

2023.2

バックオフィスの生産性はなぜ上がらないか

# 生産性を高めるための「最初の一歩」

株式会社スタディスト & 株式会社Bizer

はじめに



## 業務改善コンサルティングやTeachme Bizの導入支援経験多数

### 庄司 啓太郎 (株式会社スタディスト 取締役 副社長 / コンサルティング部長)

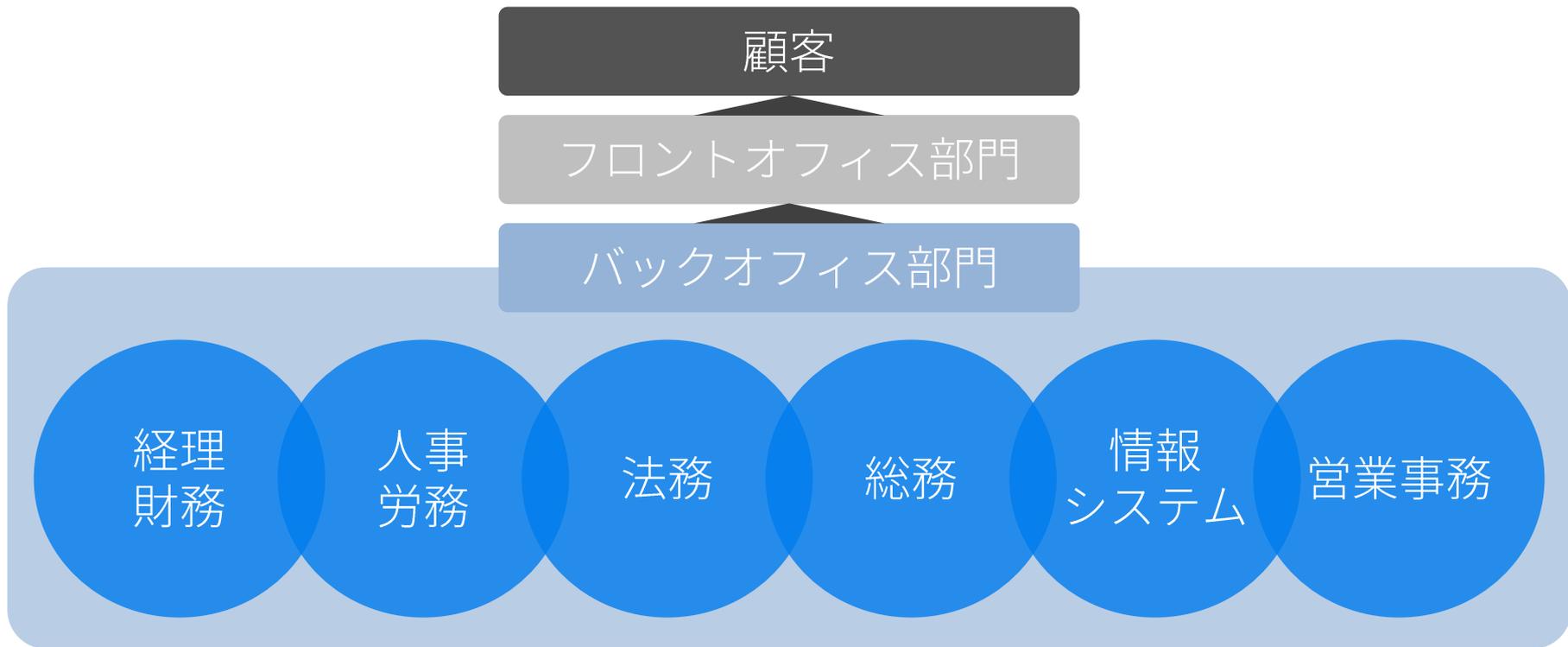


- 2004年 自動車メーカー様 製品設計ナレッジDB構築
- 2005年 自動車部品メーカー様 製品設計システム構築 PL担当
- 2006年 自動車部品メーカー様 製品設計システム構築 PL担当
- 2007年 自動車内装部品メーカー様 金型設計製造システム構築 PL担当
- 2008年 医療機器メーカー様 ナレッジDB構築プロジェクト 担当
- 2009年 業務分析エキスパートチームリーダー 約20社のプロセス分析統括
- 2010年 住宅設備メーカー様 製品設計システム構築 担当
- 2011年 **株式会社スタディスト 設立・取締役就任**
- 2012年 医療機器メーカー様 開発業務プロセスプロジェクト PL担当
- 2013年 自動車メーカー様 製品設計プロセス構築 担当
- 2014年 二輪車メーカー様 製品設計プロセス構築 担当 等
- 2015年～ Teachme Bizの営業展開等を統括。セミナー等多数。
- 2021年 コンサルティング部 部長

