

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」

9月18日(水)11:00~11:45

オンラインセミナー

好評につき2回目の開催決定!



Bizer株式会社
林崎 真侑

「仕事」をわかりやすく。かんたんに。
忙しいチームの生産性向上を支援するサービスを提供しています。

商号	Bizer株式会社
代表	代表取締役 畠山 友一
事業内容	ビジネス支援クラウドサービス「Bizer」「Bizer team」の開発・運営 中小規模事業者、個人事業者向けコンサルティング業務
株主	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社（2019年1月～）
設立	2013年10月
住所	〒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
認定・取得	ISO/IEC 27001:2013/JIS Q 27001:2014（No. I468）
Webサイト	https://bizer.jp/



林崎 真侑（はやしざき まゆ）



**Bizer株式会社 兼
パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社
プロダクト統括部 Bizer team部
営業CSグループ マネージャー**

パーソルキャリア株式会社に入社し、営業としてベンチャーから大手まで様々な企業の採用活動を支援した後、パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社へ異動し、RPAを用いた業務効率化の支援に従事。

現在は、Bizer株式会社へ出向し「Bizer team」の活用を通しチームの生産性向上のサポートを行っている。

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。



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

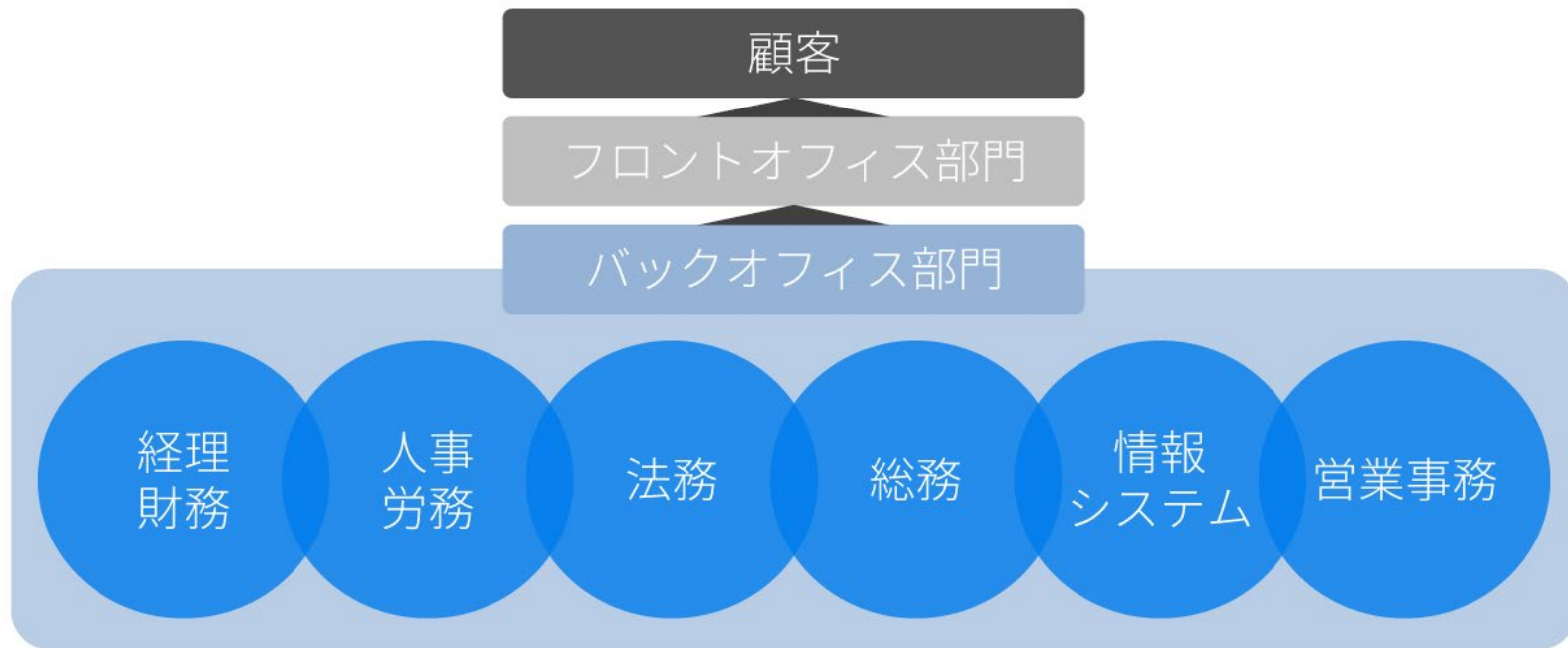
4

質疑応答

はじめに



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。



生産性を高めるための「最初の一歩」セミナー 株式会社スタディスト、Bizer株式会社

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。

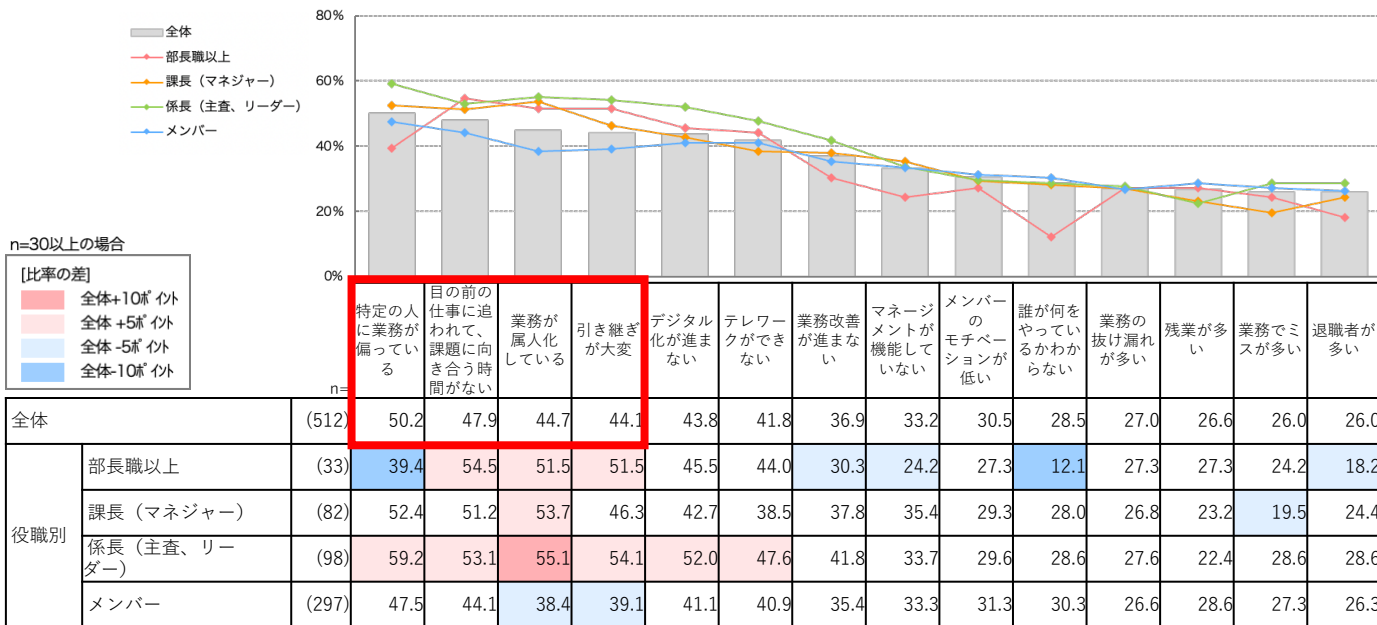
	バックオフィス部門	製造部門	営業部門
成果	情報・データ	製品	受注
評価指標(KPI)	?	生産数	受注金額
業務内容	根源 見えづらい	見えやすい	
組織規模	少人数	大人数	
人の入れ替わり	指標達成に向けた増員が少ない 異動も少ない	指標達成に向けた増員が多い 異動も活発	
変化への反応	ミスをしないことが優先(減点主義)	チャレンジを推奨(加点主義)	
組織の方向性	少数精鋭の専門家集団	標準化し横展開、規模拡大	
PDCAサイクル	個人にとどまりがち	組織で回しやすい	
属人性	高い	低くしていく	

