Bizer team

バックオフィスの生産性が変わる!

今日から始める「脱・属人化」

5月22日(水)11:00~11:45

オンラインセミナー

Bizer株式会社
林﨑 真侑

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㈱

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

林﨑 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。

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

バックオフィスの生産性が変わる！
今日から始める「脱・属人化」

「今日、あの人がお休みだから、明日対応します。」
「あの人が来月、異動になるから、とりあえず引き継いで。」

このような会話は、バックオフィスの“あるある”ではないでしょうか。

業務を個人のスキルや知識に依存した結果、特定の人しか対応できない仕事が多く、
属人化リスクが高い組織では、業務プロセスの標準化が重要です。

そのためには、業務手順やノウハウを可視化し、整理し、
誰でもいつでも活用できるようにする必要があります。

本セミナーでは、属人化のデメリットをあらためて整理した上で、
「脱・属人化」の取り組みを通じて、生産性向上を実現するための
今日から使える具体的な手法やヒントを紹介します。

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

プログラム

Bizer team

1. 属人化による弊害とは
2. 脱・属人化のポイント
3. バックオフィスの生産性向上 成功事例の紹介
4. 質疑応答

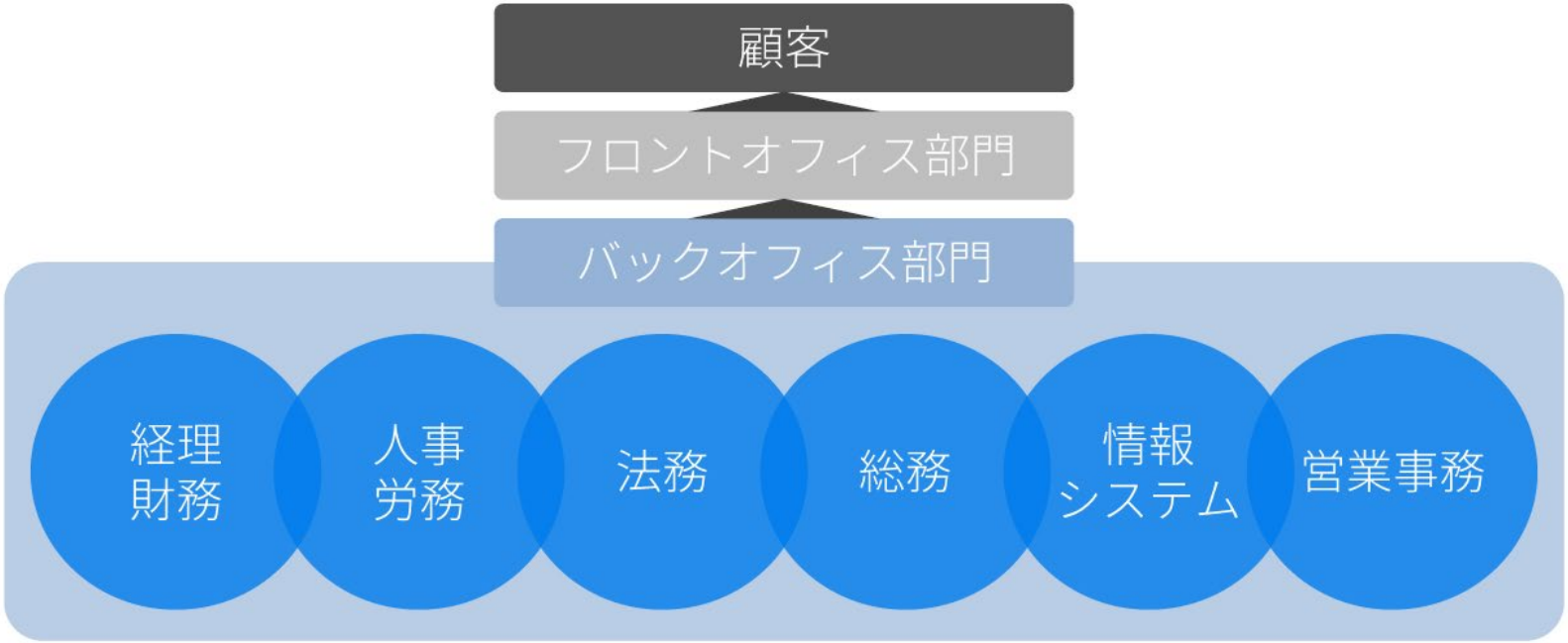
Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

はじめに

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

バックオフィスとは

フロント部門の後方支援。企業運営を安定して継続するための重要な職種・業務。



Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

バックオフィス業務の特徴

Bizer team

バックオフィス部門は、“見えにくい”。少数精鋭の専門家が活躍している傾向が強い。

	バックオフィス部門	製造部門	営業部門
成果	情報・データ	製品	受注
評価指標(KPI)	?	生産数	受注金額
業務内容	根源 見えづらい	見えやすい	
組織規模	少人数	大人数	
人の入れ替わり	指標達成に向けた増員が少ない 異動も少ない	指標達成に向けた増員が多い 異動も活発	
変化への反応	ミスをしないことが優先(減点主義)	チャレンジを推奨(加点主義)	
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	個人にとどまりがち	組織で回しやすい	
属人性	高い	低くしていく	

