

日々の作業が楽になる！ クラウドサービス便利帳

第19回

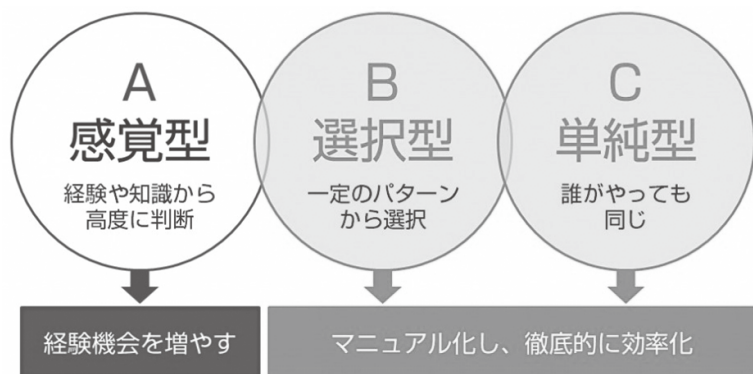
業務のマニュアル化(4) その業務にマニュアルは必要!?

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

図1：業務の3つのタイプ分け



これまで、マニュアル化のメリット、フォーマット、検索性について説明してきました。最終回(4)ではマニュアル化のアプローチに触れたいと思います。

▽業務は3タイプに分類できる

業界・業種の違いによってさまざまな業務も、次の3つのタイプに分類することができます(図1)。

A 感覚型

知識や経験に基づく高度な判断

を、感覚的(瞬間的)にする業務

B 選択型

ある一定のパターンの中から、最適なものを選択する業務

C 単純型

毎回同じような処理を行なう業務や誰がやっても結果が変わらない業務

たとえば、営業マンであれば、商談でのやりとりなどはAに分類されますが、社内の伝票処理はCに該当します。製造業の職人さんであれば、機械の微妙な調整はAになります。掃除や搬出作業などはCになるでしょう。同じ人が行なっている業務でも、細分化してみればABCにそれぞれ分類することができます。

マニュアルは万能ではありません。Aに分類される「感覚型」のように、マニュアル化が適さない、効果が出にくい業務もあります。

●身体的能力が要求されるもの

スポーツ選手のように身体的能力が要求される職業はマニュアル化が難しいです。歌手や役者など持って生まれた声や容姿が大きく影響する職業も同様です。

●高度な判断が求められるもの

アーティストやデザイナー、医師や弁護士のような専門家、職人、営業や接客など、経験や知識、センス

に基づいて高度な判断・対応が瞬間的に求められる職業も、マニュアル化が難しいです。こちらも、いろいろな教材・教本を作ることではできて、専門性は一人ひとりが磨いていくしかありません。

▽ひとまとめの議論は禁物

多くの場合、さまざまな業務を分類することなく、ひとまとめにマニュアル化するかどうか議論されてしまいます。多くの問題はその部分に起因しています。前項で、マニュアル化が適さないものとしたのは、まさにAのような業務です。一方で、BやCに相当する業務はマニュアル化に適しています。

より単純なBやCの業務は、やり方を伝えるためにムダな時間を費やしてはいけません。マニュアルを活用してできるだけ効率的に伝え、高度な専門性が求められるAに分類される複雑な業務経験を積む機会や時間を積極的に増やす。これがマニュアル化の向き・不向きを踏まえた最善の策といえるでしょう。

業務をマニュアル化するコツを4回にわたって説明してきました。いづれも手軽にマニュアルを作成できるツールを使っていく際にも、頭に入れておいてほしいポイントです。業務改善にぜひお役立てください。