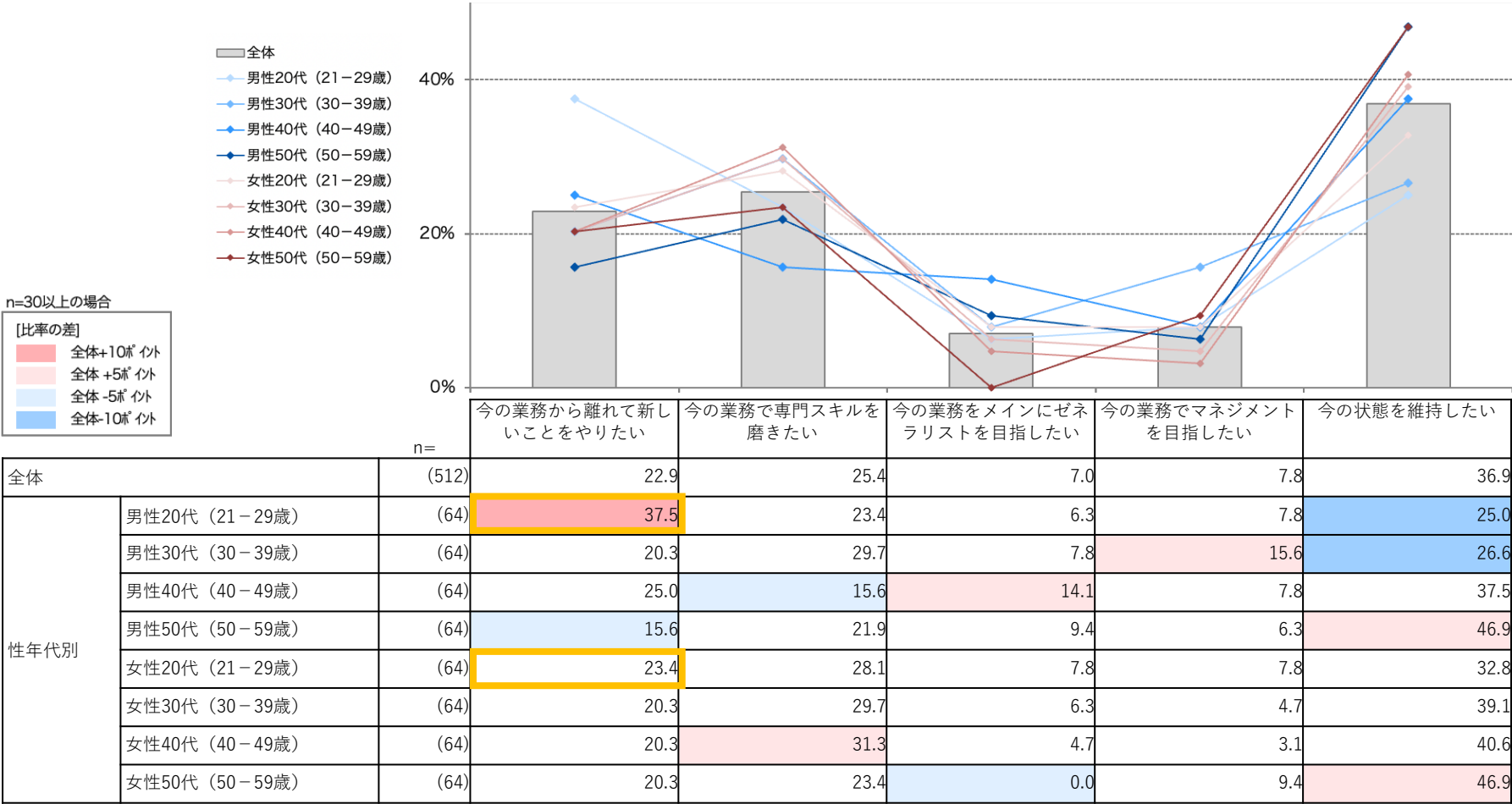
- └ 同僚が把握、サポートしている割合も低く、チームワークが発揮できていない様子が窺える