生産性を高めるための「最初の一手」セミナー　株式会社スタディスト、Bizer株式会社

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

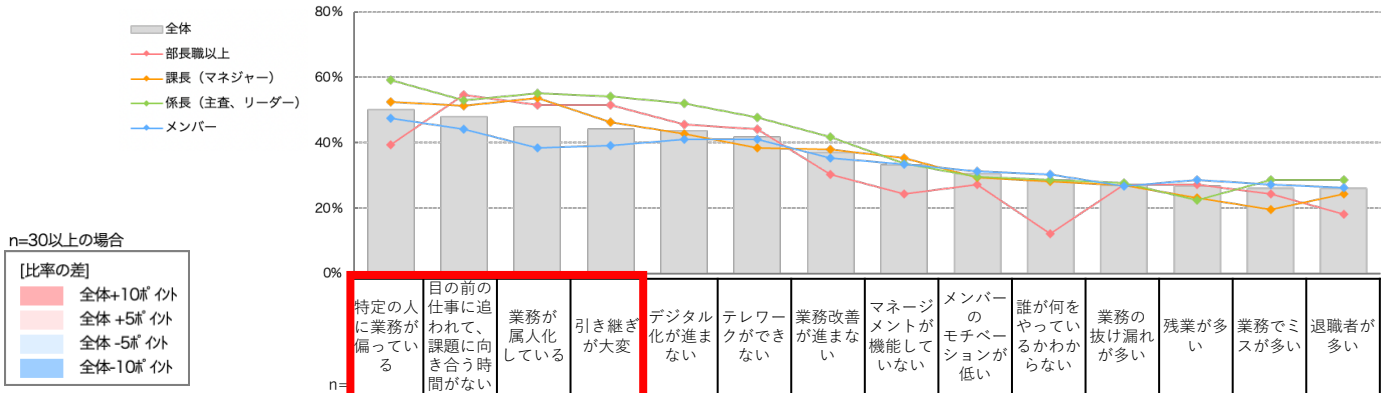
1．属人化による弊害

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

バックオフィスチームの課題について

Bizer team

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。



		n=	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	引き継ぎが大変	デジタル化が進まない	テレワークができない	業務改善が進まない	マネージメントが機能していない	メンバーのモチベーションが低い	誰が何をやっているかわからない	業務の抜け漏れが多い	残業が多い	業務でミスが多い	退職者が多い
全体		(512)	50.2	47.9	44.7	44.1	43.8	41.8	36.9	33.2	30.5	28.5	27.0	26.6	26.0	26.0
役職別	部長職以上	(33)	39.4	54.5	51.5	51.5	45.5	44.0	30.3	24.2	27.3	12.1	27.3	27.3	24.2	18.2
	課長（マネジャー）	(82)	52.4	51.2	53.7	46.3	42.7	38.5	37.8	35.4	29.3	28.0	26.8	23.2	19.5	24.4
	係長（主査、リーダー）	(98)	59.2	53.1	55.1	54.1	52.0	47.6	41.8	33.7	29.6	28.6	27.6	22.4	28.6	28.6
	メンバー	(297)	47.5	44.1	38.4	39.1	41.1	40.9	35.4	33.3	31.3	30.3	26.6	28.6	27.3	26.3

Bizer株式会社　「バックオフィスに関する調査2022年3月」21～59歳の財務・労務・経理・人事・総務に従事する男女512名へのアンケート

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

業務属人化がチームの生産性を阻害

Bizer team

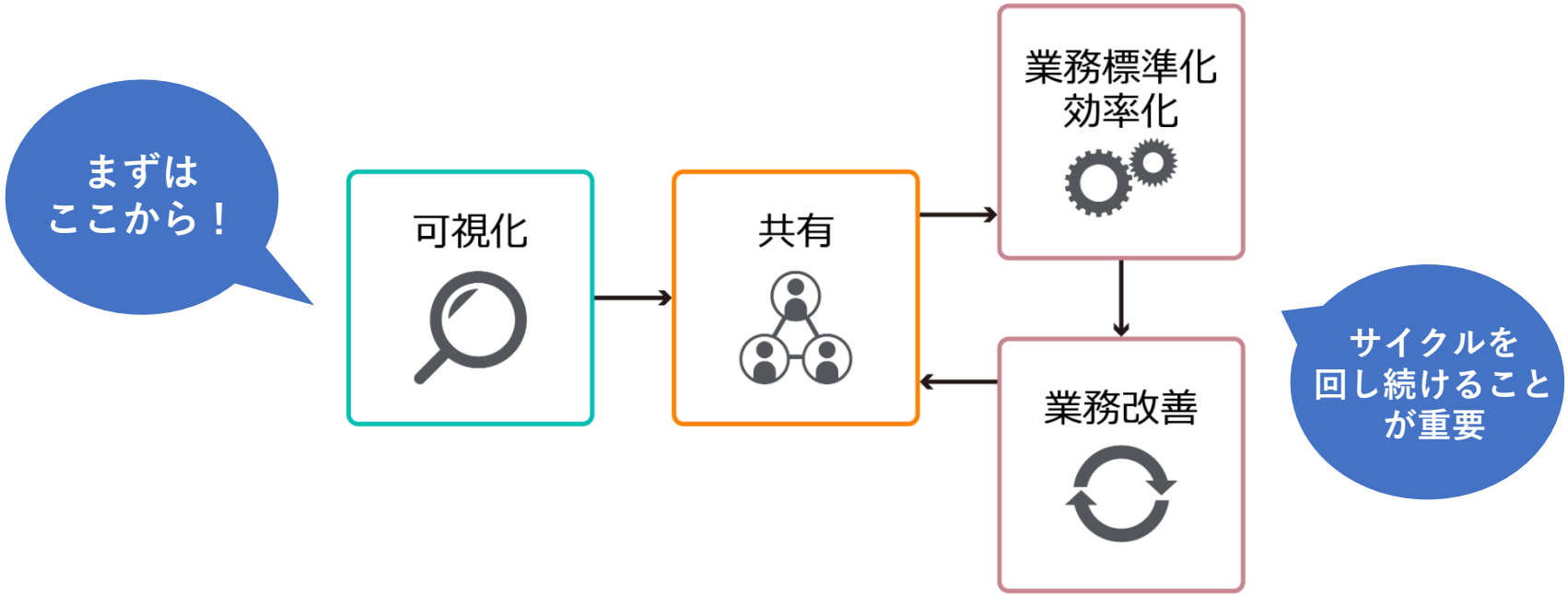
業務属人化

- 特定の人に業務が偏る
- 互いにフォローし合えない
- 引継ぎに負荷がかかる
- 業務の全体像が見えない
- マネジメントが機能しづらい
- 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！

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

生産性向上の第一歩は現状の「可視化」



https://www.persolgroup.co.jp/service/business/article/9463/

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

2. 脱・属人化のポイント

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

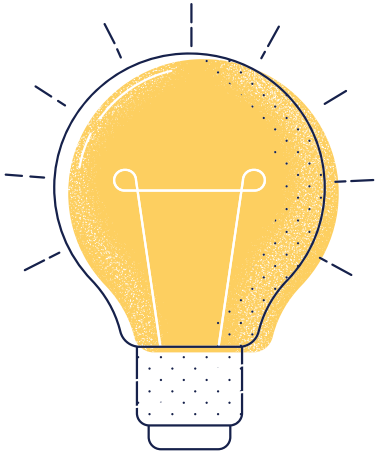
事前準備として

Bizer team

具体的な可視化に進む前に、まずこの４つを決めることが重要。

- 目的
- 推進体制
- 可視化手法
- 対象業務

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.



