

士業事務所のための
Bizer team活用ガイド
～導入成功から運用定着化まで～



INDEX

1. はじめに
 2. 導入成功のための4つのポイント
 3. 運用の定着化【1】推進派の育成
 4. 【2】管理体制の構築
 5. こんな時どうする？ 士業事務所のための7Tips
-

はじめに

Bizer teamでは、効果的にご活用いただくための「ユーザー会」を定期的で開催し、導入事例やノウハウの共有を行っています。

第6回目のユーザー会では、税理士や社会保険労務士など、“士業”に従事されている方を対象に、労務・勤怠のクラウドサービスの導入支援を行う株式会社TECO Designの杉野 慎氏の、自社におけるBizer team導入成功事例の発表と、グループディスカッションを実施しました。

グループディスカッションでは、士業事務所ならではのBizer teamの「グループ」分類、「チェックリスト」の適切な粒度、進捗が一目で分かる管理方法など、すぐにでも使える具体的なノウハウが共有されました。

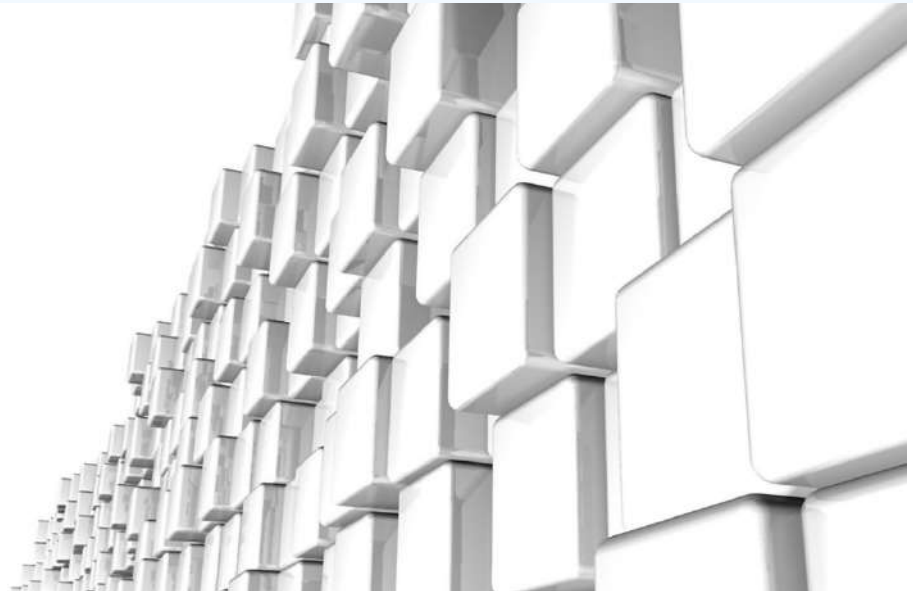
今回は、ユーザー会で発表された、士業事務所向けのBizer teamの導入・活用のHowToをご紹介します。

- Speaker -



株式会社TECO Design
杉野 慎氏

医療系IT上場ベンチャー企業に新卒入社後、中四国大手の社会保険労務士事務所に転職。給与計算部門のリーダー、IT推進室室長。社内のマニュアル整備、IT推進などに注力。またグループ内でコンサルティング会社を設立し、顧客データベースの移行作業や、クラウド労務ソフト等の導入、また業務フローの見直しなどを含めたバックオフィスの業務設計を中心に実施、100件以上の給与・労務・勤怠ソフトの移行作業を実施。



導入成功のための4つのポイント

——起業したばかりの頃は、ほぼ一人で労務・勤怠のクラウドサービス導入支援を行っていました。10社ほど並行稼働していたため、設定作業を行う合間に営業や会議などが入ると、どこまで作業したのか分からなくなってしまう。思い出すまでに時間を要すので、このままでは管理しきれないと感じ、自分の“頭の整理”のためにBizer teamを導入しました。

導入にあたり、まず業務プロセスの整理を実施。およそ半日でテンプレートを作成し、同様の業務をコピーして各社に展開することで、資産化することができました。これがBizer team導入初の成功体験です。

その後、フルリモート・フルフレックスのメンバーが次々に増え、Bizer teamをチームで使うことになりました。メンバーへの導入時に意識した、4つのポイントをご紹介します。

■ Bizer team導入4つのポイント

1

Bizer teamの「思想」を理解してもらう

ただチェックリストを作るだけで完了、ではなく、“型”を作ってこれから育てていくつもりであることを伝える。

2

「Bizer teamに…」から話し始める

使うクセをつけるために、依頼する時は、必ず「Bizer teamに入っている」から話し始める。言い続けると、Bizer teamを見ることが基本行動になる。

3

アイデアを募り「当事者意識」を高める

ある程度慣れてきたら、「もっと良くするためにどうしたらいいと思う？」とアイデアを募り、自分事化する。当事者意識を高め、「このツールはあなたのものであり、チームのもの」だと認識してもらう。