## バックオフィス業務の特徴



## フロントオフィス部門を後方支援する重要な職種・業務



バックオフィス業務 (=デスクワーク) の抱える「難しさ」

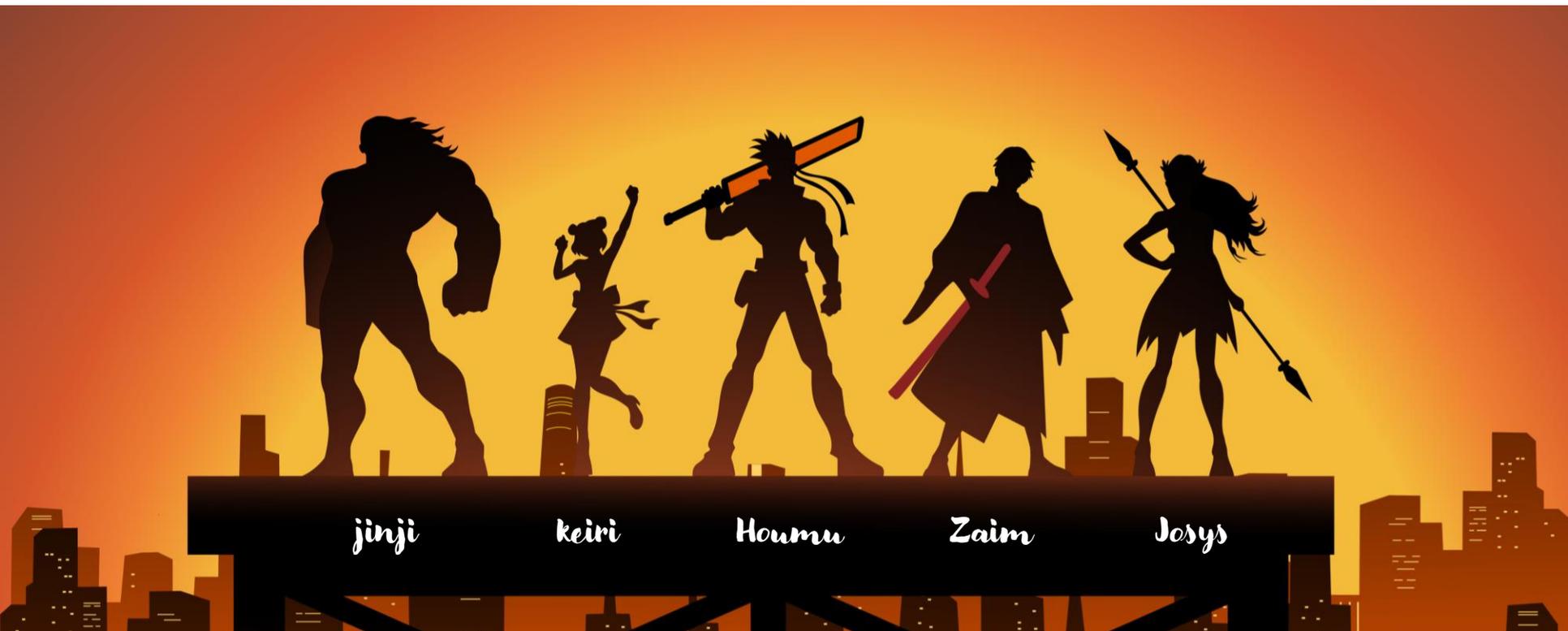
## 「見えにくい」ことが課題の根源

|            | バックオフィス部門  | 製造部門         | 営業部門 |
|------------|------------|--------------|------|
| 業務の成果      | 情報・データ     | 製品           | 受注   |
| 評価指標 (KPI) | ？          | 生産数量         | 受注金額 |
| 業務内容       | 見えにくい      | 見えやすい        |      |
| 組織規模       | 少人数        | 多人数          |      |
| ミスへの反応     | 減点主義=できて当然 | 加点主義=チャレンジ推奨 |      |



|          |            |              |  |
|----------|------------|--------------|--|
| 組織の方向性   | 少数精鋭の専門家集団 | 標準化し横展開、規模拡大 |  |
| PDCAサイクル | 回りにくい      | 回しやすい        |  |
| 属人性      | 高くなる       | 低くする         |  |

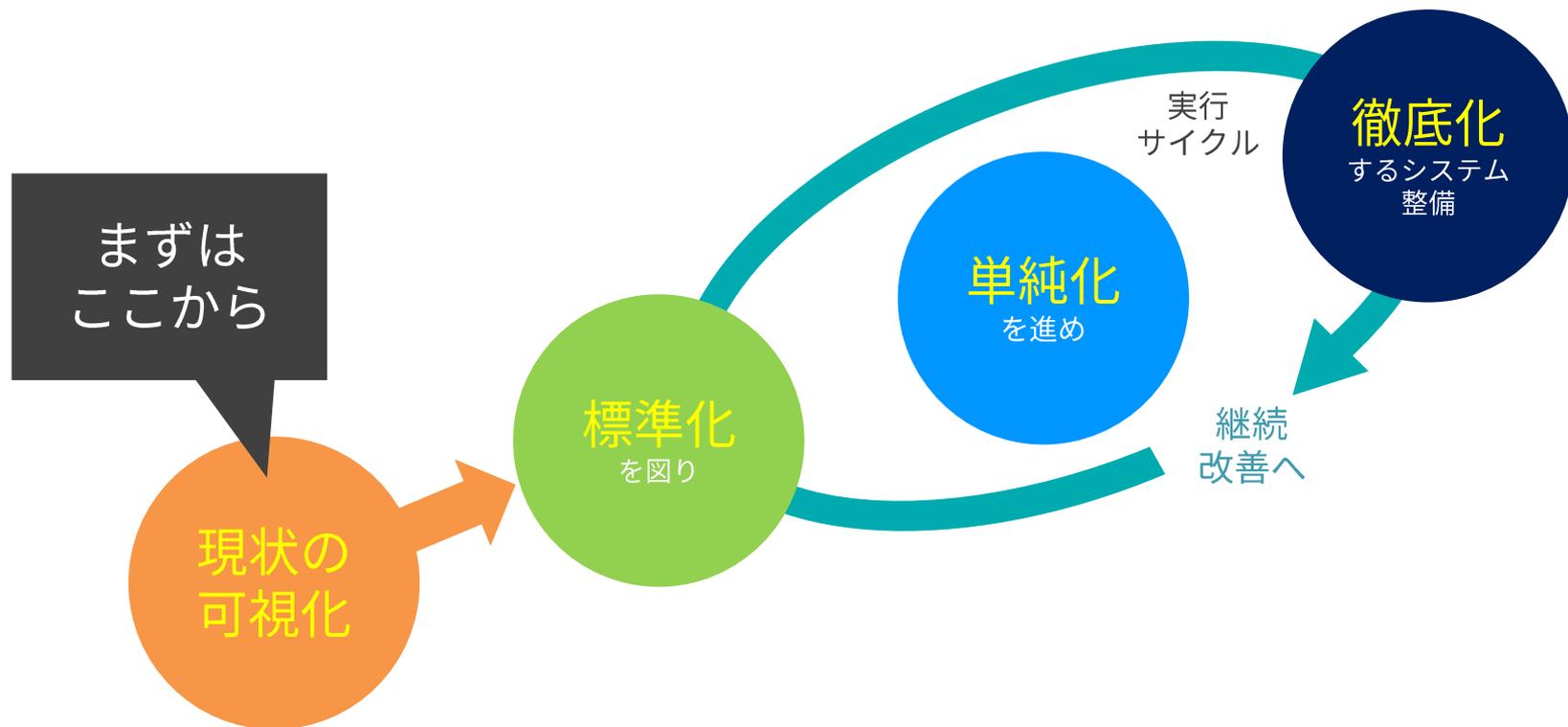
「任せておけ！」は頼もしい反面、組織としてはリスクある状態



生産性向上のセオリー



## 改善サイクルを回すための第一歩は「現状の可視化」



自分のこと、わかりますか？

意外とわかってないもの。わかるためには「可視化」が重要



何はさておき 可視化から



# リスト化（一覧化）が、もっともシンプルかつ効果的な（コスパが良い）手法

|       | リスト型                    | フローチャート型                | 時間計測型                    |
|-------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 概要    | 業務項目を一覧化                | 業務の流れをフローチャートで図示        | 実作業時間を定量把握               |
| 成果例   |                         |                         |                          |
| 実施難易度 | <p>特別なツールを使わず手軽にできる</p> | <p>フローの記述・作成負荷が高い</p>   | <p>計測に期間を要し、ツール等が必要</p>  |
| 成果活用度 | <p>集計・分析・加工等の活用度高い</p>  | <p>全体像把握には優れるが、加工困難</p> | <p>おおよその予想と大差ない場合が多い</p> |