目的の明確化

なぜ生産性向上に取り組み、
どういうチームの状態を目指したいのか、
目的をメンバーにおとしこみ、
自分ゴト化させることが重要！

△もう一歩な例

・属人化解消
・工数の削減
・ミスの減少
・品質担保

◎良い例

・残業過多のメンバーをなくす
・コア業務に集中する
・よりクリエイティブな業務に注力する
・業務の抜け漏れやミスをゼロにする
・新人もスムーズに業務ができるようにする
・休みや忙しい際にフォローしあえるようにする

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

推進体制を決める

Bizer team

レイヤーごとに役割を明確にし、推進体制・担当者を決めることが重要。

部長	活動への理解・応援 課長からのエスカレーションに対する対応 （課をまたぐ調整が発生した場合の推進役など）
課長	業務の運用管理 可視化・改善の進捗管理 改善提案のジャッジ 業務調整等により担当者の活動時間を確保
担当者	自業務の可視化 自業務の改善提案 改善案の実施

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

生産性向上は業務である

Bizer team

生産性向上は必ずやるべき業務の１つであることを明確に定義しましょう。

生産性向上は
MUSTの業務

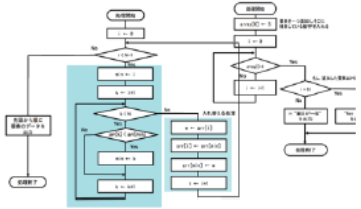
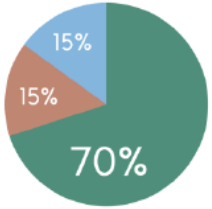
- 可視化のための時間確保を
  オフィシャルに認める
- よい結果が出たら
  評価してあげる
- 取り組みはチーム内で共有し
  効果拡大をはかる
- 誰も取りこぼさないよう必要
  に応じて業務調整も

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

可視化の手法を決める

Bizer team

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	◎ 特別なツールを使わず手軽にできる	× フローの記述・作成負荷が高い	△ 計測に期間を要し、ツール等が必要
成果活用度	◎ 集計・分析・加工等の活用度高い	△ 全体像把握には優れるが、加工困難	× おおよその予想と大差ない場合が多い

生産性を高めるための「最初の一手」セミナー　株式会社スタディスト、Bizer株式会社

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

【参考】Office製品を利用する 良い点、難しい点

Bizer team

良い点

・誰もが使いなれているツール
・費用がかからない
・フォーマットを自由に作成できる

難しい点

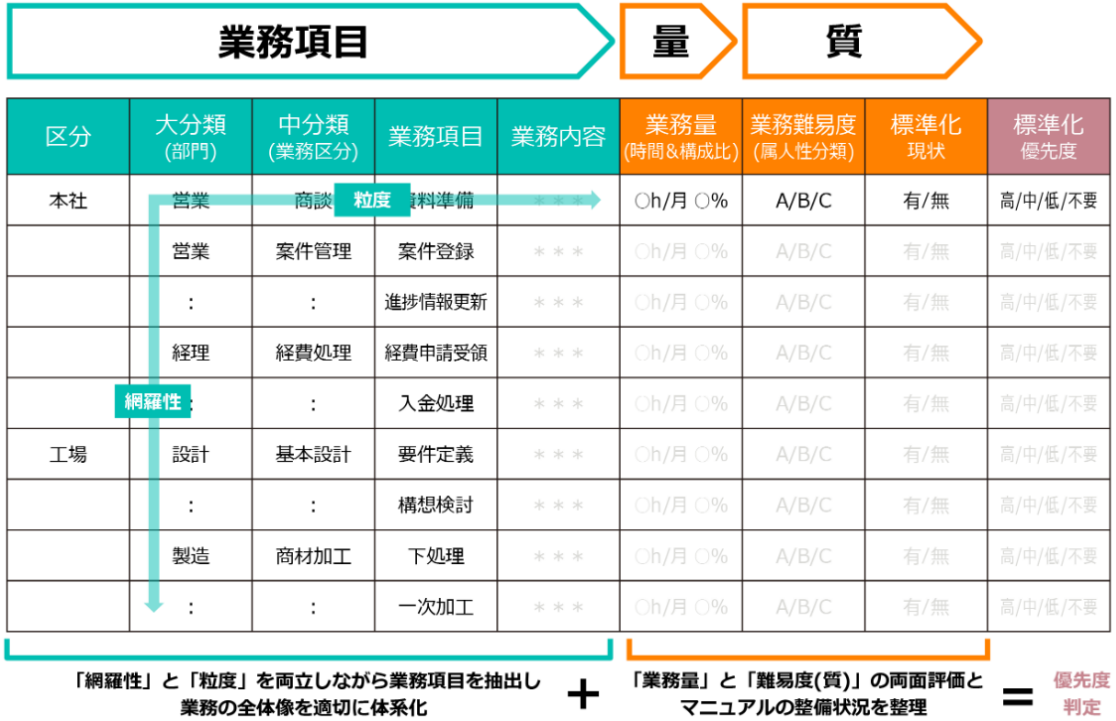
・ファイルが大量になりがちで、探しにくい
・フォーマットを統一しづらく、見づらい
・作成者によってクオリティに差が出やすい
・運用するツールではないため、更新に負荷がかかり、最新状態を維持しにくい