生産性を高めるための「最初の一歩」セミナー 株式会社スタディスト、Bizer株式会社

1. 属人化による弊害



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。



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

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

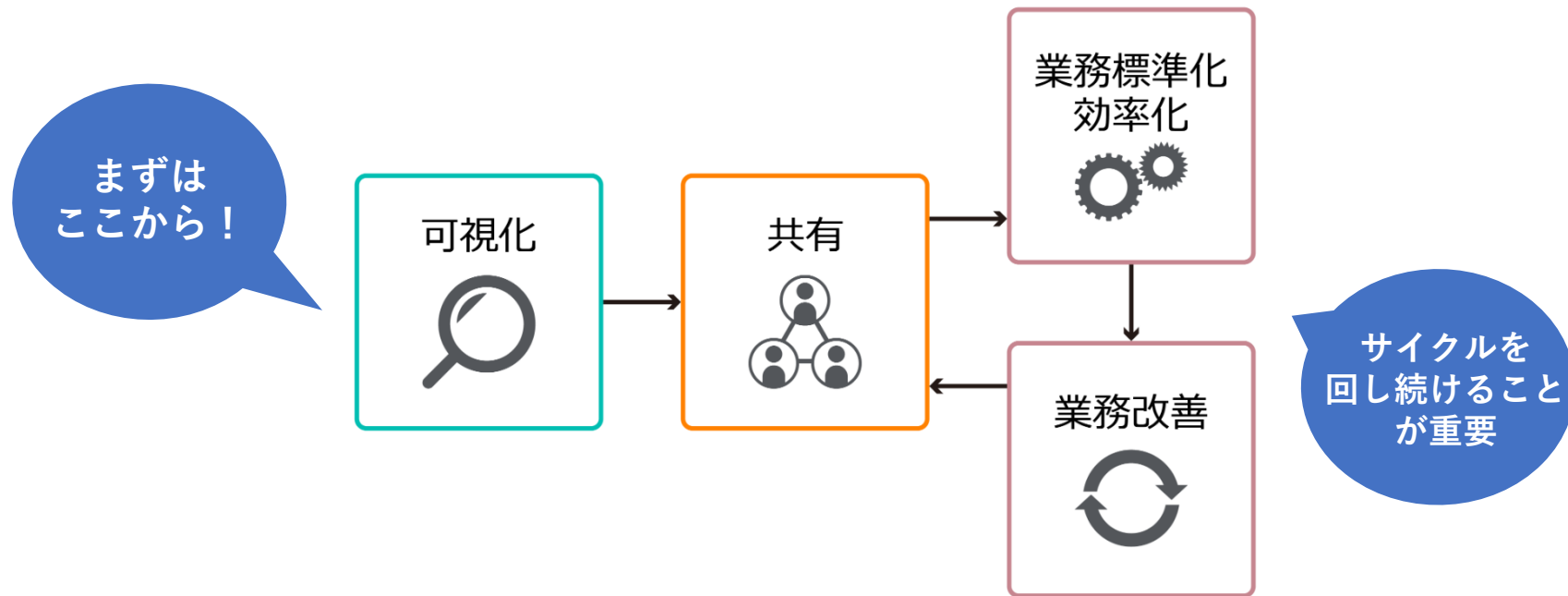
マネジメントが
機能しづらい

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！**

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/>

2. 脱・属人化のポイント



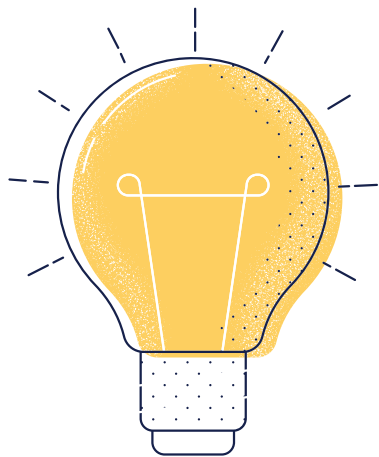
具体的な可視化に進む前に、まずこの4つを決めることが重要。

目的

推進体制

可視化手法

対象業務



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

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

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

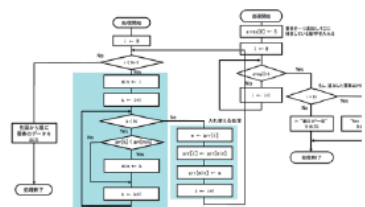
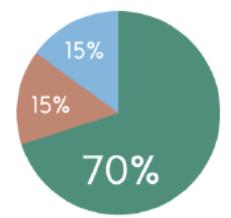
可視化のための時間確保を
オフィシャルに認める

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

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「最初の一歩」セミナー 株式会社スタディスト、Bizer株式会社

良い点



- ・ 誰もが使いこなしているツール
- ・ 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

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。

業務項目					量	質		
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 (属性分類)	標準化 現状	標準化 優先度
本社	営業	商談	粒度	資料準備	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	営業	案件管理	案件登録	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	:	:	進捗情報更新	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	経理	経費処理	経費申請受領	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	網羅性:	:	入金処理	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
工場	設計	基本設計	要件定義	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	:	:	構想検討	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	製造	商材加工	下処理	***	〇h/月 〇%	A/B/C	有/無	高/中/低/不要
	:	:	一次加工	***	〇h/月 〇%	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

