



日々の作業が楽になる！ クラウドサービス便利帳

第16回

業務のマニュアル化(1) 4つのメリットを考えよう

早稲田大学大学院理工学専修科修了。株式会社にて製造系コンサルティング部署に所属。自動車、自動車部品、製品開発領域の業務プロセス改革プロジェクトを担当後、新設の経営企画室に異動。経営会議の運営、役員アクション推進、部門横断プロジェクト管理・推進、新人教育運営に携わる。現職は株式会社執行役員CMO。クラウド型マニュアル作成ツール「Teachme Biz」の広報、マーケティング、ユーザーサポートを担当。
URL : <https://biz.teachme.jp>



豆田 裕亮
Yusuke Mameda

今回よりツールの紹介に代わって、業務のマニュアル化について数回に分けて説明します。皆さんは従業員を雇ったり、アルバイトやパートさんを頼んだりした際に、作業のやり方や進め方を教える機会を多く持っているかと思います。

まず、マニュアル化によるメリットを改めて考えてみましょう。普段なんとなく作っているマニュアルは、自分用、社員用、取引先別などさまざまですが、マニュアル化には大きく4つのメリットがあります。

① 時間が短縮できる

マニュアルを使えば、作業途中で迷いません。ほんのわずかな時間でできそうな事務処理でも、月に1回の作業だとやり方を忘れてしまい、思いのほか時間がかかってしまった……なんてこともなくなります。これは業務時間の短縮になります。

そして、忘れてはいけないのは、教育時間の短縮効果です。新しいスタッフの採用や人事異動の引き継ぎの場面では、教わる側+教える側で2倍の時間がかかります。マニュアルがあれば、ゼロにはならなくても教える時間がグッと減らせます。

② 品質が安定する

一つひとつのステップを着実にこ

なせば、「抜け」や「漏れ」、「バラツキ」を減らせます。後からの手戻り作業は本当に面倒です。その予防にもつながります。

③ リスクが軽減される

「あの人しか知らない」「あの人ができない」といった業務は、社内にとくさん潜んでいます。その人が休んだり退職したりすると業務がストップしてしまうという「人依存」のリスクを減らせます。また、組織体制の見直しなども柔軟に行なえるようになります。

④ コストが減らせる

マニュアルの作成・配布・共有にはコストがかかります。印刷代、郵送代のような配布コスト、保管にかかると管理コスト、集合研修を行なう場合の移動コストなど。

では、同じコストをかけるなら、マニュアルは誰が作成するといったのでしょいか？ マニュアルは、業務ルールや手順を「教える」ためのものと考えられているので、業務の知識や経験を持った経営者や先輩社員が作成するケースが多いでしょう。この場合、通常業務が忙しく、マニュアル作成に手が回らない……ということも起こりがちです。

この課題に、発想の転換で取り組

んだ会社では、新人研修の一環として「教わる」側の新入社員が率先して、社内の業務ルールや作業方法などを教わりながら、一つひとつマニュアルに残す取り組みをしました。

その結果、新入社員ならではの良さが生きたマニュアルがたくさん作られました。例えば、会議室の設定方法、社用車の使い方やコピー機の使い方、給湯室の片付け方法などの「基礎的なマニュアル」や、取引先の社員紹介のような「知らないと困る・知っていれば助かる情報を共有するためのもの」などです。

マニュアルにかかるコストを有効に使えば、結果的にコスト削減につながるという仕掛けです。新入社員はこれまでに作られたマニュアルをフル活用して業務を効率化し、足りないものは自らがマニュアル化を進めていく。このサイクルを定着させていくことがポイントです。

そのほかにも、「先輩が丁寧に教え、新人が理解できるまで聞く」という関係が自然に築けた「わかりやすい表現のマニュアルができた」「業務を『しくみ化』する意識が、社員に定着した」といった効果も見られたそうです。マニュアルは知識を持った先輩社員が作るもの。この発想にとらわれず、経験や知識のない新入社員が行なうのも一案です。