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

対象業務を決める ～業務一覧の洗い出し～

Bizer team

業務項目を洗い出し、可視化・標準化の対象を決め、優先順位付けを行う。



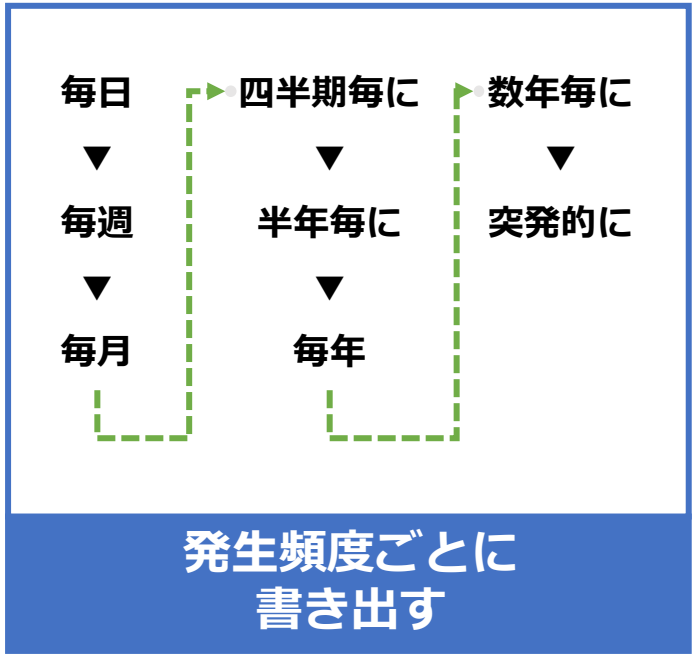
区分	大分類 (部門)	中分類 (業務区分)	業務項目	業務内容	業務量 (時間&構成比)	業務難易度 (属人性分類)	標準化 現状	標準化 優先度
本社	営業	商談	資料準備	＊＊＊	○h/月 ○%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	営業	案件管理	案件登録	＊＊＊	○h/月 ○%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	：	：	進捗情報更新	＊＊＊	○h/月 ○%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	経理	経費処理	経費申請受領	＊＊＊	○h/月 ○%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	：	：	入金処理	＊＊＊	○h/月 ○%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
工場	設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

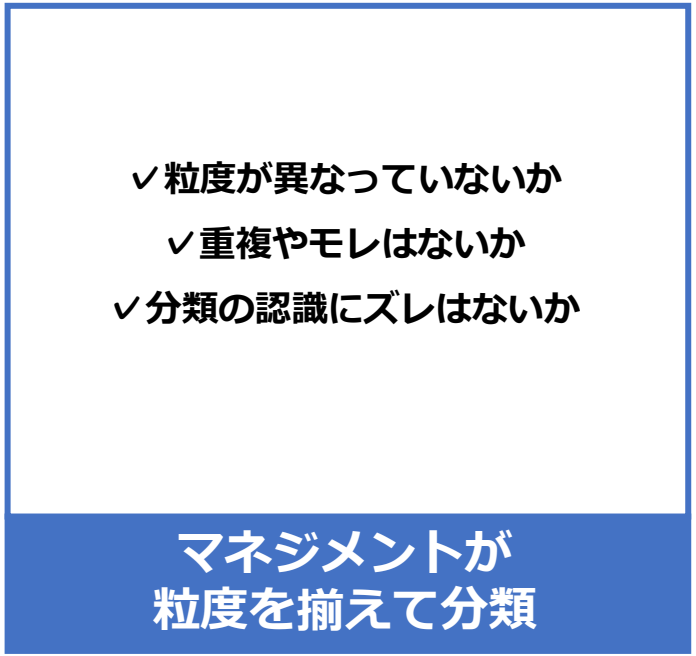
https://www.persol-group.co.jp/service/business/article/9463/

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

洗い出しの進め方例

発生頻度ごとに書き出すと網羅しやすい。
複数名で取り組む場合には、マネジメントや推進者が粒度を揃え適切に分類する必要がある。





Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

対象業務を決める ～優先順位付け/量～

Bizer team

発生頻度が高く、業務時間が長い「大物」から優先的に着手するのが基本だが、
その他領域も個別に注目する必要がある。

生産性を高めるための「最初の一手」セミナー　株式会社スタディスト、Bizer株式会社

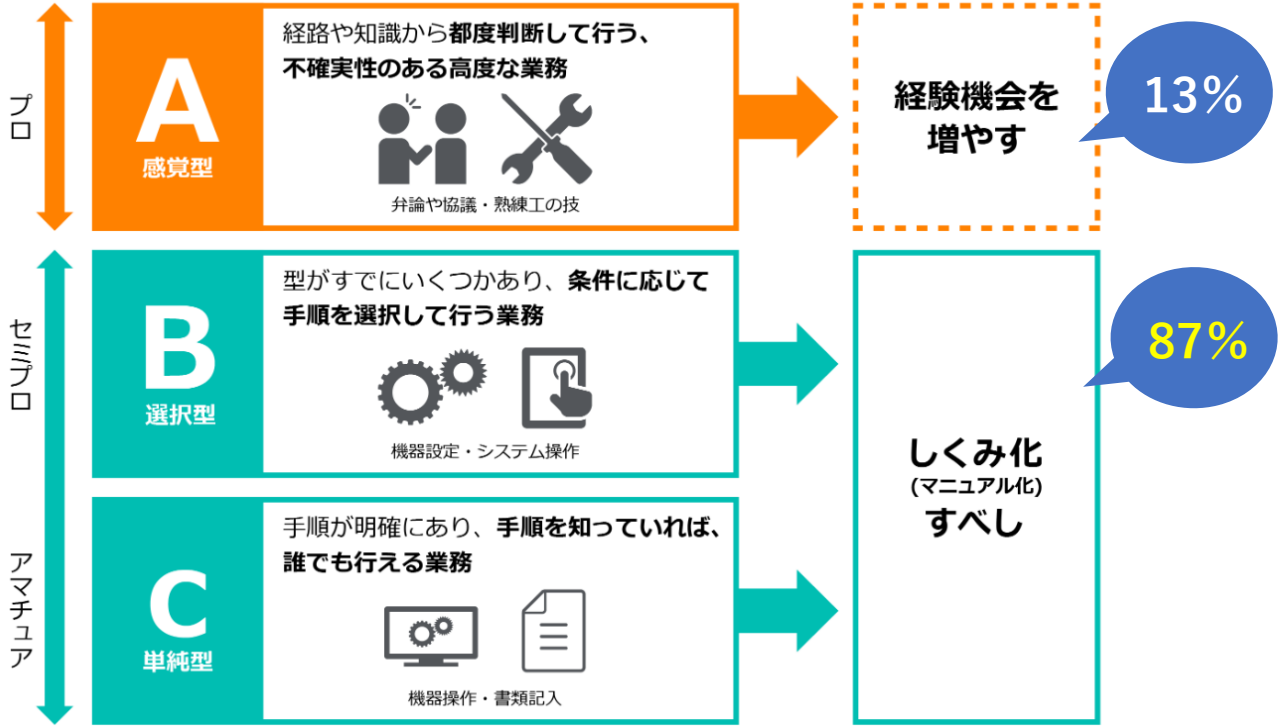
Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