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

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。

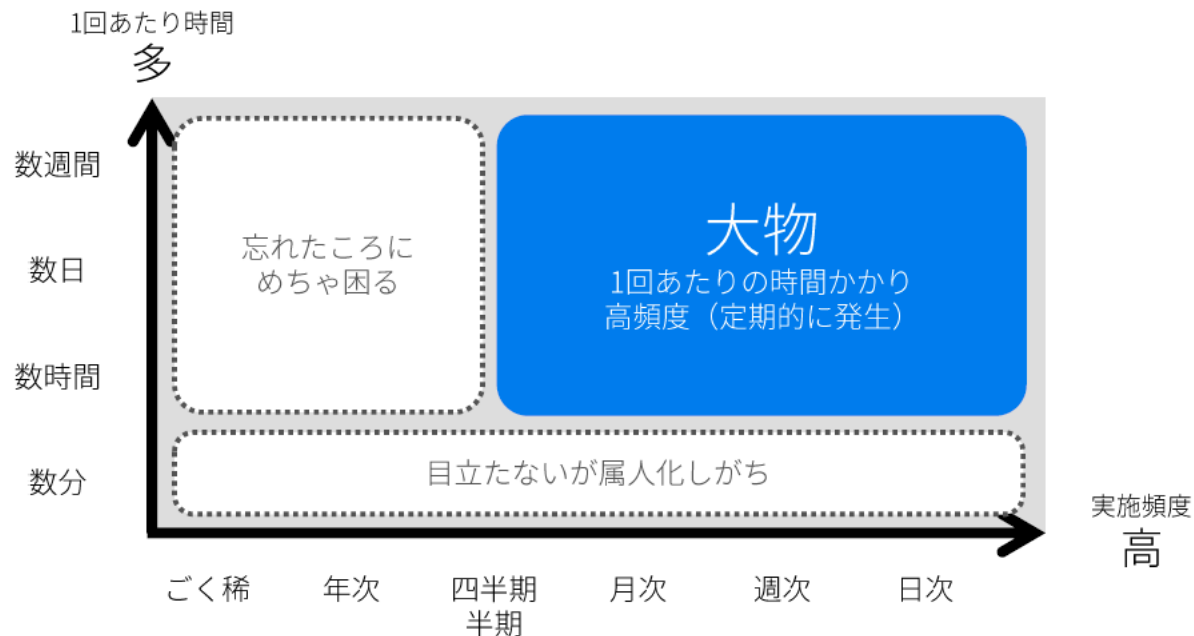


発生頻度ごとに
書き出す

- ✓ 粒度が異なっていないか
- ✓ 重複やモレはないか
- ✓ 分類の認識にズレはないか

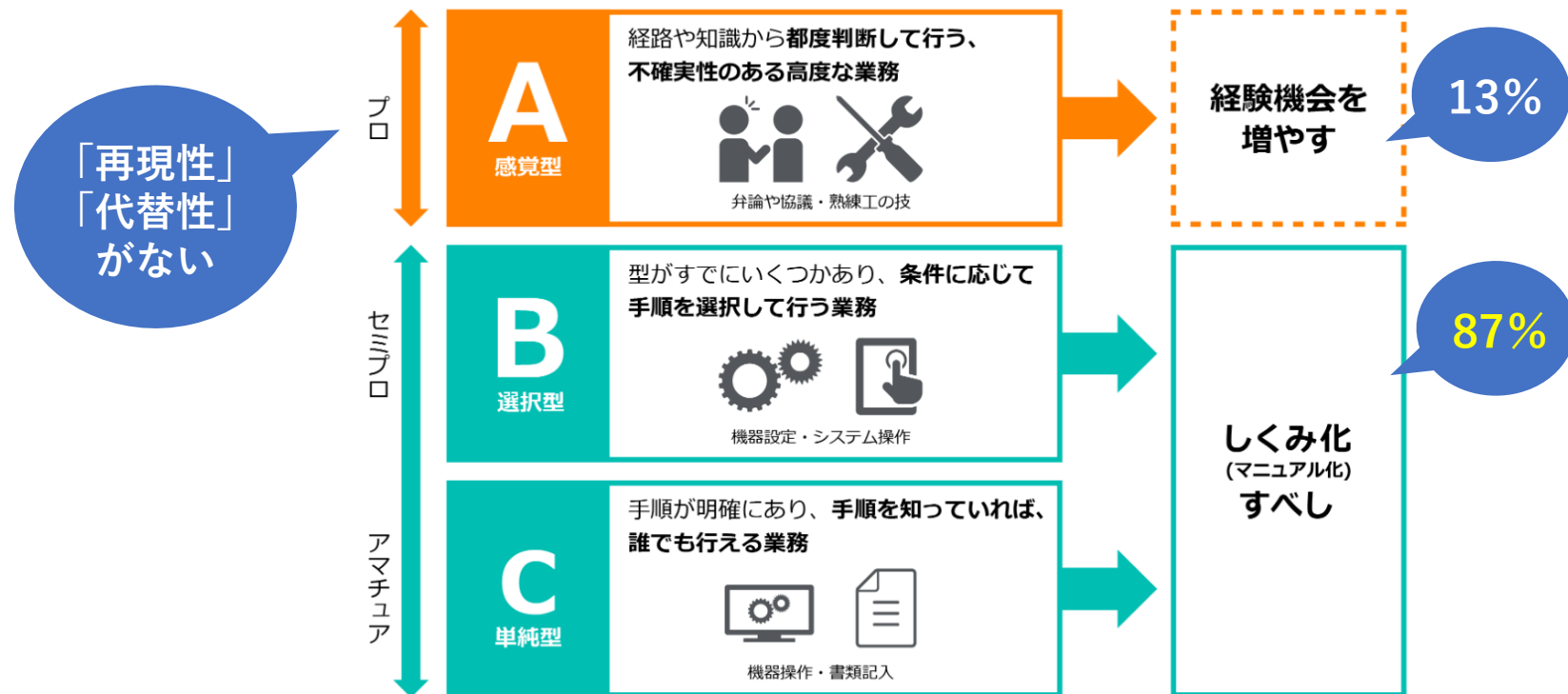
マネジメントが
粒度を揃えて分類

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「最初の一歩」セミナー 株式会社スタディスト、Bizer株式会社

「再現性」「代替性」を満たす業務を対象として選定する。



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

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



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



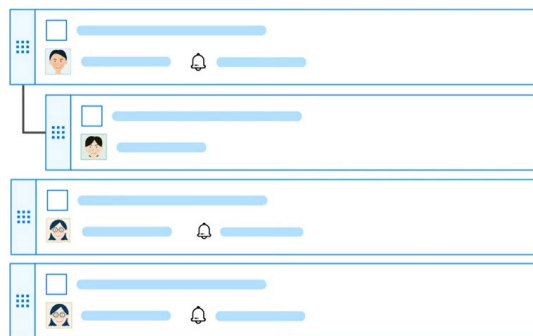
③プロセスの 標準化

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。



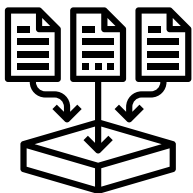
いつ：毎月第1営業日

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

業務構成の一例



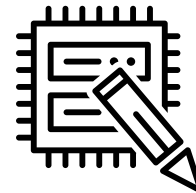
データ収集



コミュニケーション
(確認、催促)