## 業務項目を抽出し、量と質の両面で重み付けする

| 業務項目 |             |               |        |      | 量               | 質                |           |            |          |
|------|-------------|---------------|--------|------|-----------------|------------------|-----------|------------|----------|
| 区分   | 大分類<br>(部門) | 中分類<br>(業務区分) | 業務項目   | 業務内容 | 業務量<br>(時間&構成比) | 業務難易度<br>(属人性分類) | 標準化<br>現状 | 標準化<br>優先度 |          |
| 本社   | 営業          | 商談            | 粒度     | 材料準備 | ***             | ○h/月 ○%          | A/B/C     | 有/無        | 高/中/低/不要 |
|      |             |               | 案件管理   | 案件登録 | ***             | ○h/月 ○%          | A/B/C     | 有/無        | 高/中/低/不要 |
|      | 経理          | 経費処理          | 進捗情報更新 | ***  | ○h/月 ○%         | A/B/C            | 有/無       | 高/中/低/不要   |          |
|      |             |               | 経費申請受領 | ***  | ○h/月 ○%         | A/B/C            | 有/無       | 高/中/低/不要   |          |
|      | 工場          | 設計            | 基本設計   | 入金処理 | ***             | ○h/月 ○%          | A/B/C     | 有/無        | 高/中/低/不要 |
|      |             |               |        | 要件定義 | ***             | ○h/月 ○%          | A/B/C     | 有/無        | 高/中/低/不要 |
|      |             | 製造            | 部材加工   | 構想検討 | ***             | ○h/月 ○%          | A/B/C     | 有/無        | 高/中/低/不要 |
|      |             |               |        | 下処理  | ***             | ○h/月 ○%          | A/B/C     | 有/無        | 高/中/低/不要 |
|      |             |               | 一次加工   | ***  | ○h/月 ○%         | A/B/C            | 有/無       | 高/中/低/不要   |          |