4

Bizer teamの「メリット」を熱く伝える

「Bizer teamに入れることで、あなたも突然休むことができるし、引継ぎも心配しなくていい」とメリットを強調。「これがないと回らない」くらいの強さで、必要性を熱く伝える。

運用の定着化 【1】 推進派の育成

——チームメンバーが増えるごとに、仕事の依頼や振り分けが発生します。新しいメンバーにもすぐにBizer teamに馴染んでもらうためには、メリットを体感し、他のメンバーにも積極的に導入を図ってくれる「推進派」になってもらうことが重要です。そこで、2つのことを意識しました。

①1日の終わりに翌日のタスクを追加する

最初はBizer teamを巡回し、「終わったらチェックしておいてね」「分からないことはありますか？」と毎日声を掛けていました。毎日繰り返すことで、自然にBizer teamが行動の基本になります。

また、メンバーへの仕事の依頼は「他にやることはありますか？」と聞かれる前に、先んじて前日の終わりに、お願いしたい仕事をBizer team上で振り分けるようにしました。前日までの仕事の進捗やボリュームを見ながら、事前にチェックリストの担当者に割り振っておくと、「自分のやるべき業務は全て

Bizer teamに入っている」という意識付けがされます。

我が社はフルリモート・フルフレックスで働くワーキングマザーが多いため、業務開始時間が早い傾向にあります。時間が早すぎると仕事の質問に回答することができませんが、前日に仕事を振っておけば、各自がスタートしたい時間にBizer teamでチェックリストを確認し、仕事に着手できるので、朝から自律的に仕事が進むようになりました。

②メリットを何度も伝え、体感してもらう

新しいメンバーには、画面を見せながらBizer teamを活用することのメリットを何度も説きました。

そんな時、メンバーが家庭の事情で3~4日休まなければならなくなりました。「いつでも休める」「引き継ぎが簡単」と利用のメリットを言葉では聞いていても、自分事化されていないと実感はなかなかできないものです。

休まねばならないことを知った他のメンバーが、担当業務を全て巻き取ってくれて、安心して休みを取ることができた瞬間に「なるほど、Bizer teamにはこういう効果があるんだ！」と実感。そこからは推進派として、次々に入社するメンバーにも積極的に導入を図ってくれました。

——自分のペースで漏れなく仕事を進めることができ、休むことも引き継ぐことも簡単にできる。Bizer teamのメリットを理解した推進派を育成することができれば、チームが拡大したとしても、自律的に利用を促進することができるでしょう。



運用の定着化 【2】 管理体制の構築

——さらにチームが拡大していくと、どうしてもチェック漏れが発生します。また、チームやビジネスの成長のためには、メンバーのスキルアップや業務の効率化も図らなければなりません。そこで、チーム内の役割分担を行い、チェックや管理を行う担当者を置いたり、業務の標準化を見極めるマネジメントが必要となってきます。

①管理者を立てて全体の品質を維持する

一次チェックと二次チェックを行うメンバーに加えて、推進派のメンバーが自主的に全ての案件を“パトロール”して、「これどうなってるの?」と確認しています。また、私が作成したテンプレートも「分かりやすく修正します」と、メンバーが新テンプレートを作って周知するなど、より良いものにしていこう自主的に動いてくれます。

こうした自治意識は、やはり導入当初に力を込めて伝えていたBizer teamへの思想やメリットをメンバーが理解し、自分事化できて

いるからです。当事者意識を保つために、繰り返し「Bizer teamはあなたたちのためにある」ということを、強く言い続けることが重要です。

②タスク調整はマネジメント側が行う

タスクを全て入れてみたところ、我々が支援している勤怠と給与の業務では、チェックリストの粒度が大幅に異なっていました。粒度が細かい方が業務は覚えやすく、標準化しやすくなります。また、任される業務によってスキルアップのスピードも異なるため、メンバーの習熟度を考慮しながら、標準化やタスクの調整を行っています。

標準化・可視化が進むと業務量がお互いに分かってくるので、負担の大きいメンバーに対して「もう少し作業できます」と名乗り出られるシーンも増えてきました。

Bizer teamを導入して、まさに“Team”になっているという実感がありますね。



こんな時どうする？ 士業事務所のための7Tips

1.グループは「ラベル」で横断

グルーピング方法は、「〇〇株式会社」など顧客軸と、「決算」「給与計算」など業務軸の2つがありますが、それぞれメリットとデメリットがあります。顧客軸で分けると、顧客単位で業務内容を把握することができますが、他の顧客で更新したテンプレートが反映されず、決算期など繁忙期のタスクチェックに負荷がかかります。一方で、業務軸は業務量の把握がしやすいものの、助成金など繰り返し発生しにくいフロー業務の場合、顧客名がずらりと並んでしまう。