対象業務を決める ～優先順位付け/質～

Bizer team

「再現性」「代替性」を満たす業務を対象として選定する。

「再現性」
「代替性」
がない



https://www.persol-group.co.jp/service/business/article/9451/

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

属人化解消の３つのステップ

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

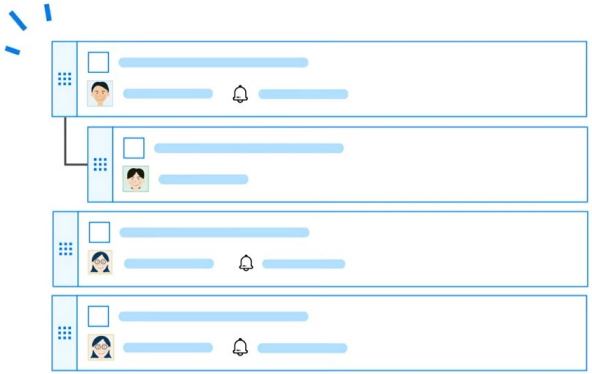
誰でも同じように業務ができる状態へ整備

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

Bizer team

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

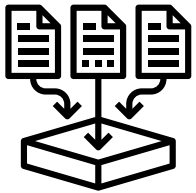
誰が：労務の田中さん

何を：勤怠データの集計

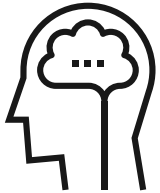
どうやって：システムからCSVでデータを抽出

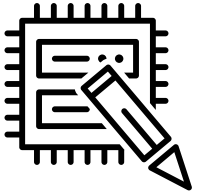
Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

業務構成の一例


データ収集

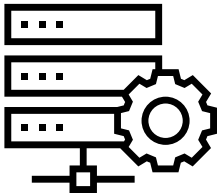
コミュニケーション
（確認、催促）


思考、判断


データ編集

業務システム

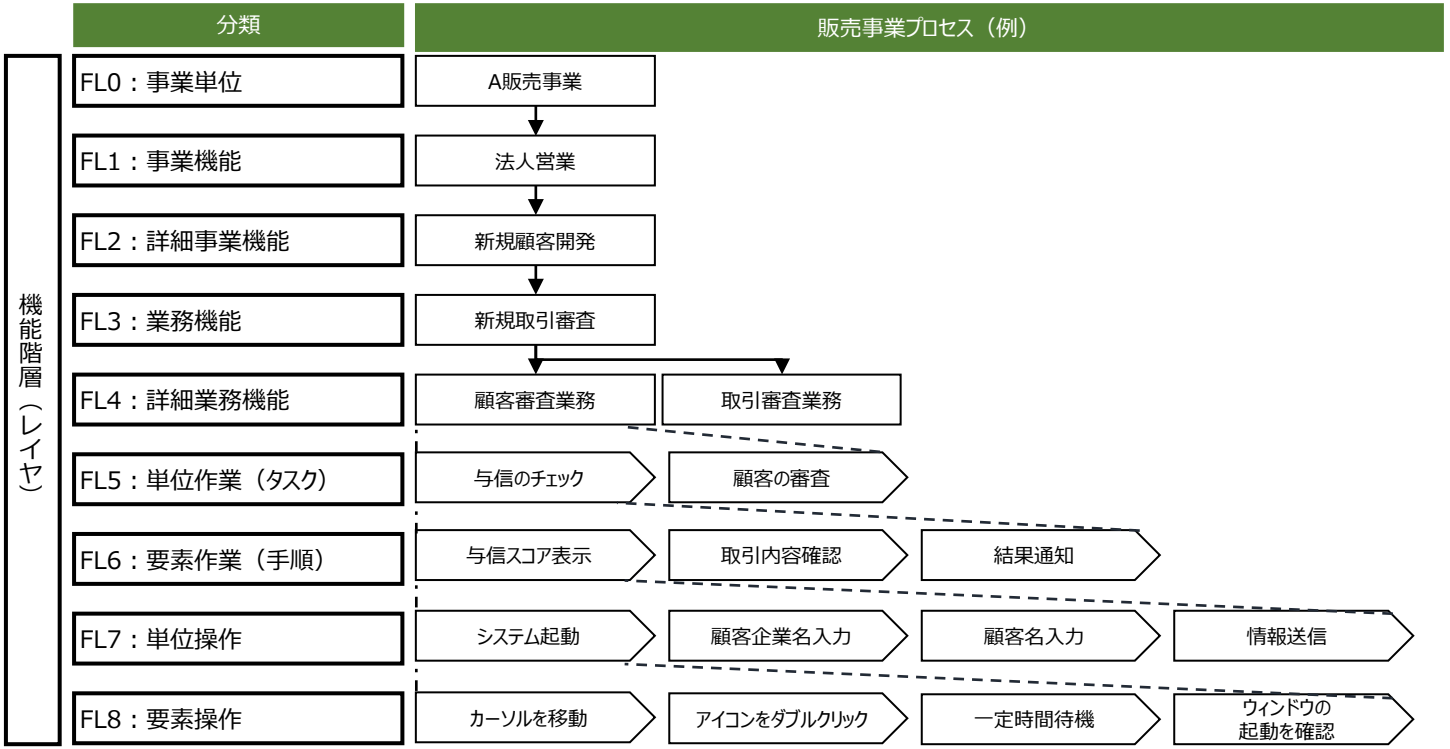
資料作成


保管

報告、共有

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

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



Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

Bizer team

どこまで分解するかの正解はない。目的に合わせて決めることが大切！

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

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作成
- 誓約書フォーマットの作成
- 雇用契約書の作成