- └ やりがいを感じている人は、会議や他手段で業務報告や相談を行っている割合が高い

Q あなたのチームで課題と感じていることを教えてください。



Q あなたは、今後のキャリアについてどう考えていますか



・チームの課題

└課題に感じていることTOP 3 は下記

特定の人に業務が偏っている

目の前の仕事に追われて課題に向き合う時間がない

業務が属人化している

└とくに実務を把握している係長クラスの 属人化への課題感が強い

・今後のキャリアについて

└20代は「今の業務から離れて新しいことをやりたい」という
傾向が強い

30代に入ると、スキルを磨きたい、マネジメントを目指したいなど
能力や経験値をアップさせたいという考えが高まる

<チームの目指すべき状態>

<チームが陥りがちな状態>

品質

ミスやモレを先回りし
チームで防げている

時間

チームで作業を分担して
フォローし合い、
日々の業務効率化を図っている

モチベーション

組織のミッションと、メンバーの
やりたいことやスキル向上が
紐づき、前向きに取り組んでいる

個々で業務を管理し、
ミスやモレの防止、納期調整、
日々の業務効率化も
メンバーに委ねられている

問題発生時にチームへ報告し
上長が対処するといった
事後処理がベースとなる

<チームの目指すべき状態>

品質

ミスやモレを先回りし
チームで防げている

時間

チームで作業を分担して
フォローし合い、
日々の業務効率化を図っている

モチベーション

組織のミッションと、メンバーの
やりたいことやスキル向上が
紐づき、前向きに取り組めている

<チームが陥りがちな状態>

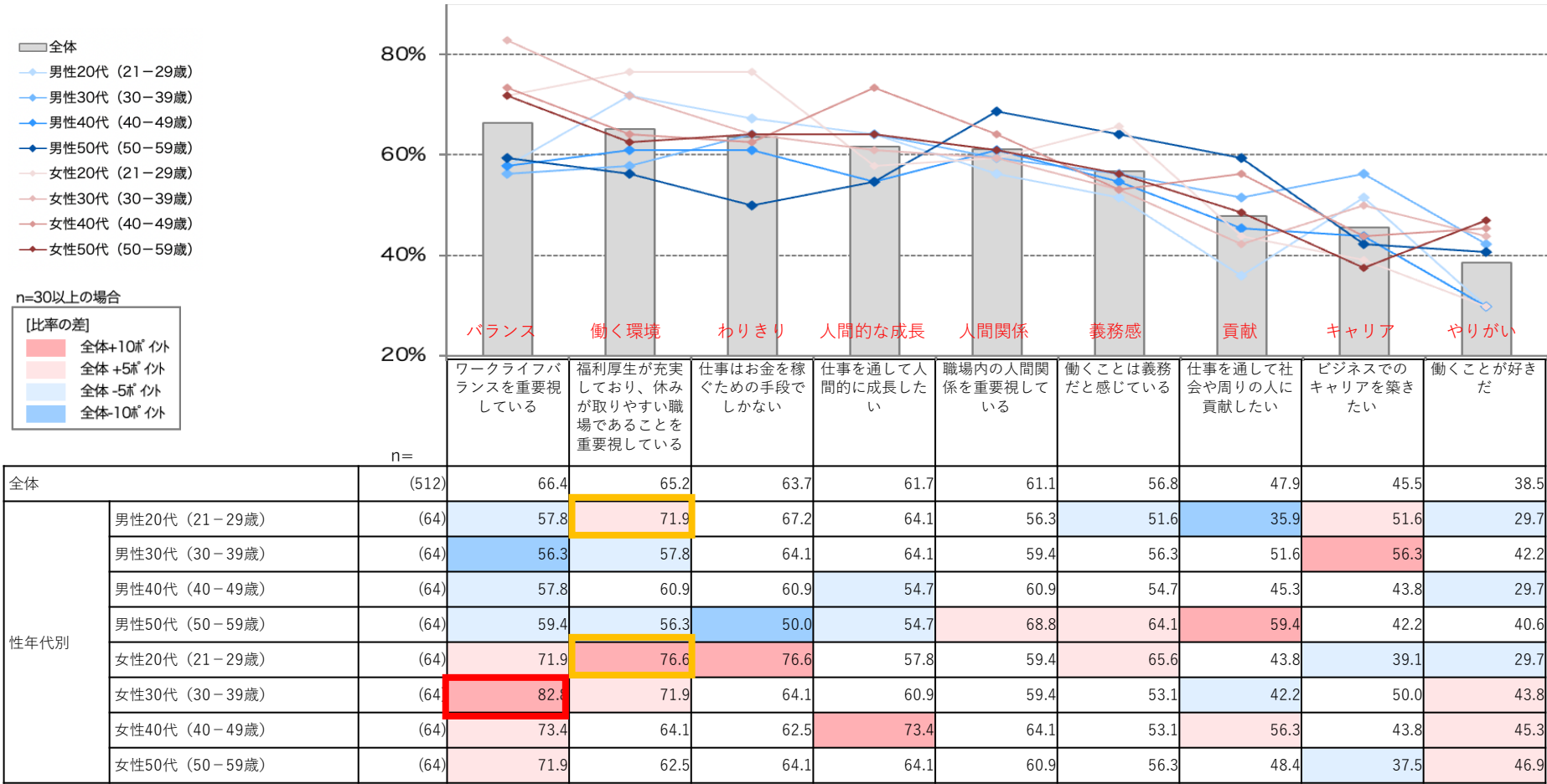
業務共有ができておらず
チームで一緒に目標に向かって
仕事をするやりがいを感じにくい