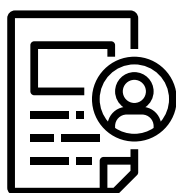
思考、判断



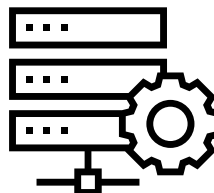
データ編集



業務システム



資料作成

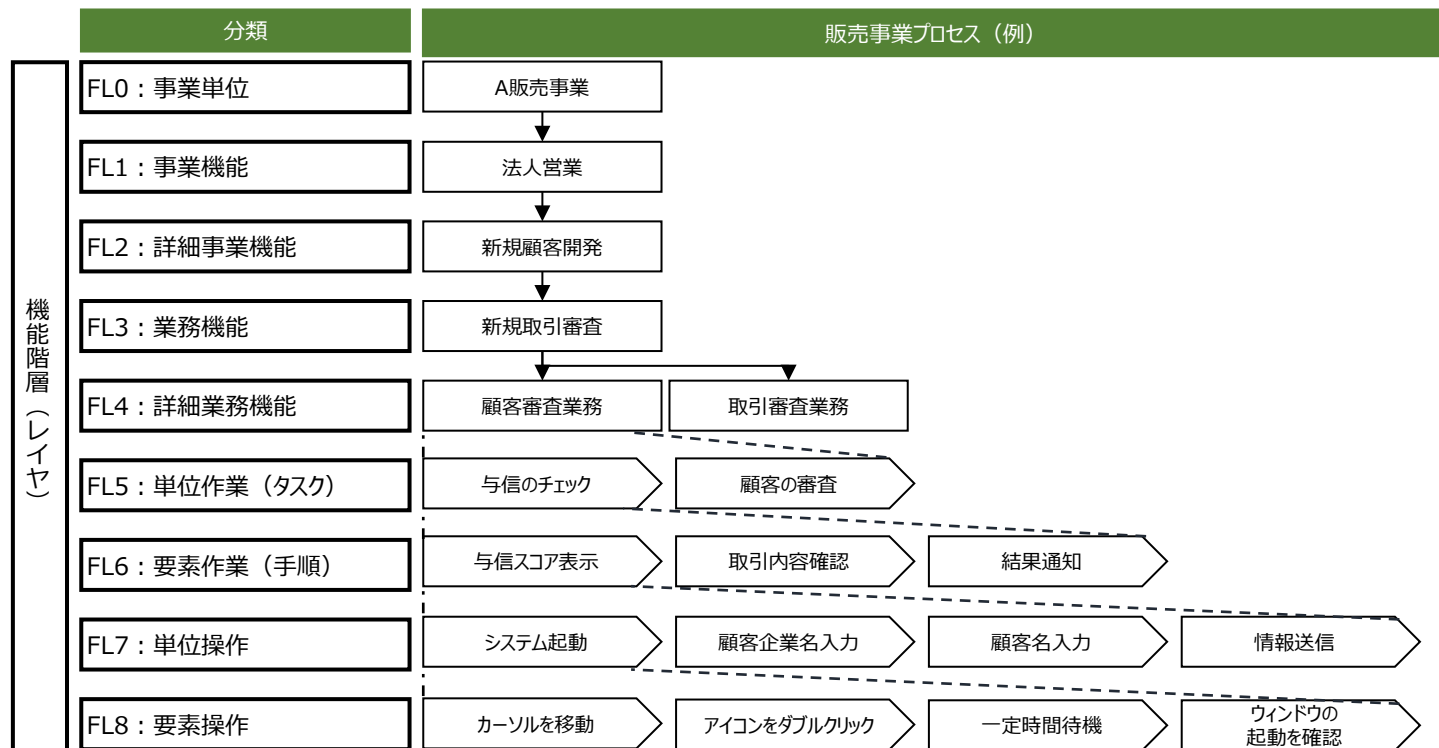


保管

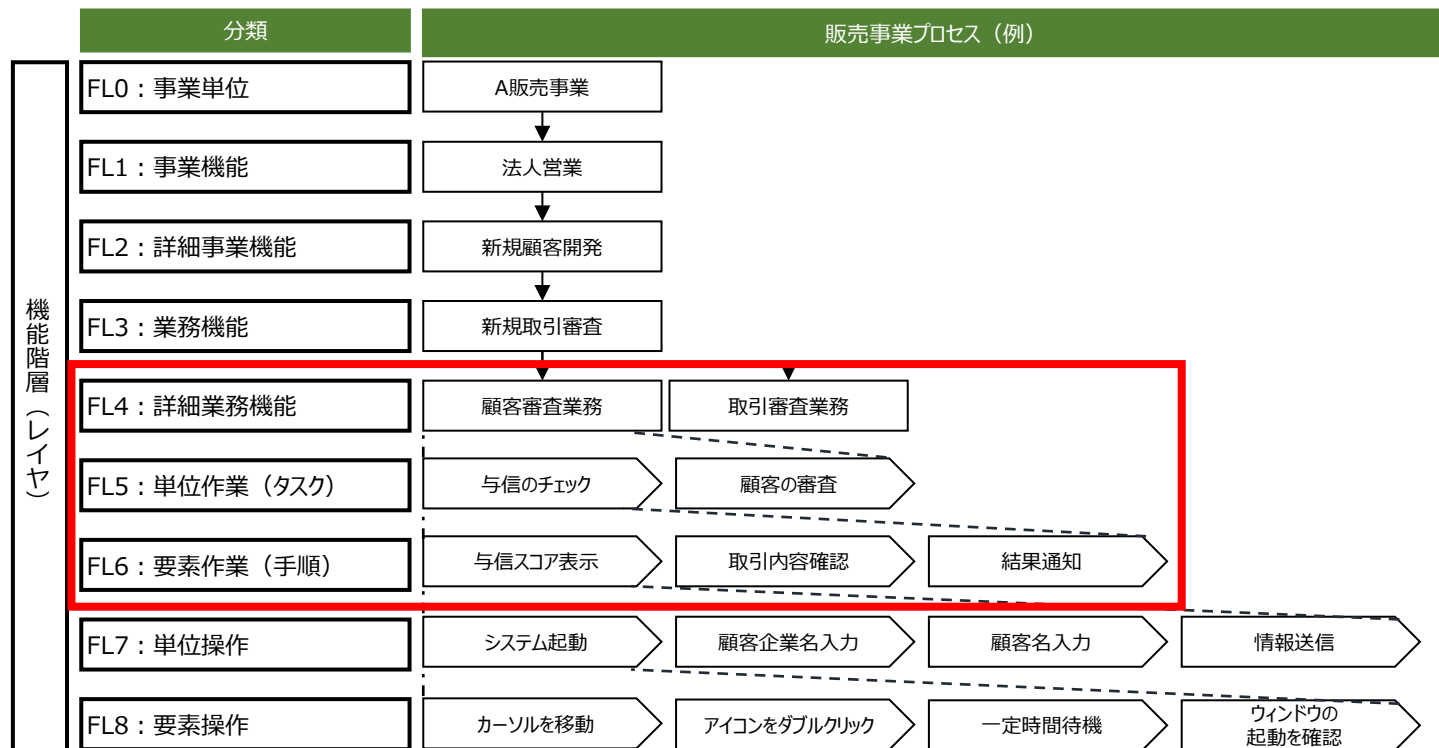


報告、共有

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作成

誓約書フォーマットの作成

雇用契約書の作成

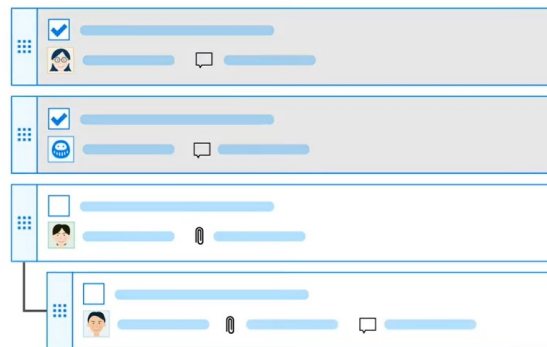
アウトプット名(目的語)+動詞で書き出すことがポイント。
「確認」「送付」といった動詞のみでは担当者以外が理解しづらい。