「網羅性」と「粒度」を両立しながら業務項目を抽出し  
業務の全体像を適切に体系化



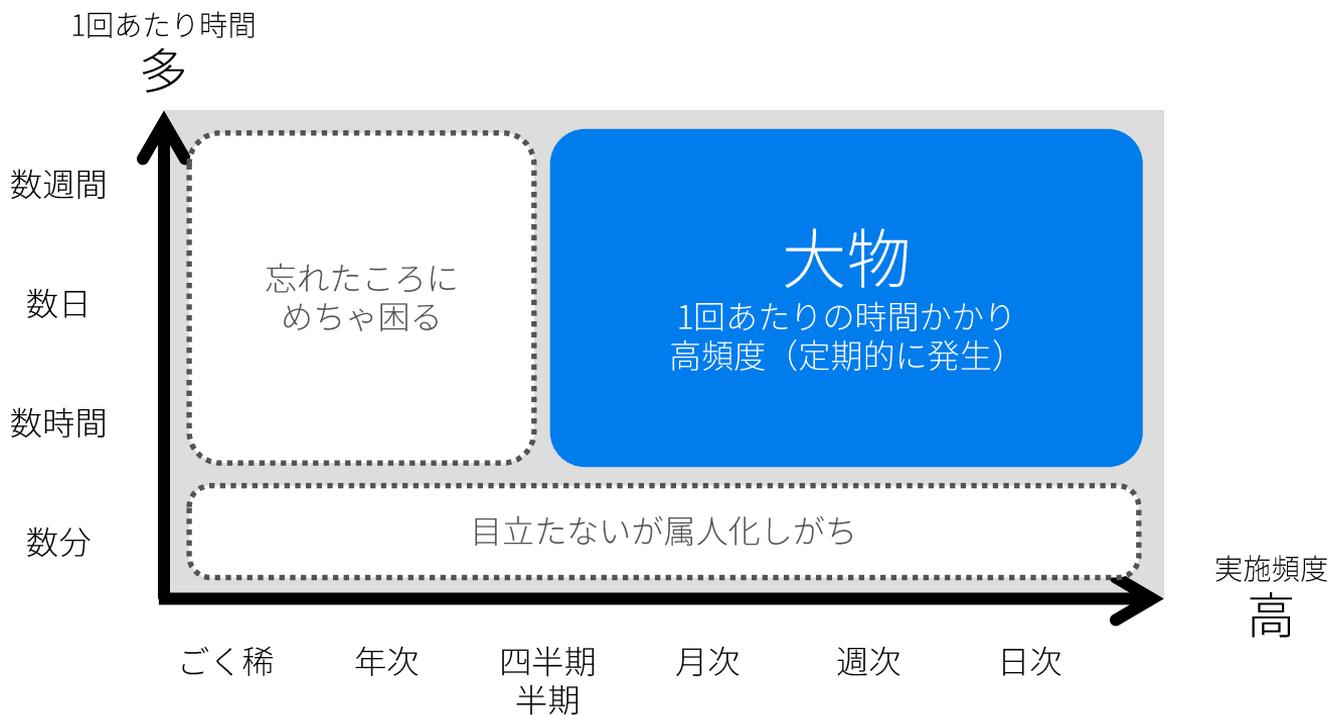
「業務量」と「難易度（質）」の両面評価と  
マニュアルの整備状況を整理



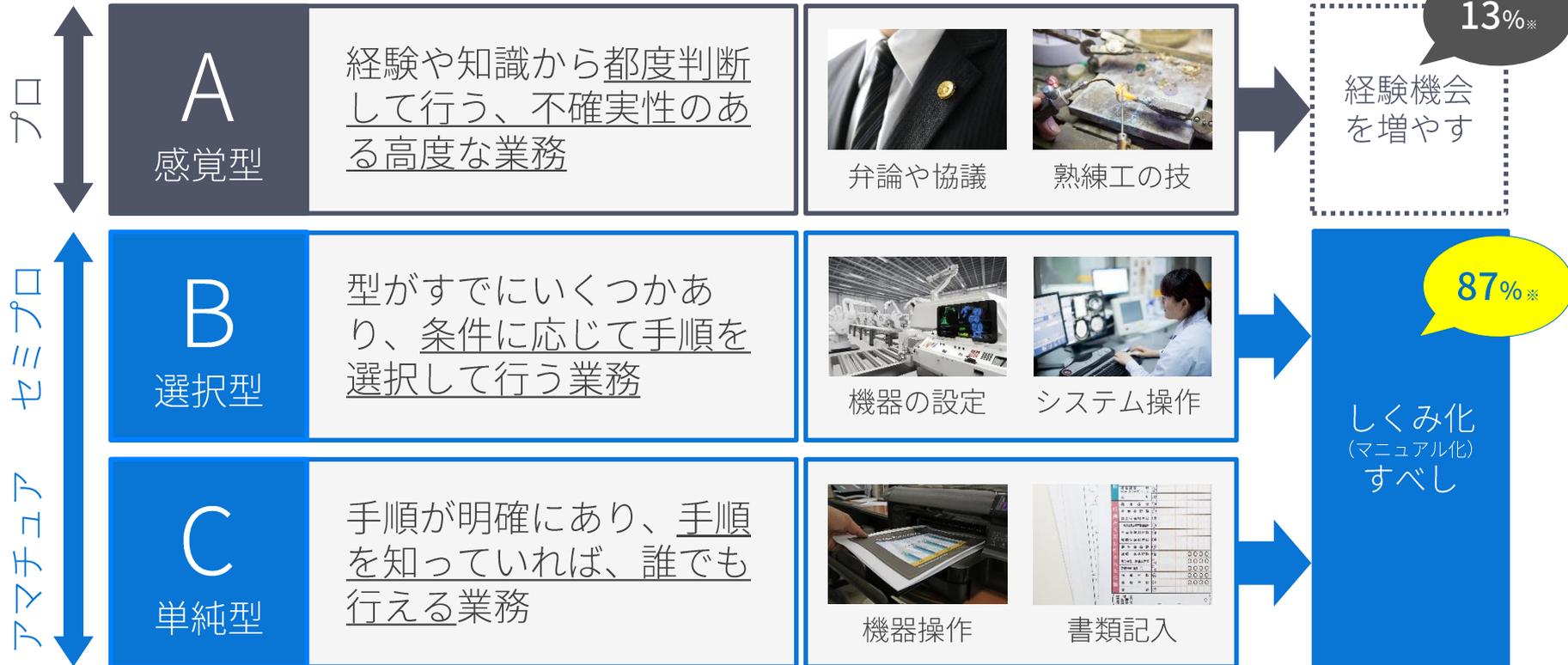
優先度  
判定

量の評価：業務量＝1回あたりの時間×回数

## 「大物」から着手するのが基本だが、その他の領域も個別に注目



## 業務の「あるべき姿」を定め、標準化・マニュアル化の対象を選定する



やってみましょう

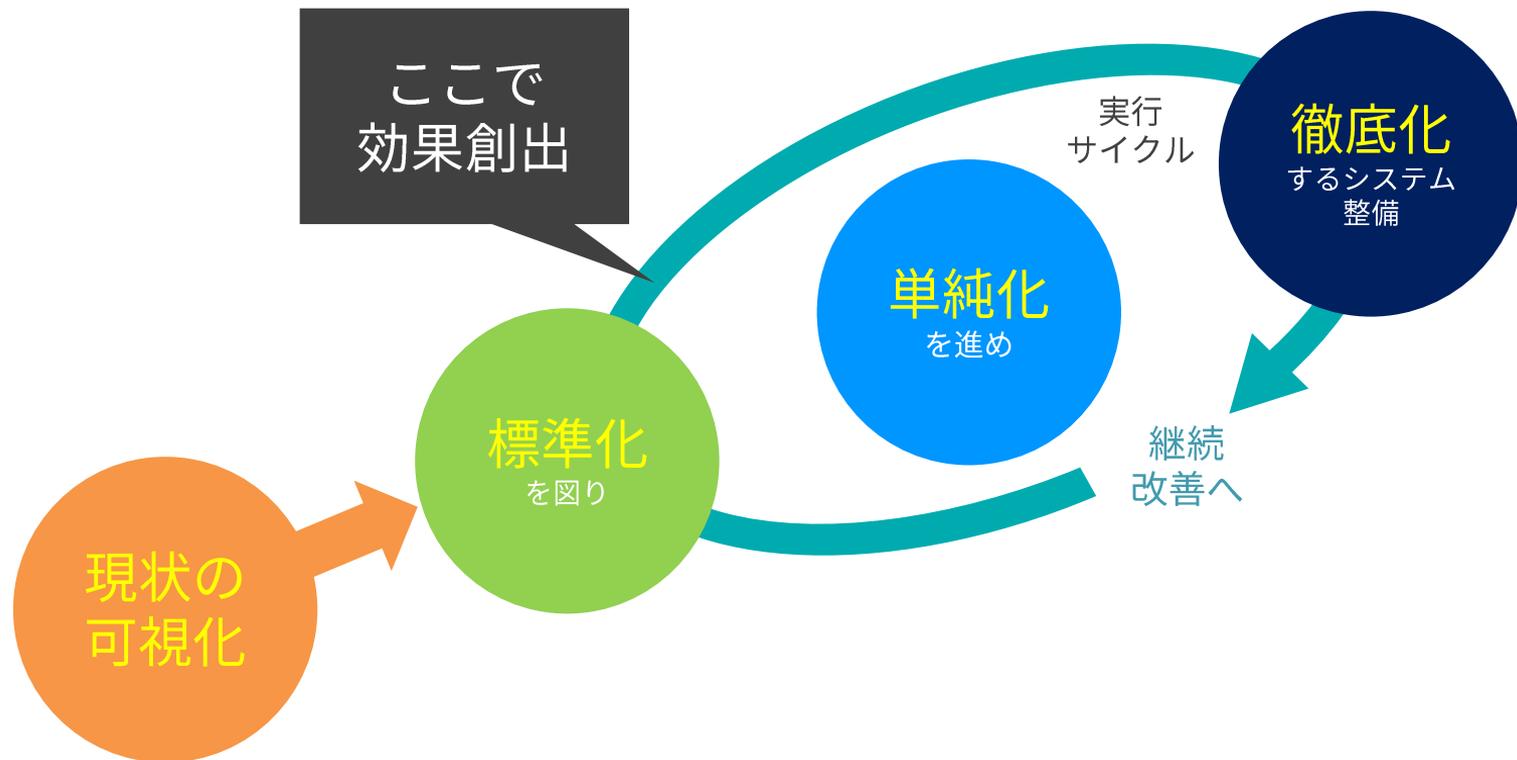
## 業務一覧表を作ってみましょう（ワーク：5分）

- 1 Zoomチャットから、テンプレートをダウンロード
  - 2 【項目】自分が担当する業務項目を、10項目（思いつく順に）記入
  - 3 【量】各項目の「業務回数（月あたり）」と「業務時間」を記入
  - 4 【質】各項目の「業務難易度（A/B/C）」や「標準化現状」を記入
- 
- 5 1~4の結果から、標準化の優先度を判定

可視化はゴールではない



「可視化」だけでは、改善効果は生まれない



生産性向上の「効果創出」のために

# バックオフィス業務を調査、体系化し、タスクテンプレート構築とマニュアル整備



タスクテンプレートとマニュアルを効率的に運用するためにシステム構築、運用支援

生産性向上の「効果創出」のために

# バックオフィス業務を調査、体系化し、タスクテンプレート構築とマニュアル整備



タスクテンプレートとマニュアルを効率的に運用するためにシステム構築、運用支援

# 業務タスクとチェックリストを定義し、詳細な手順をTeachme Bizで支援も可能

 **Bizer team** (タスク&チェックリスト管理)

 **Teachme Biz** (各業務の詳細手順をビジュアル化)



**What**  
何を？

**How**  
どうやって？



**タスク**

タスク管理画面の「タスク」メニューから「【年次】2022年度\_年末調整手続き #4046」を選択。

タスクの「チェックリスト」タブをクリックすると、タスクに関連するチェックリストが表示されます。

チェックリストの項目「従業員 (人事管理システムで確認)」にマウスオーバーすると、リンク表示が行われます。

**チェックリスト**

従業員 (人事管理システムで確認)

Teachme Biz マニュアル

人事管理システム操作マニュアル

<https://teachme.jp/99/manuals/111>

**アイコン表示**

登録されている内容の確認と修正事項の...

リンク



新規商談の登録・更新方法

「取引先」に紐づく、「商談」情報を更新します。

▼作業まとめ

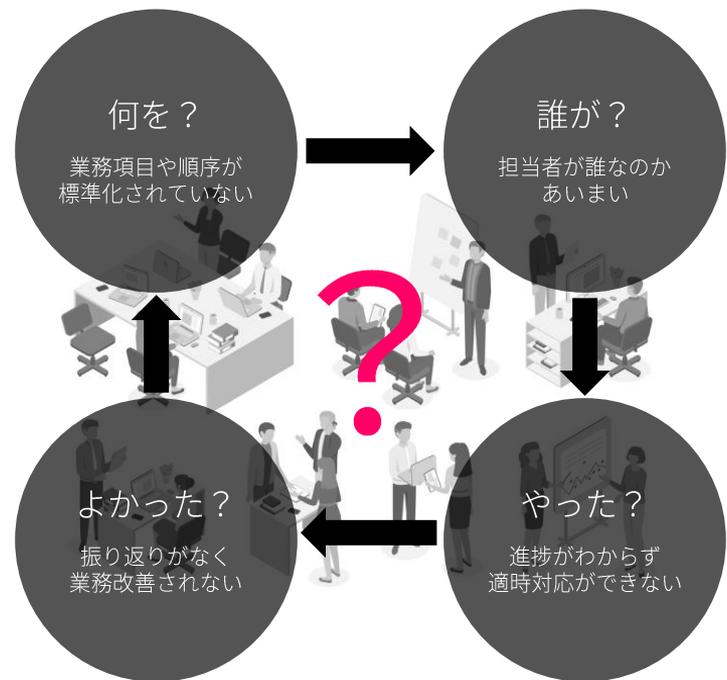
① 商談基本情報の登録：Step1...