【ご参考】業務プロセスの書き出し方

Bizer team

アウトプット名(目的語)＋動詞で書き出すことがポイント。
「確認」「送付」といった動詞のみでは担当者以外が理解しづらい。

例：受注対応
注文内容　＋　登録
配送計画　＋　作成
納期情報　＋　承認
納期情報　＋　連絡
配送指示　＋　作成
配送指示　＋　送付
納品書類　＋　作成

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

②リアルタイムに共有

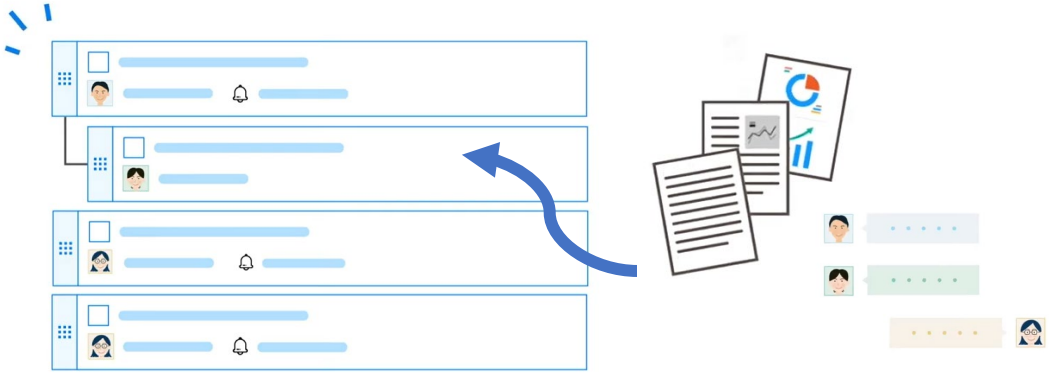
**チーム内で互いに業務進捗を共有し
リアルタイムで状況を把握。
フォローし合える体制へ！**

「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！」

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

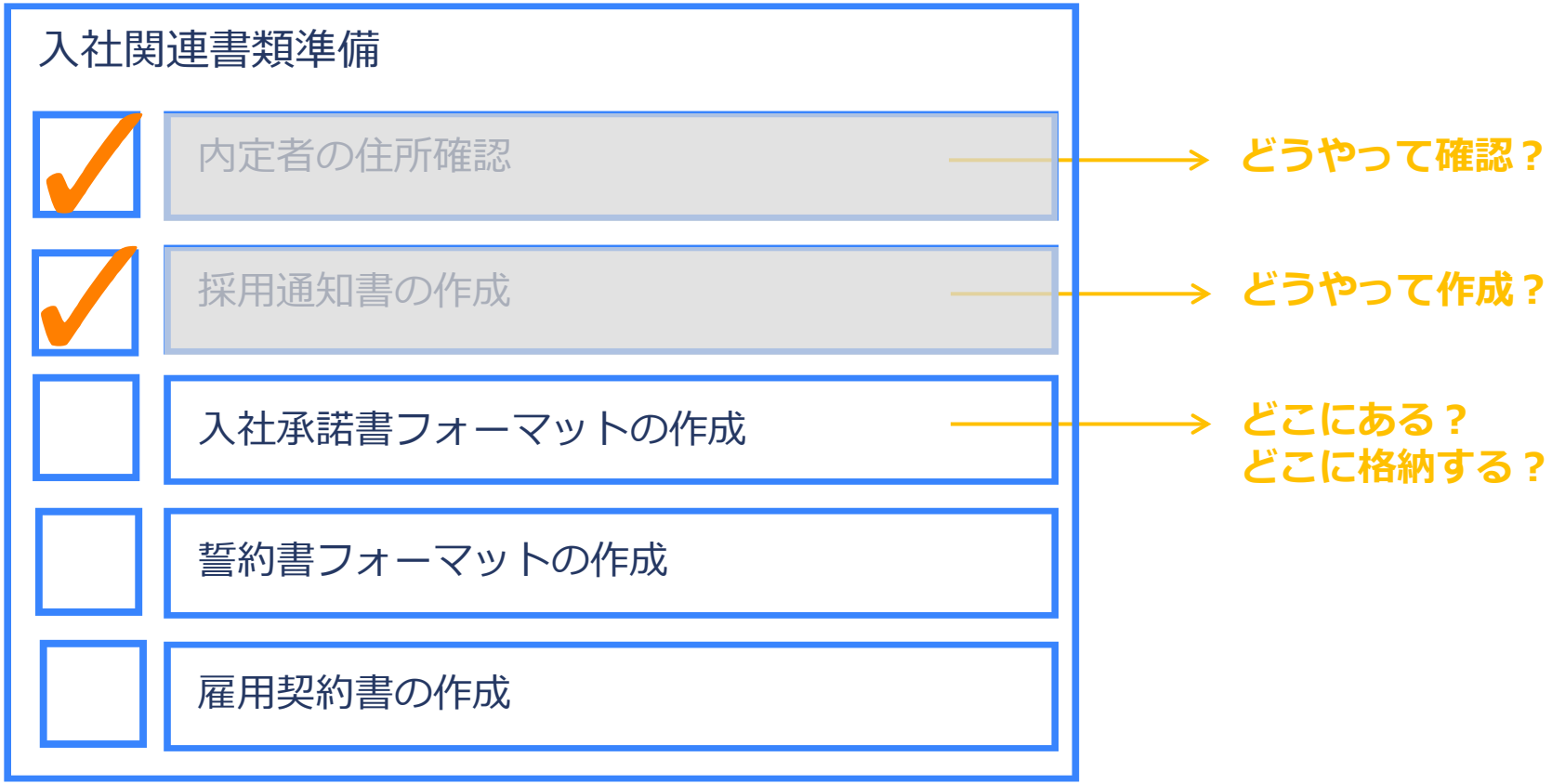
③プロセスの標準化

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。



Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

入社対応の業務プロセス



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作成	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作成	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て、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！