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



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！

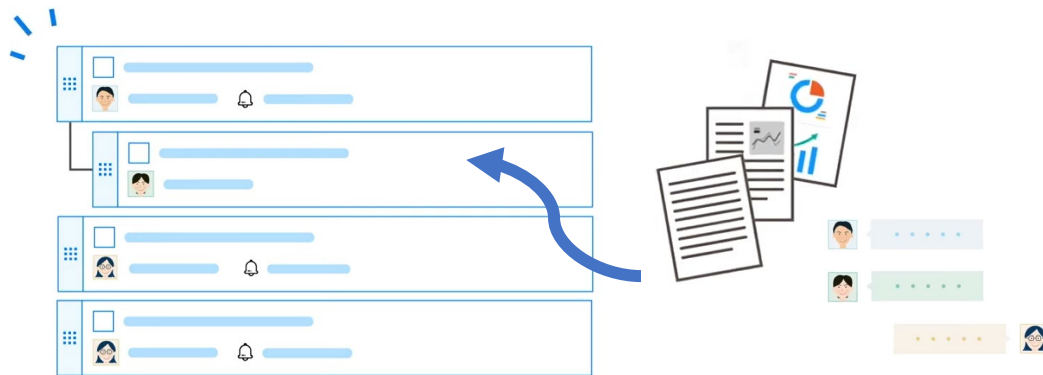


「田中さんの業務まで
終わっているから、
先回りして自分の業務
を進めておこう！」



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作成

→ どこにある？
どこに格納する？



誓約書フォーマットの作成



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、チームで納期管理し
ながらミスやモレも防止！**

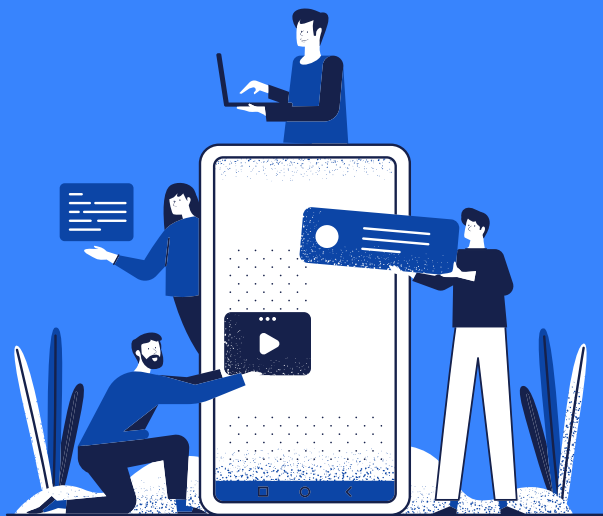


**誰でも同じように業務が
できるようになり、対応品
質を維持！ジョブローテー
ションもしやすい！**



**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！**

業務の改善へ！



プロセスを見直し！

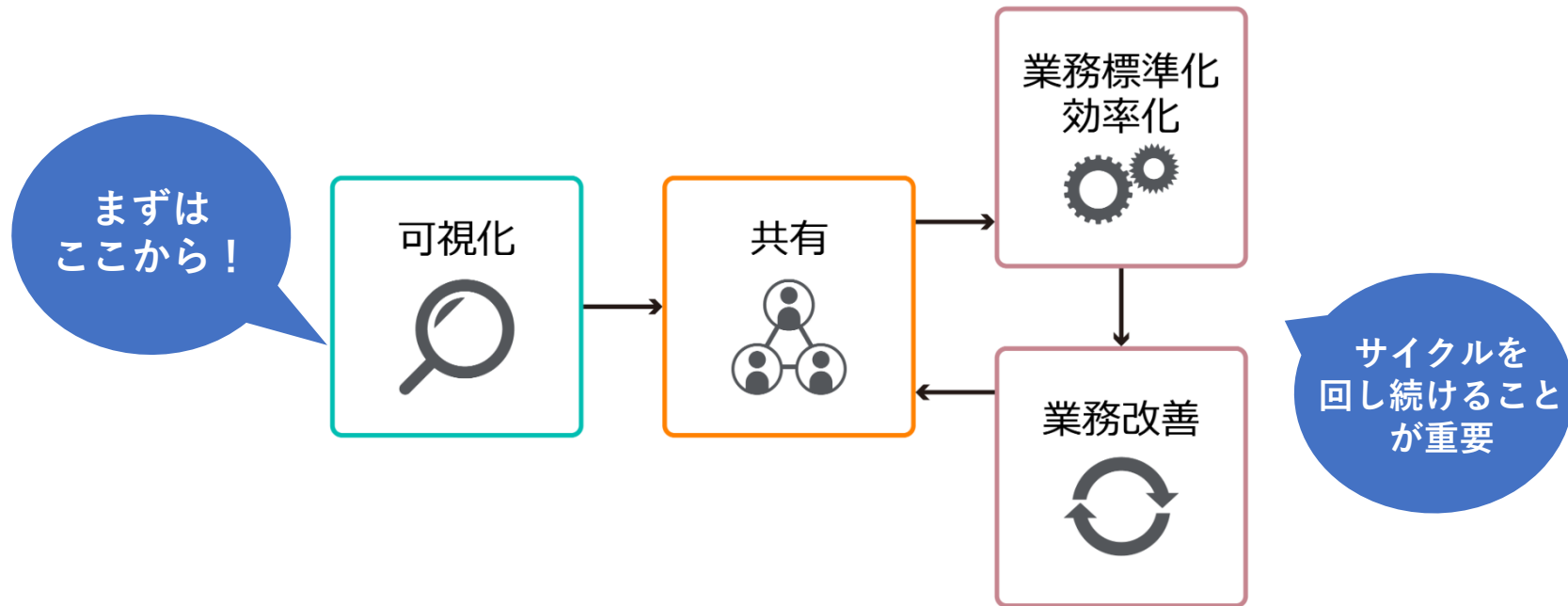
可視化したプロセスから
不要な業務自体をなくす。
より効率的な手順に変更する。

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



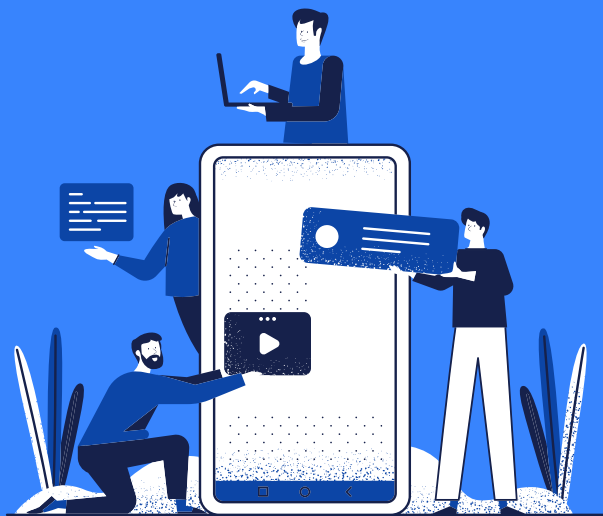
参考：日本能率協会コンサルティング

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/>

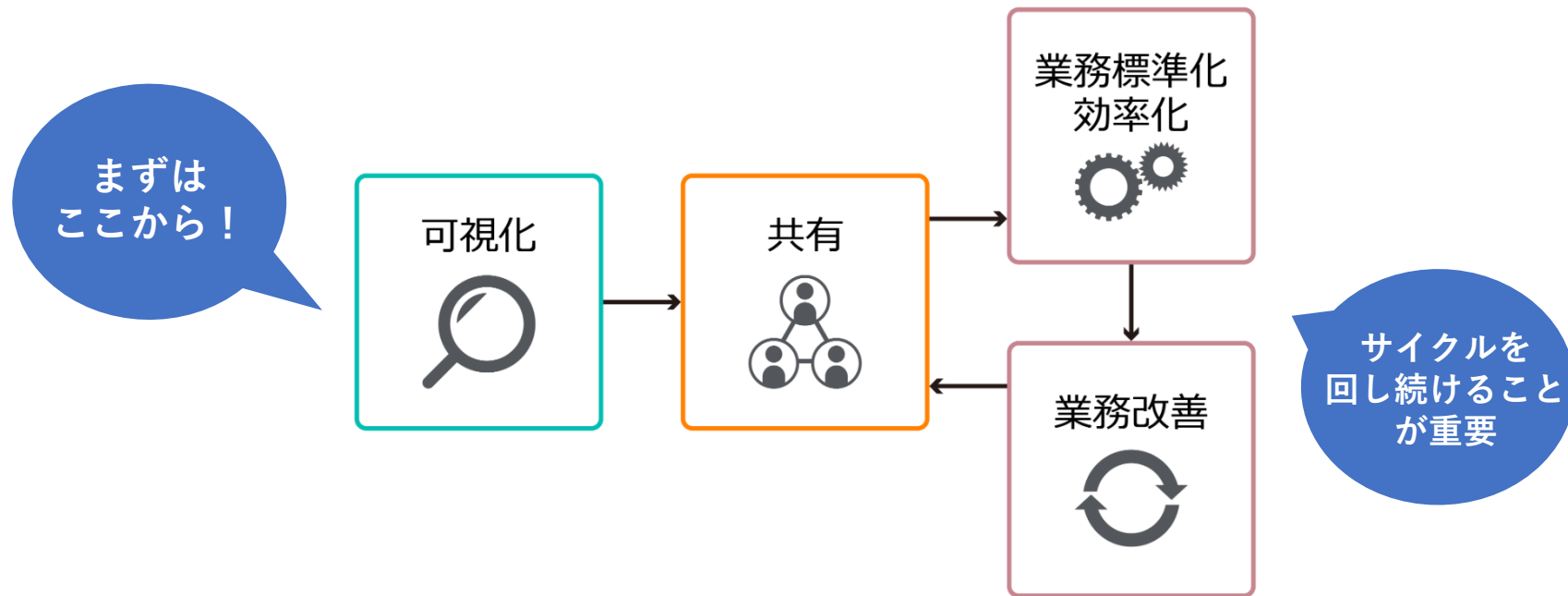
うまれた時間でチャレンジ



💡 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。