**商談のすすめ方**

1. 社名を検索
2. 取引先を選択
3. 【新規作成の場合】商談箇所の「新規」を選択
4. 【新規作成の場合】商談種別を選択します
5. 項目の入力
6. 項目の入力 (ISトスの場合)
7. 初回接触日を入力

**マニュアル**

# 管理部門の属人化しがちな「定型業務」を標準化、効率的な実行、進捗管理をサポート



## Bizer teamで実現できる状態

- 定型業務の作業プロセスを標準化
- 作業の進捗状況をリアルタイムに管理、漏れなく実施
- 作業実績をもとにテンプレートを継続改善

タスク  
業務の流れ（プロセス）

チェックリスト  
詳細情報

担当者  
期限  
予定・実績時間  
メモ  
ファイル  
コメント

ブラックボックスで属人化解消・業務効率化が進まない

## 業務タスクとチェックリストを定義し、実施状況を管理

**タスク**  
業務の流れ (プロセス)

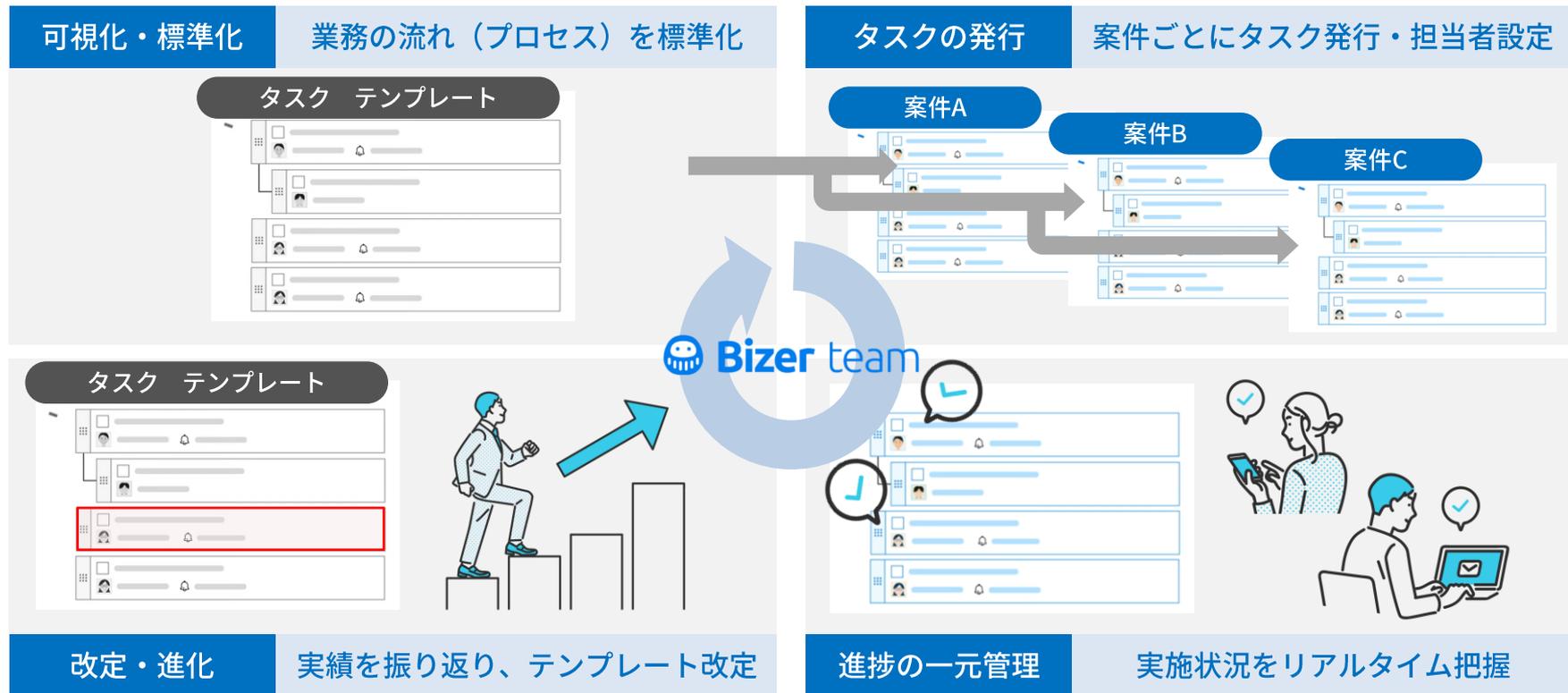
**チェックリスト**  
詳細情報

**チェックリスト**  
実施すべき作業項目

タスク管理画面の概要:  
- タイトル: マニュアル作成代行プロジェクト (AAA社様) #17  
- ステータス: 未着手, 進行中, 完了  
- チェックリスト: 0/10  
- チェックリスト項目:  
 - 準備 (0/2件)  
 - [ ] スケジュール確認 (担当者: 庄司 啓太郎)  
 - [ ] 作成リストの準備 (担当者: 庄司 啓太郎)  
 - 作成 (0/7件)  
 - [x] 業務内容ヒアリング (担当者: 庄司 啓太郎, リマインダー: 2022/10/14 09:00, 準備時間: 15分/1時間)  
 - [ ] 営業部へのヒアリング (担当者: 庄司 啓太郎)  
 - [ ] 製造部へのヒアリング (担当者: 庄司 啓太郎)

チェックリスト詳細情報:  
- チェックリスト: 業務内容ヒアリング  
- 担当者: 庄司 啓太郎  
- リマインダー: 2022/10/14 09:00  
- 準備時間: 15分 / 1時間  
- メモ: このスペースにはメモを書くことができます。 Teachme Bizのリンクを貼ることも可能  
- ファイル: -  
- コメント:  
 - 庄司 啓太郎 2022/10/04 11:51: コメント欄は、参加者同士が会話できる場所みたいですね  
 - 庄司 啓太郎 2022/10/04 11:51: そうですね! ❤️

