

日々の作業が楽になる！ クラウドサービス便利帳

第18回

業務のマニュアル化(3) 検索性を高めるポイント

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

▽パッと探してすぐに使いたい

マニュアルが増えてくると「どうやって必要なマニュアルにたどり着けるようになるか？」が、問題になってきます。紙ベースのマニュアルであれば、書棚やファイルに見出しや目次をつけたりすることが多いでしょう。しかし、見出しや目次を更新し続けるのも大変。長続きしませぬ。そして、片っ端から探しているうちに、探すのも面倒になって使わなくなるといふことにもなりかねません。

パソコンで作った場合でも同様です。フォルダでカテゴリ分けしたり、階層化したりと工夫していることと思いますが、IT企業のプロでも、いかに見つけやすくするかに、悩まされているそうです。

「マニュアルを読むためのマニュアルが必要な状態でした(笑)。マニュアルがサーバのどこに保存してあるのか、内容が最新であるのか、正しいのか……。マニュアルから解答を見つけるためには、ベテランの「勘」が必要です。増員がなく、長らくチームを率いてきたスタッフと僕の業務負担の増加に繋がる上、もしも双方のどちらかがいなくなってしまう場合、マニュアルの大半が意味を為さなくなってしまう不安も

抱いていました」(KDDIウェブコミュニケーションズ・駒井さん)

▽効果的に「検索」するために

いまは、何でもかんでも「ネットで検索」をする時代です。ふと気になったときにスマホからぱっと検索する人も少なくありません。マニュアルもGoogleなどの検索ロジックと同様に、マニュアルも「タイトル」、「説明文」、「タグ」を活用することにより、格段に検索性が上がります。私はマニュアルの検索性を高めるために、タグを付けるときに以下のことを考慮しています。

- ① 作業にかかわる人のプロパティ(役職・部門等)
- ② 作業をする際に使う装置や道具
- ③ 作業をするときのインプットとアウトプット

さらに、社内のシステムではスタッフがどのキーワードを



マニュアルの検索事例：
ブドウ栽培に関するマニュアルの一覧(写真左)から、「袋」をキーワードに検索すると、3つに絞られて必要な情報に早くたどり着ける(写真右)。

入力してマニュアルを探したのか、検索のログを残しています。そのキーワードによってマニュアルに到達できたのか、到達できなかったのか？社員が何を探しているかを記録しておくことにより、本来たどり着くべきマニュアルのタグ付けを變更するなど、次回以降の検索精度を上げています。

必要なきに、すぐに検索でき、使える「生きた」マニュアルを用意しましょう。そのためには、検索しやすいタグ付けにも気を配ってみましょう。