

日々の作業が楽になる！ クラウドサービス便利帳

第17回

業務のマニュアル化(2) フォーマットに凝るほどハマる

早稲田大学大学院理工学専修科修了。株式会社インクス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

▽フォーマットもごころごと

今回はマニュアルのフォーマットについて説明します。

マニュアル作成に着手しようという場面で、まず考えるのが「フォーマット」です。これを決めるのがなかなか難しい……。考えればキリがありません。

- ・画像やイラストは、どんなサイズでどう配置するのか？
- ・タイトルや説明文は、どこにどれくらい書くのか？
- ・項目番号のルールは？
- ・フォントや色はどうするのか？
- ・画像への注意書きはどうやって書きこむのか？

実際に作り始めてマニュアルが形になってくると、「もつとこうしたほうが見やすいかな」「ここ、変えたいな」と、どうしても気になり始めます。さらに周囲からもアドバイスを提案（や文句）が聞こえてきます。複数のスタッフで作成している場合には余計に収拾がつかなくなっ

てきます。そこで、思いきってフォーマットを見直したり、統一しようとしたらそれは悲劇の始まりでしょう。

それまでに作ったマニュアルのフォーマットを置き換えるのも一苦労。かといって、新たなマニュアルだけをどんどん変えていくと全体の統一感がバラバラになります。「良いマニュアル作り」がいつしか「フォーマット作り込みの無限ループ」にはまってしまふことにもなりかねません。さらにこじれると「マニュアル作成マニュアル」といったものが作られるという笑えないことになってしまいます。

▽目的は方法や手順を伝えること

マニュアルの本来の目的は「方法や手順を伝えること」です。フォーマットは、写真と文字を順序どおりに並べるといふシンプルな構成が

一番良いと思います。このフォーマットを決めれば、マニュアルを作る人はもちろん、使う人も迷いません。また、色やフォントサイズなどのデザイン的な自由度も必要ないでしょう。自由度がないのは不便なように見えて、じつはとてもメリットが大きいのです。作成途中でデザインで悩むこともないですし、ツールに自動で写真サイズ変更や位置決めを処理させることもできます。色やフォントの調整に苦勞する手間がかからないのです。とかくデザインやフォーマットで

悩みがちなマニュアル作りですが、それは本末転倒。「方法や手順を伝える」という本来の目的だけをシンプルに達成できるようなマニュアルを作るのが長続きの秘訣です。



農業生産法人 hototoさんの社内マニュアル例（右：写真と手順を記入した段階、中央：さらに各手順に詳細な作業内容を付け加えて完成、左：目次に相当する一覧表示）