# 「定型業務」のプロセスを可視化・標準化し、進捗状況をリアルタイムに共有



# 月次・年次の人事イベント（会社説明会、入社受入れ等）や、採用媒体の管理に

## タスクテンプレート

採用・入退社・異動・勤怠・労務・給与等の  
定例業務をテンプレート化



毎月発生

## タスク

各月の業務を担当者で分担し、遂行



又ケモレ防止  
多種業務を多人数で  
着実に分担処理



属人化防止  
担当者が異動しても  
引き継ぎ懸念なし



生産性向上  
ムダ業務をなくし  
業務効率化

## 月次・年次の経理業務（決算業務・出納業務等々）に

### タスクテンプレート

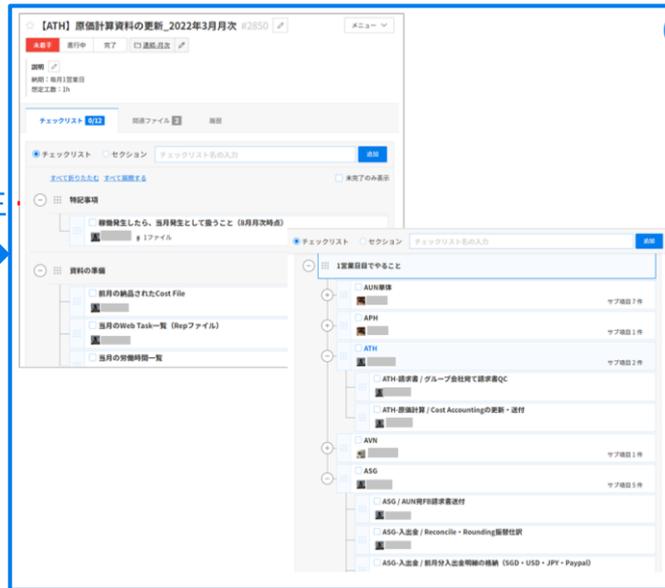
月次決算等の定例業務や各種経理業務を幅広くテンプレートとして整備



毎月発生

### タスク

各月の業務を担当者で分担し、遂行



又ケモレ防止  
多種業務を多人数で  
着実に分担処理



属人化防止  
担当者が異動しても  
引き継ぎ懸念なし



生産性向上  
ムダ業務をなくし  
業務効率化

## 各部門で繰り返し発生する定型業務を「タスクテンプレート」とし、効率的に運用

| 部門    | 分類     | タスクテンプレート例 |
|-------|--------|------------|
| 人事・労務 | 採用     | 募集・告知      |
|       |        | 採用審査       |
|       | 入退社・休職 | 入社・退社手続き   |
|       |        | 休職手続き      |
|       | 人事評価   | 評価         |
|       |        | 昇格・降格      |
|       | 給与     | 給与・手当計算    |
|       |        | 給与改定       |
|       | 福利厚生   | 社宅・社員寮管理   |
|       |        | 勤続表彰       |
|       | 労務     | 勤怠管理       |
|       |        | 有給取得管理     |
|       |        | 労働保険       |
|       |        | 健康診断       |

| 部門     | 分類     | タスクテンプレート例 |
|--------|--------|------------|
| 経理     | 月次決算   | 売上確定       |
|        |        | 経費確定       |
|        | 支払処理   | 各種支払       |
|        |        | 給与支払       |
|        | 入金管理   | 請求書発行      |
|        |        | 入金管理       |
| 総務     | 会議運営   | 定時取締役会     |
|        |        | 定時株主総会     |
|        | オフィス管理 | 社員IDカード    |
|        |        | 感染対策       |
|        | 備品管理   | 備品管理・調達    |
| プリンタ管理 |        |            |
| IT管理   | IT管理   | 端末調達       |
| 初期設定   |        |            |

# ビジュアルベースのマニュアル作成・共有が簡単。人材育成を効率化するシステム

マニュアル作成・共有システム  




顧客満足度・売上シェア No.1  
導入社数 2,000社弱

PC & スマホで作成・更新が簡単



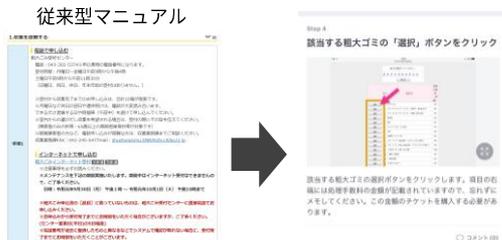
MS Office、画像編集ソフトは不要  
画像を選び、マークを付けて、公開だけ