仕事の進め方や組織によってグループの分類の方法は向き不向きがありますが、いずれにしてもラベル機能を活用することで横断することができます。

2.チェックリストは「2日」が目安

自身の業務漏れ防止であれば、チェックリストの粒度は20～30程度で収まりますが、チームの人数が多い、または引き継ぎを前提として作成する場合は、粒度が細くなるため100以上になることも。

前提によって粒度は異なりますが、マネジメント側は完了チェックが入ることによって業務の進捗を把握しているので、2日経ってもチェックが入らない場合は、粒度を見直した方が良いでしょう。例えば契約書であれば、ひな型を修正するだけでもチェックできるようにするなど、細かくリスト化しておくことで把握しやすくなります。

3.粒度の最適化は「新人×ベテラン」で

チェックリストの粒度に迷った時は、ベテランと新人が組んで、一緒に作成するのがお勧め。特に大勢での利用や引き継ぎ前提の場合は、粒度を細かくしないと具体的な業務が分からなくなってしまいます。その点、業務の全体を把握しているベテランと、業務量や内容に不安がある新人が一緒に作ることで、お互いに納得し、違和感のない粒度に着地します。

<画面イメージ>



★月次決算業務_201807 #268

未着手 進行中 完了 管理履歴

概要 チェックリスト 4/16

概要

担当者 佐藤 翔

期限 2018/06/30

ラベル 月次決算

関係者

ラベルの活用でタスクの横断が可能に！

アクティビティも表示する

佐藤 翔 2018/06/25 16:00

>鈴木さん
営業部の山田さんですが、今月より基本給が昇給しています。
8月に月賃を予定しておりますが、それまでは前の保険料のままになるので給与計算ソフトで自動計算にならないように設定してもらえますか？

鈴木 早智子 2018/06/25 16:01

承知いたしました。
のちほど確認して対応しておきます。

佐藤 翔 2018/06/25 16:06

>久保田さん
残業試算表を見ているのですが、ダルマエンタープライズの山田さんに関する情報が確認できません。

4.「ボール保持者」を明確に

チェックリストは“誰がボールを持っているか”を一目で分かるように作成するのがコツ。例えば「契約書」の場合は、「作成」「発送」「受領」といった粒度で作成することで、「発送」にチェックが入っていなければ自分側に、入っていれば相手側にボールがあることがすぐに把握できます。チェックリストで進捗を確認した際に、考える時間ができるだけゼロになるように作成するのがポイントです。

<画面イメージ>



5.月次・年次業務には「特記事項」タスクを

決算など月次・年次業務には、チェック用に「特記事項」という空の親チェックリストを作成し、特記事項を細かい粒度で子チェックリストとしてどんどん追加。チャットやメール、コメントでやり取りすると漏れが発生する恐れがあるので、タスク化して入れていくことで確実性を担保できます。

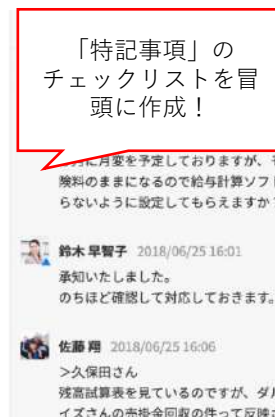
士業は月・年単位で同じ業務を行うため、タスクにまとめておけば、一年前に指摘されたことを見返すことができるので安心です。

6.期限切れが多い場合は「Slack連携」

メール通知でのチェックは、他のメールに埋もれてしまう可能性があるため、Slackなどの外部ツールと連携して期限切れを管理すると便利。それでも期限切れが多いようであれば、リストの粒度を少し大きくするなどして、管理可能な状態をキープしましょう。

7.イレギュラー業務もタスク化しておく

士業の場合、顧問先ごとの“個別事情”が発生することもある。イレギュラー業務を全てタスク化する必要はありませんが、ルールをしっかりと記載した上でタスクを作成しておくことで、進捗や業務量を把握することもできますし、漏れも防止することができます。



Bizer team ご案内

＼ こんなお悩みありませんか？ ／

仕事が属人化し、マネジメント
が機能していない



チーム内で今、誰が、何を
しているのか、進捗がわからない



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



Bizer teamは、「プロセスの可視化」「リアルタイムの進捗共有」「プロセスの標準化」を通じて、
チームの生産性向上をサポートします！

無料お試しはこちらから

https://app.bizer.team/auth/sign_up

Bizer株式会社

〒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
<https://bizer.jp/>

お問合せ：support@bizer.jp