現状の仕事に取り組む先に
どんなキャリアがあるのか
イメージができていない

＜チームの目指すべき状態＞

- 品質 ミスやモレを先回りしチームで防げている
- ① チームで目線を合わせる
- 時間 チームで作業を分担してフォローし合い、
個々の業務効率化を図っている
- ② 業務可視化を進め、
属人化を解消する
- モチベーション 組織のミッションと、メンバーのやりたいことや
スキル向上が紐づき、前向きに取り組めている

Q あなたの仕事に対する考え方を教えてください



2. チームの目指す状態を 実現するポイント



＜チームの目指すべき状態＞

- 品質 ミスやモレを先回りしチームで防げている
- ① チームで目線を合わせる
- 時間 チームで作業を分担してフォローし合い、
日々の業務効率化を図っている
- ② 業務可視化を進め、
属人化を解消する
- モチベーション 組織のミッションと、メンバーのやりたいことや
スキル向上が紐づき、前向きに取り組めている



ミッションの共有

自組織の意義や、会社から求められていることを明確にし、チームで共有
メンバーにしっかりおとしこみ、自分ゴト化させることが重要！

バックオフィスチームが求められること

- ・ 定型業務を モレなく 納期通り に確実に完了する
- ・ 企画や改善など、クリエイティブな業務 に挑戦し
会社全体へ影響力を発揮する

＜課題例＞

ミスの件数が増加

残業が多い

業務量に偏りがある

有給が取りづらい



自分ゴト化しやすい課題設定

課題解決の先に、**メンバーが
メリットを感じやすいテーマ**
で設定することがポイント！

ただ業務改善、効率化などの
ワードを掲げるのでは弱い！

＜課題例＞

ミスの件数が増加

残業が多い

業務量に偏りがある

有給が取りづらい

＜目標例＞

会社(組織)視点

- ・ 人員を1名増やす
- ・ ITツールを導入し10%の業務を削減する

メンバー視点

- ・ ミスを0件にし手戻りをなくす
- ・ 1業務につき2名以上が対応ができる体制を整え、負荷のバラつきを減らす



目標をメンバー視点でも明確にすることで、課題解決は絵空事ではなく、自分の日々の積み重ねの先にあるとイメージしてもらうことが重要！

＜チームの目指すべき状態＞

- 品質 ミスやモレを先回りしチームで防げている
- ① チームで目線を合わせる
- 時間 チームで作業を分担してフォローし合い、
日々の業務効率化を図っている
- ② 業務可視化を進め、
属人化を解消する
- モチベーション 組織のミッションと、メンバーのやりたいことや
スキル向上が紐づき、前向きに取り組めている