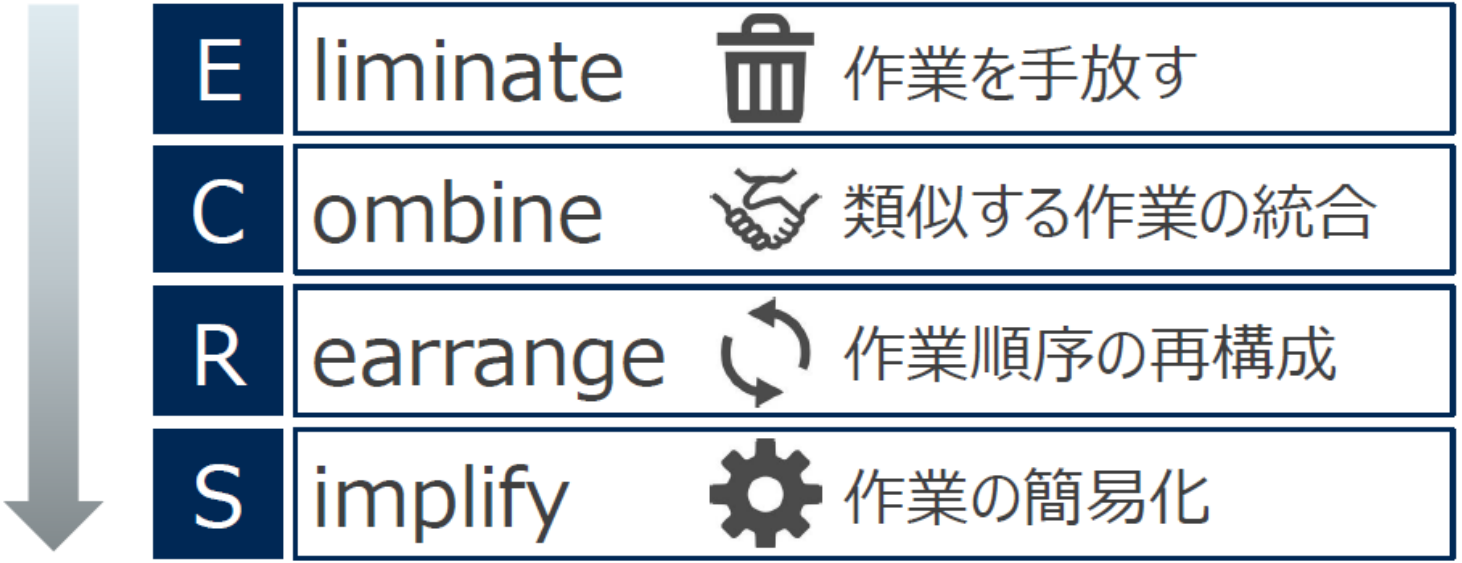
Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

業務の改善へ！

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。

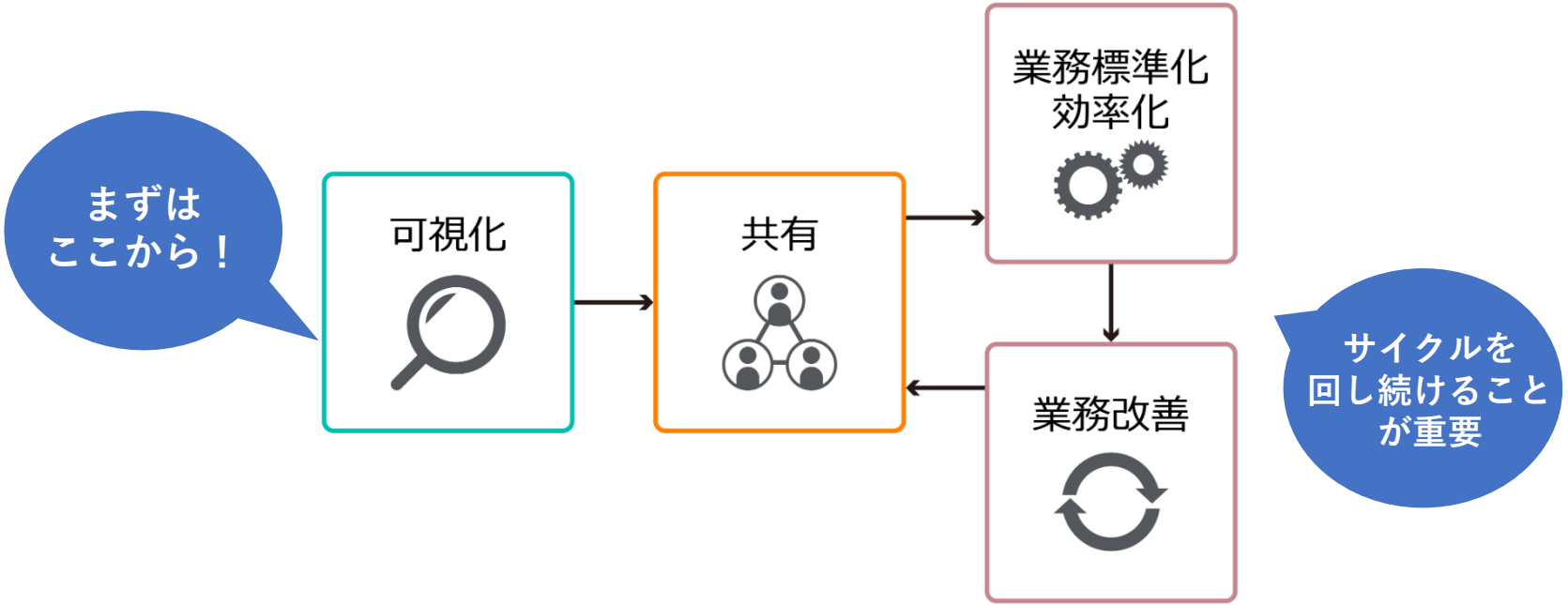
改善はE→C→R→Sの順番に検討
E、Cは担当者では判断が難しい場合も多いため、
マネジメントが判断することが重要