遠隔で、効率的な人材育成が可能



集合型研修、説明会開催は最小限  
人材受け入れ効率化、人材育成の基盤になる

画像・動画ベースだから、手順が伝わる



文字だらけ、難解  
伝わらない

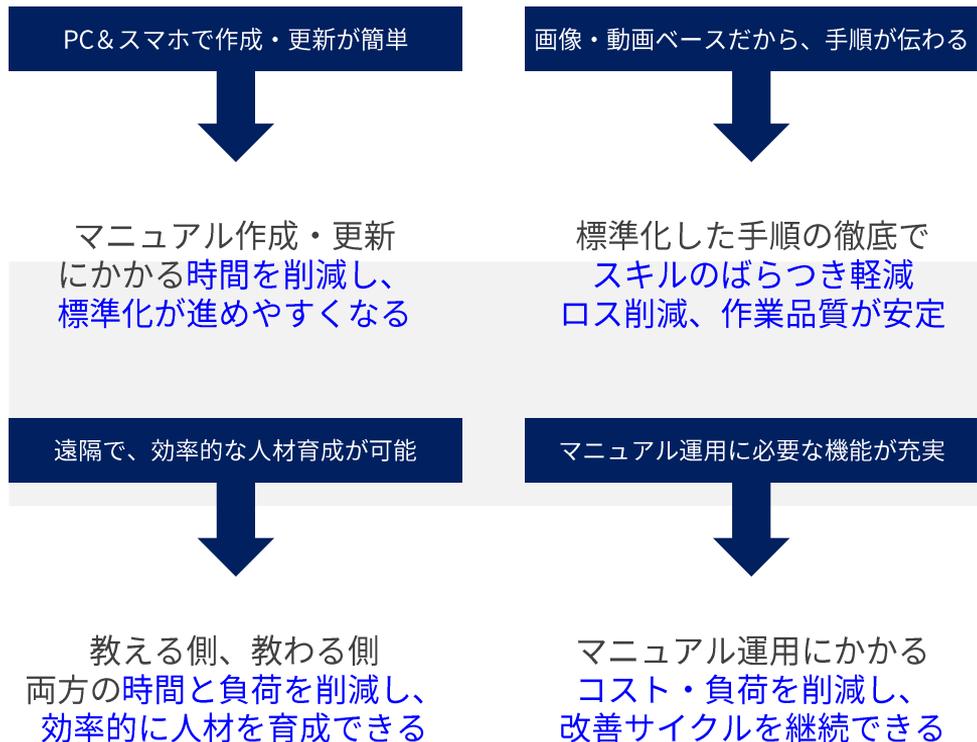
ビジュアルが主体  
正しく伝わる

マニュアル運用に必要な機能が充実

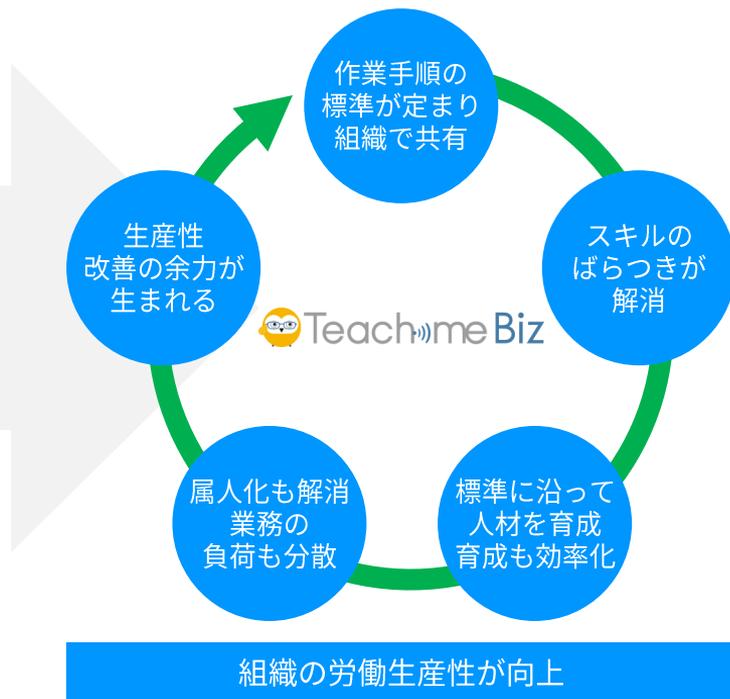


マニュアルは作成して終わりじゃない  
効率的な閲覧促進、改訂管理ができる

## 悪循環を解消し、労働生産性向上の改善サイクルが回りだす



改善サイクルが回りだし、継続できる



# 社内各部門の業務に必要なマニュアルと、初期育成のトレーニング体制を構築

**(管理部門)**  
**経費精算の仕方**



【経費精算】Concurを使った交通費…  
スタディストではConcurを利用して立替経費  
精算を行います。  
このSOPでは経路検索機能を利用した通勤費や  
近郊列車の精算方法を説明します。  
交通系ICカードから精算する場合や他の…

1. Concurへログインします
2. 新しい経費精算レポートをクリックします
3. レポート名と部門を入力し、次へをクリックします  
部門は所属部署がデフォルトで入る設定になっています。  
基本的にはそのままOKです…
4. B01.国内近距離交通費(経路検索ACカード)を選択…  
バス(区間は経路検索ができないのでB02.国内近距離交通費・  
バス(経路検索以外)を選択してください…
5. 赤い線の入った箇所と「通勤費(一般旅費)」を入力…  
取引日→複数日の交通費精算をする場合は最終日か月末日とし  
ておきます…
6. 経路検索をクリックします
7. 発着駅、乗車日、往復/片道 ICカードを記入して…

経費精算システムの  
操作方法をマニュアル化

社内への説明会をなくし  
社内からの問い合わせも抑制

**(管理部門)**  
**オフィス解錠の方法**



解錠の方法 (最初に出社した人用)  
朝、一番最初の出社者となった場合の解錠マニ  
ュアルです。  
※8:00-19:00の間は、正業玄関から入…

1. 通用口の場所は、ビルの左側面です
2. こちらが通用口です
3. セキュリティカードをかざして、通用口のドアから…
4. 入ってすぐの自動ドアを開けます  
「TOUCH」と書いてある部分にかざすと自動ドアが開き  
ます
5. 直進して、つきあたりを右に進みます
6. また自動ドアがあるので、手をかざして開きます
7. 右側の色の扉を開くとエントランスに到着します

オフィスエントランスの  
解錠方法をマニュアル化

QRコードを掲示し  
かざせば迷わず閲覧可能

**(営業部門)**  
**商談の進め方**



初回商談の新しい型 (2021年7月～)  
Teachme Bizのプレゼン、デモ、事前紹介と解  
説は全員が基準以上に再現出来る状態にあります  
PDS全体として次のステップアップして  
いく為に「提案」を強化することになります…

商談のすすめ方

1. 何故やるか?  
お客様側で断る前に検討を進めて頂ける案件ばかりではなく、  
多くは「持ち帰って検討します」となってしまい、我々に残さ…
2. 事前準備 ※強化1  
初回商談で提案出来る様に、簡易提案資料を作成します  
フォーマットは添付Driveに格納していますのでご活用下さい…
3. 表紙の編集箇所  
1. お客様の会社  
2. お客様の企業ロゴ、またはHPからお客様を象徴する様…
4. As-isとTo-Be  
トスを挙げてくれる方からの事前情報を元に、仮設でも良いので  
記載します…
5. Teachme Bizの活用提案  
御社のページで触れた課題解決、あるいは理想実現に向けて  
Teachme Bizでアプローチする場合の活用提案をします…
6. プラン提案  
実際にプランと料金も提案します  
キャンペーンのお引ききりやコンサルティングワークス等も列…
7. 検討の進め方をご提案  
検討の進め方お客様はイメージしにくい部分ですので、ご提案  
します…

営業ノウハウをまとめて  
入社時トレーニングに

フルリモート環境下でも  
スムーズな育成を実現

**(営業部門)**  
**商談登録の仕方**



新規商談の登録・更新方法  
「取引先」に紐づく、「商談」情報を更新し  
ます。  
▼作業まとめ  
①商談基本情報の登録: Step1…

1. 社名を検索  
※注意  
SFに登録がない場合は、新規リード登録が必要。必ず、以下…
2. 取引先を選択  
検索ヒットした、「取引先」の会社名を押します…
3. 【新規作成の場合】商談箇所の「新規」を選択
4. 【新規作成の場合】商談種別を選択します  
新規/既存商談 を、選択し「次へ」を押します。
5. 項目の入力  
■商談名: 「あ」とか適当な文字を入力  
保持時に自動上書きされます。【新報】<作成日>(会社名) …
6. 項目の入力 (ISトスの場合)  
ISからのトス案件の場合は、以下も登録しましょう…
7. 初回接触日を入力  
■初回接触日: 初回商談日  
※初回接触日未入力の場合は、毎度毎度ISが自動で入力され…

システムの利用方法を  
マニュアル化

システム更新時も  
迅速に変更点を反映可能

**(サポート部門) ※外部公開**  
**製品の操作方法**



フォルダ管理者 (副管理者) を変更 (…  
グループの管理者 (副管理者) は、フォルダごと  
にフォルダ管理者 - 副管理者を設定できます。  
フォルダ管理者 - 副管理者はフォルダに関する  
権限を持っています。  
権限詳細はリンク先をご参照ください…

1. ①フォルダ管理者変更
2. 「フォルダ別」を選択します。
3. フォルダの右端にあるメニューアイコンを選択し、…  
口をを変更したいフォルダの右端のメニューアイコンを選択し、  
「フォルダ設定」をクリックします。
4. フォルダ管理者の右端の「▼」を選択します。
5. 表示される候補からフォルダメンバーを選択します。  
個人またはチーム経由で該当のフォルダに参加しているメンバ…  
のみ選択できます…
6. フォルダ管理者候補を選択後、「保存」を選択しま…
7. フォルダ管理者に設定されました。  
管理者を変更すると、変更前の管理者は副管理者に変わります。  
新たにフォルダ管理者が任命されたメンバーがエラー経由でのみフ…