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



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

(n=100) 引用：「結果が出る仕事の「仕組み化」 株式会社スタディスト 庄司啓太郎 日経BP社」

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

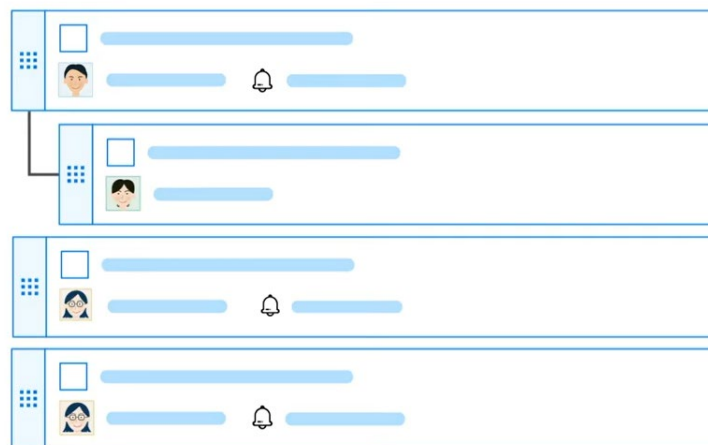
誰がやっても同じ

(n=100) 引用：「結果が出る仕事の「仕組み化」 株式会社スタディスト 庄司啓太郎 日経BP社」



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。



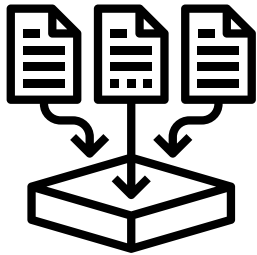
いつ：毎月第1営業日

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

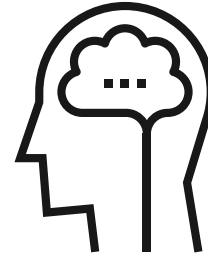
業務構成の一例



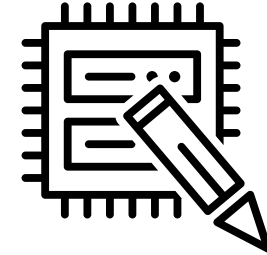
データ収集



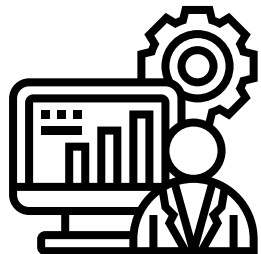
コミュニケーション
(確認、催促)