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/>

3.バックオフィスの生産性向上 成功事例の紹介



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。

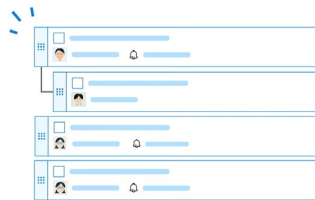
可視化したプロセスに、ファイルやノウハウ、
コメントを紐付け、一元管理することができます。

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。



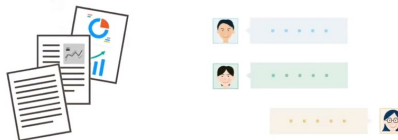
「いつ、だれが、何をやるのか」可視化し、「どうやってやるのか」標準化。
進捗を共有して業務を進めながら、プロセス改善を繰り返すチームへ。

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

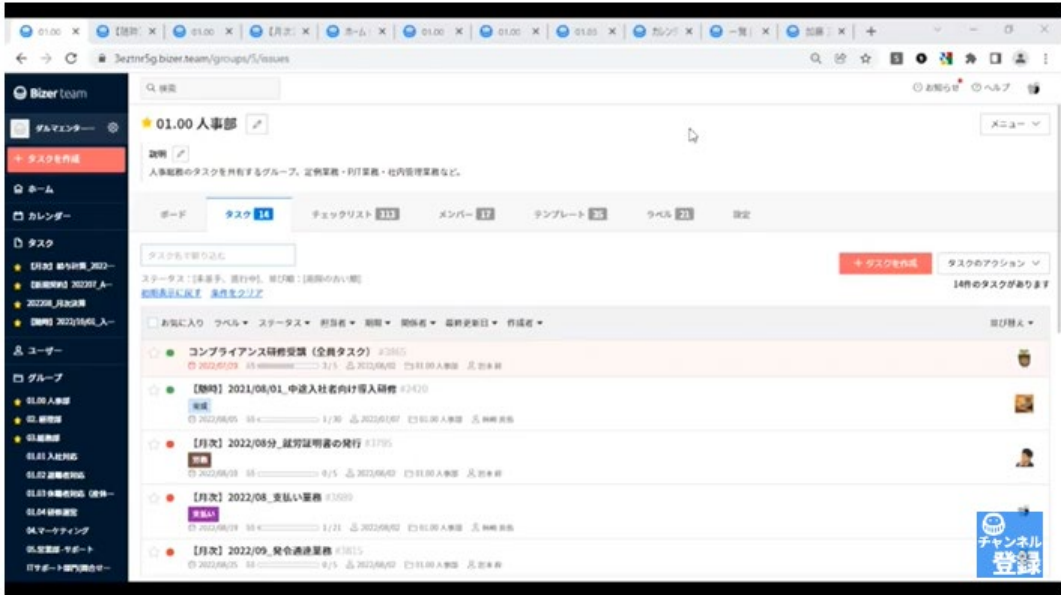


チーム内で互いの業務内容、
進捗を共有し、オンライン上
で業務を管理・運用。

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





The screenshot displays the Bizer team web application interface. The top navigation bar includes a search bar and various icons. The left sidebar shows a menu with options like 'タスクを作成' (Create Task), 'ホーム' (Home), 'カレンダー' (Calendar), 'タスク' (Tasks), 'グループ' (Groups), and 'ユーザー' (Users). The main content area shows the '01.00 人事部' (01.00 HR Department) group. It includes a description, a list of tasks with filters (Board, Task, Checklist, Member, Template, Label, Settings), and a list of tasks with details like status, due date, and assignee. A 'チャンネル登録' (Subscribe to Channel) button is visible in the bottom right corner of the interface.

【Bizer team】構成・機能のご紹介

 **Bizer team**
チャンネル登録...

チャンネル登録

👍 0 | 💬 | ➦ 共有 | ⋮

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



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。

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



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

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、
うまくれた時間で、
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。



▶ 無料トライアル実施中！

Bizer teamの全ての機能を
14日間お試しいただけます。

▶ お役立ち資料も多数！

バックオフィス業務の効率化や
DXに関する資料を公開しています。