製品の操作マニュアルを  
外部公開

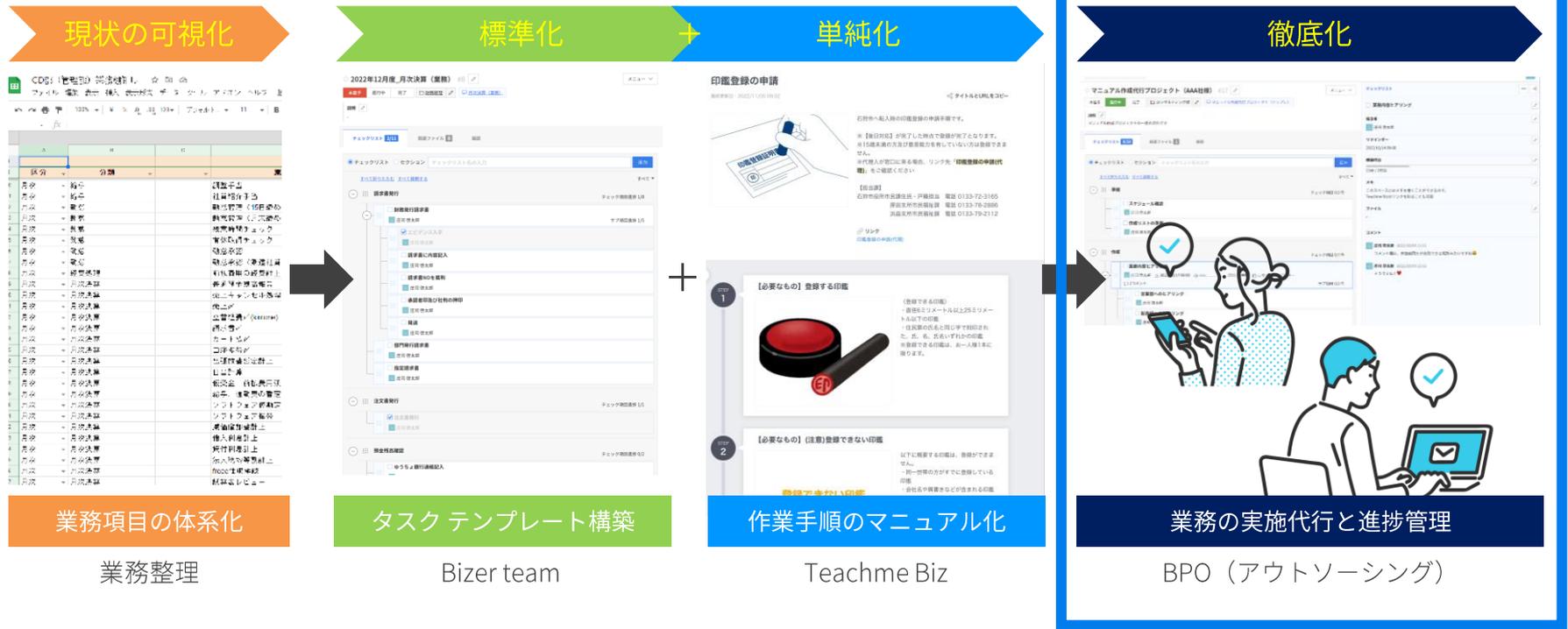
カスタマーサポートや  
ヘルプサイトに活用

さらなる効率化のために



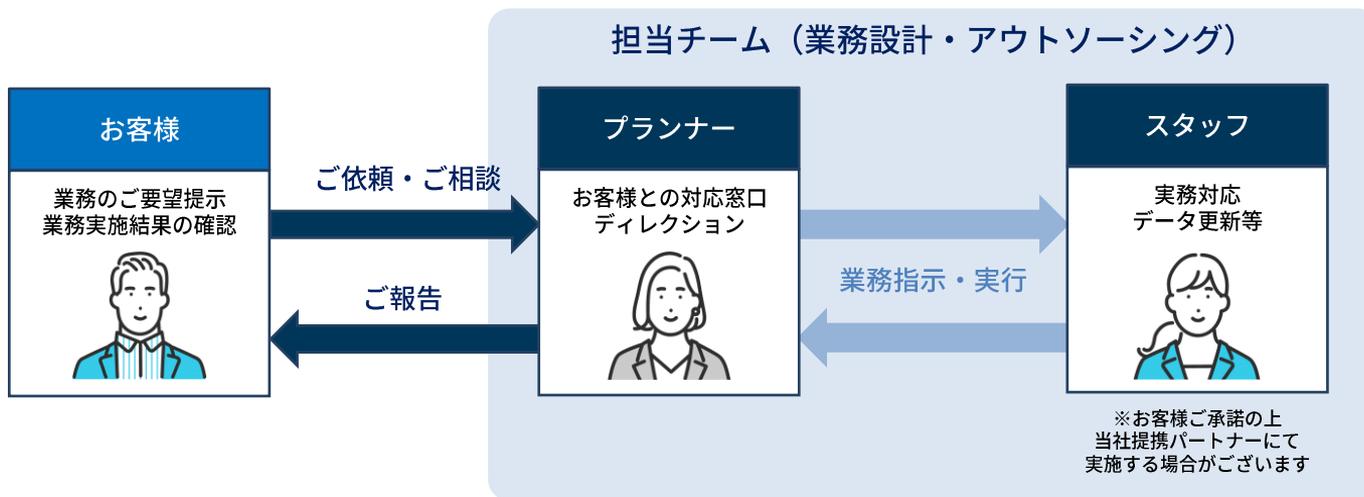
生産性向上の「効果創出」のために

# バックオフィス業務を調査、体系化し、タスクテンプレート構築とマニュアル整備



タスクテンプレートとマニュアルを効率的に運用するためにシステム構築、運用支援

## プランナー&スタッフの体制にて、業務設計およびBPOに対応



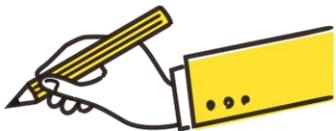
## 業務定義・マニュアル化・アウトソーシングをワンストップで対応（※原則オンライン対応）

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p>経理事務</p> <p>入出金チェック、伝票チェック</p>                     | <p>営業事務</p> <p>見積書、請求書の発行</p>      | <p>カスタマーサポート</p> <p>問い合わせ対応</p>   | <p>資料作成</p> <p>定型資料の内容更新</p>                   |
| <p>システム管理業務</p> <p>Webサイトの更新<br/>(コーディングを伴わないもの)</p>  | <p>出張手配・会場手配</p> <p>出張や会食等の手配</p>  | <p>データ整理業務</p> <p>各種情報収集や一覧化</p>  | <p>その他</p> <p>ご相談ください<br/>原則オンラインでの対応可能業務</p>  |

まとめ



# Point



- バックオフィス業務は「見えにくい」ことが課題の根源
- 可視化のために「業務項目」の一覧化（棚卸し）は超重要！
- 標準化・単純化した業務を、効率的に運用するしくみも大事
- 定型化された業務の外部化によるコストダウンも有効

アンケートのお願い  
と  
特典のご案内



アンケートのお願い

アンケートにご回答いただいた方に、本日の資料DLページをご案内します



# 「業務アセスメント」コンサルティングを、**20万円引き**でご提供 (定価100万円~ → 80万円~)



伝えることを、もっと簡単に。



<https://studist.jp/>