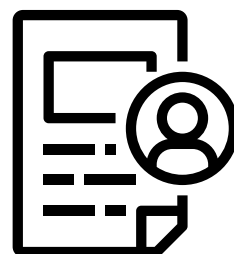
思考、判断



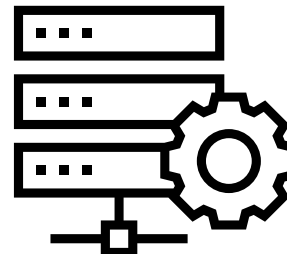
データ編集



業務システム



資料作成

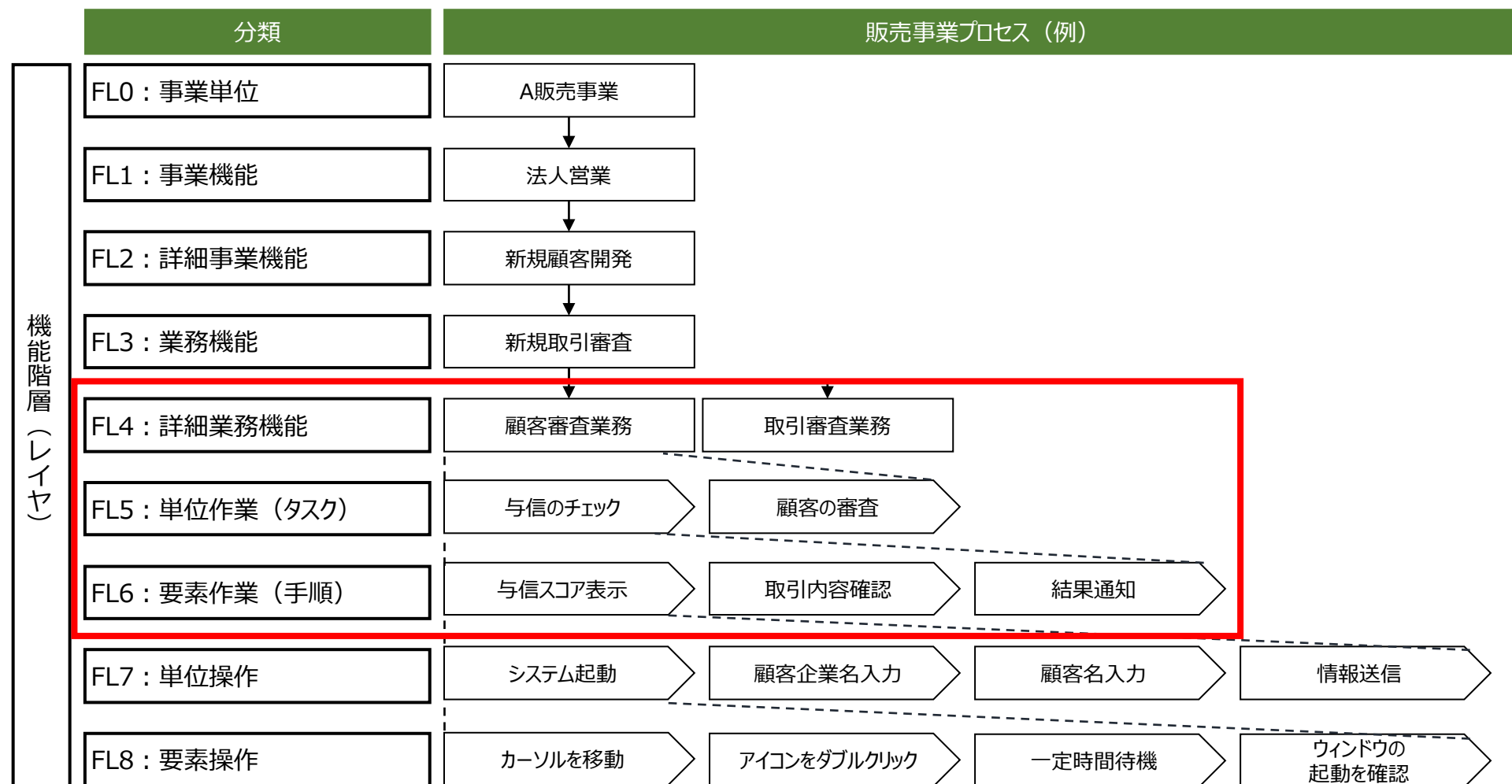


保管



報告、共有

業務は9つの階層を基準に成り立っていると日本BPM協会が定義づけどこまで分解するかは正解はない。目的に合わせて決めることが大切！



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！

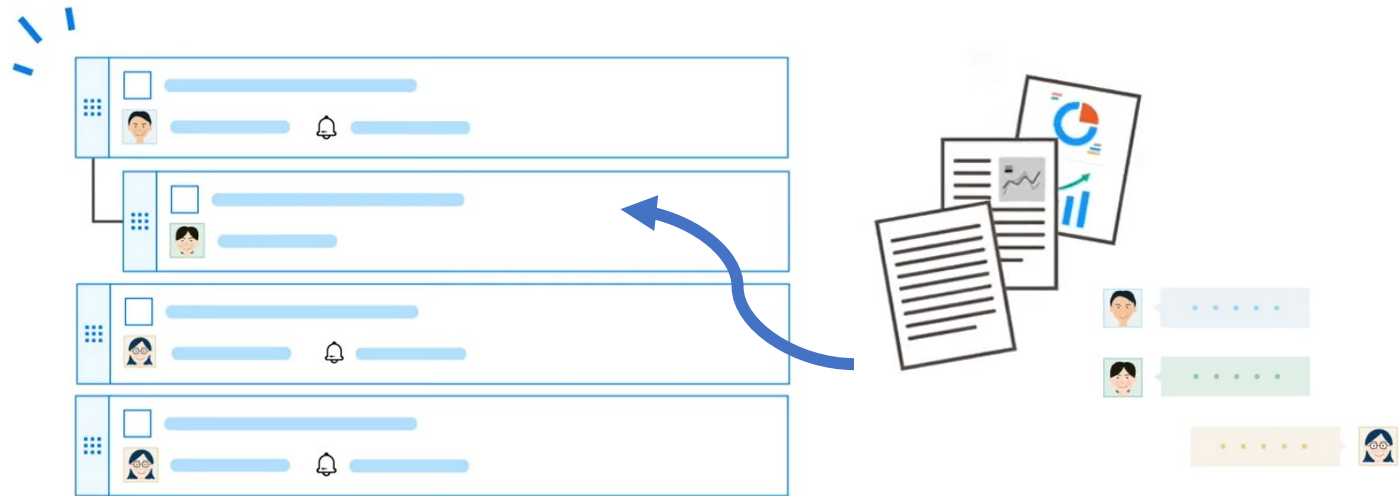


「田中さんの業務まで
終わっているから、
先回りして自分の業務
を進めておこう！」



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

→ どうやって確認？



採用通知書の作成

→ どうやって作成？



入社承諾書フォーマットの準備

→ どこにある？
どこに格納する？



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

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・共有・標準化による効果



業務の全体像や進捗が把握でき、チームで納期管理しながら**ミスやモレも防止**！



誰でも同じように業務ができるようになり、**対応品質を維持**！**ジョブローテーション**もしやすい！



チームでフォローし合える体制へ！
業務負荷のバラつきを解消し、休みも取りやすくなる！

<チームの目指すべき状態>

品質

ミスやモレを先回りしチームで防げている

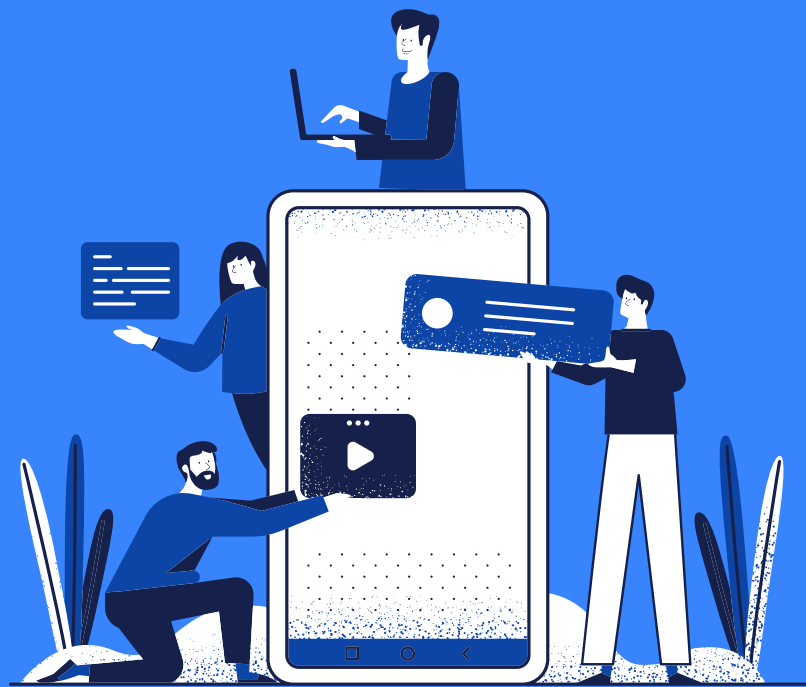
時間

チームで作業を分担してフォローし合い、
日々の業務効率化を図っている

モチベー
ション