参考：日本能率協会コンサルティング

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

改善と実践を繰り返し続けるチームへ！



https://www.persolgroup.co.jp/service/business/article/9463/

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

うまれた時間でチャレンジ

新たな挑戦に着手！

デジタル化、BPO等の大きな改善や、
よりクリエイティブな業務に
着手する時間がうまれる。

3.バックオフィスの生産性向上
成功事例の紹介

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

Bizer team チームのためのタスク管理ツール

業務プロセスを改善し、チームの生産性向上をサポートします。

「いつ」「誰が」「何を」「どのように」
業務を行っているのか、**プロセスを可視化し、**
リアルタイムに進捗共有ができるツールです。

可視化した**プロセスに、ファイルやノウハウ、**
コメントを紐付け、一元管理することができます。

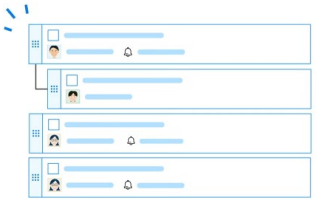
可視化したプロセスは簡単に変更が可能。
チームみんなでプロセスを見直し、
より効率的な方法へブラッシュアップをし続け、
業務改善を繰り返す組織へ 進化をサポートします。

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

Bizer teamが実現するチームの姿

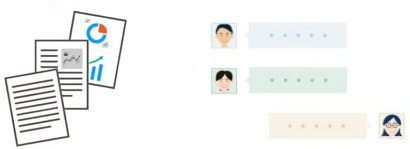
「いつ、だれが、何をやるのか」可視化し、「どうやってやるのか」標準化。
進捗を共有して業務を進めながら、プロセス改善を繰り返すチームへ。

プロセス可視化



いつ誰が何をやるのか、
業務プロセス(作業手順)を
見える化。

プロセス標準化



ノウハウやファイル等の情報を
一元管理。誰でも同じように
業務ができる状態へ整備。

運用・進捗共有

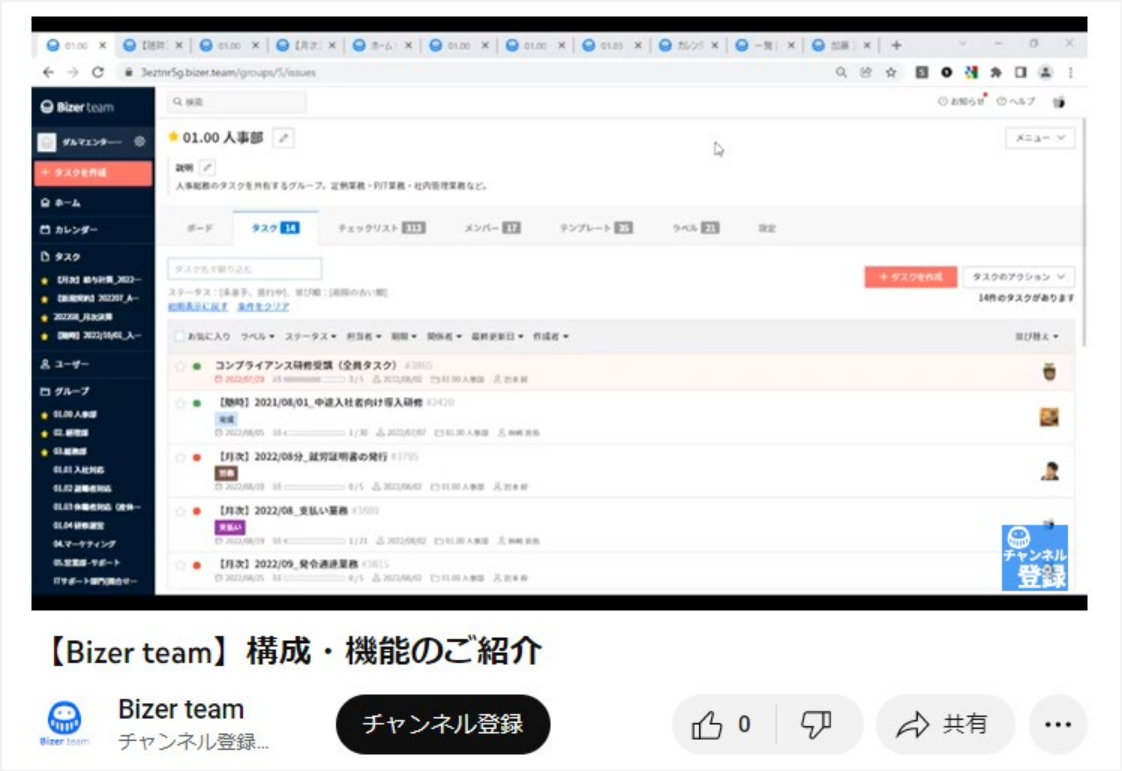
チーム内で互いの業務内容、
進捗を共有し、オンライン上
で業務を管理・運用。

プロセス改善

運用を振り返り、より良いプロセスへ日々改善を繰り返す

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

Bizer teamのデモ紹介



▶デモ(構成・機能紹介)動画はこちら　https://www.youtube.com/watch?v=wdPU3VbJ7PY

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

kawamura

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

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

業務を可視化するだけでも、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。

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

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。

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

Daiwa House®

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も多いため、担当変更時の負担が大きい
- 縦割りの分担で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

- 業務を100%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

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

AUN CONSULTING, Inc.

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

導入前の課題

- 退職や産休など人員交代時に負荷が増大
- 遠隔で進捗の共有が難しい
- お互いの業務のサポートができない状態

導入後の効果

- 考える時間の短縮、チーム内連携強化により月次決算業務で112時間の工数削減！
- 遠隔での引き継ぎもスムーズに
- 毎月の業務改善が習慣化

Copyright (C) Bizer Inc. All rights reserved.

おわりに

属人化を解消して
生産性の高いチームを実現し、
うまれた時間で、
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ればと思います。

本日のお話や、Bizer teamが少しでも
お役に立てれば幸いです。

ご案内①

Bizer team

Bizer teamの**全機能**を、**14日間**お試しいただける

無料トライアル 実施中です

ご案内②

Bizer team

6月開催のバックオフィス向けノウハウセミナー

ご参加登録 受付中です