組織のミッションと、メンバーのやりたいことや
スキル向上が紐づき、前向きに取り組めている

最後に、業務の効率化・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。

3.事例のご紹介



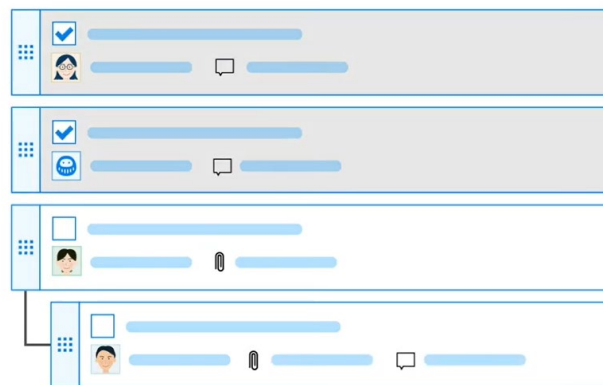
**Bizer teamはチームメンバーの業務を可視化・共有し、プロセスを標準化。
チームの連携を良くし、プロセスを改善することで生産性向上をサポート！**

プロセスの 可視化



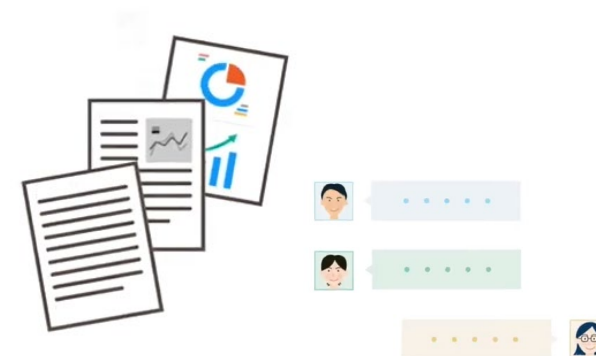
いつ誰が何をしているのか、
プロセスをチェックリスト化

リアルタイムに 進捗共有



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)



歴史ある総務部で労務業務を改善！ 生産性向上で6名体制が4名になり、 さらに残業時間も削減した秘訣



導入前の課題

- 若手が多く、丁寧な指導がないと進まない状態
- 属人化しており、担当が休むと業務が止まるリスクがあった
- 可視化/進捗確認をExcelで試みたが限界があった

導入後の効果

- 誰がみても一目で業務が理解できるようになった
- 6～7日かかっていた月次給与計算を2日間短縮！
- 役割分担の見直しや作業者間の連携、チームワークによって生産性向上につながった

業務を可視化するためでも、業務時間を短縮できる



単純に業務を可視化するだけでも、業務時間を短縮できるものです。業務の先が見えると、“待ち”の姿勢ではなく、先行してやるべきことに着手したり、後の人のために早く作業し手持ちを減らしたりするからです。その結果、6～7日かかっていた月次の給与計算が、2日間も短縮できました。

こうした改善は、担当者の変更などで元に戻ってしまわないように、最後に「標準化」しておく必要があります。

Bizer teamに手順をマニュアル化して残しておくことで、元に戻るのを防ぎ、誰が見ても一目で業務が理解できるようになりました。

属人化を解消し、チームワークによって生産性向上へ

労務業務は弊社独自のシステムを使うのですが、専門用語や独特の言い回しがあるので、初めて使う方にとっては難解です。(中略)もし担当者が休んでしまうと、最悪の場合、給与が支払われなくなってしまう。属人化を解消し、生産性を高めるために、Bizer teamのようなツールで可視化し、役割分担の見直しを図る必要がありました。

もともと6名のメンバーで労務業務を行っていましたが、現在は4名で回しています。4名に人数が減ったのに、6名いた時よりも残業時間は少なくなっています。Bizer teamを活用した役割分担の見直しや作業者間の連携、チームワークによって、大幅な業務改善をしなくても生産性向上につながりました。





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。
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

- 100%の業務を可視化、チームで共有できる状態に。
- 口頭での引継ぎが0になり、引継ぎがスムーズに
- 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

業務の可視化を100%実現！口頭での引き継ぎがゼロに！

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。



課題を予測できるチームへ！更なる改善の取り組みも！



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。

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！

おわりに

業務の可視化・共有を通して
定型業務をミスなく納期通りに
チームで対応できるベースを整え、

プロセスの効率化や改善によって
生まれた時間で、
本当に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。

