

仕事の見える化(マニュアル化)



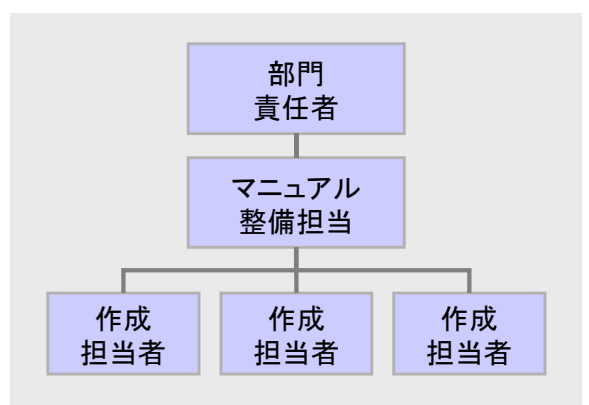
Background

効率的な業務遂行、ミスのない業務遂行の実現には、業務マニュアルの整備が欠かせません。また、リスク管理やコンプライアンスの観点からも、マニュアルの重要性が増しています。しかし、業務マニュアルの整備が十分でなかったり、せっかく作成された業務マニュアルがあってもマニュアルの更新が行われなために活用できなくなっていたり、といった状況の職場が多いようです。業務マニュアルの整備や更新がうまくいかない原因は、「業務をきちんと遂行している人たちにとって、業務マニュアルは不要である」という認識にあります。つまり、担当者の異動や退職などによって、業務遂行上支障が生じなければ、業務マニュアルの必要性・重要性に気がつかないということです。業務マニュアルの整備は、その必要性・重要性の認識と整備や更新の体制づくりから始めることが、成功の秘訣です。

Viewpoint

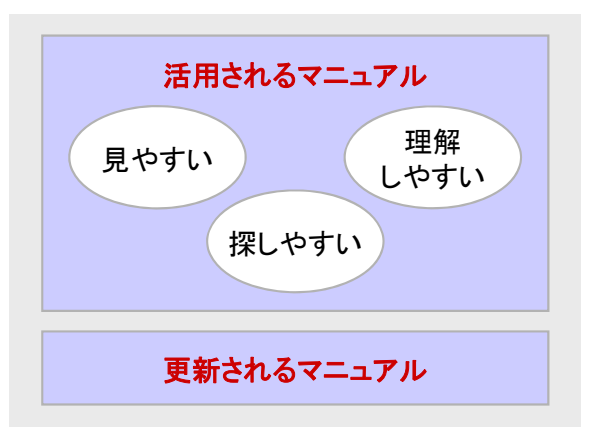
業務マニュアル作成&更新体制づくり

業務マニュアルを作成することは、会社として公式な業務のやり方を定めることを意味します。このため、業務マニュアル作成と更新などの管理は、部門として行い、その部門長が責任者になる必要があります。一方、部門長が実際に業務マニュアルを作成・更新する訳にはいきませんから、部門内での業務マニュアルの整備担当を定め、その人を中心に部門メンバー全員で作成・更新を行うという体制づくりが必要になります。



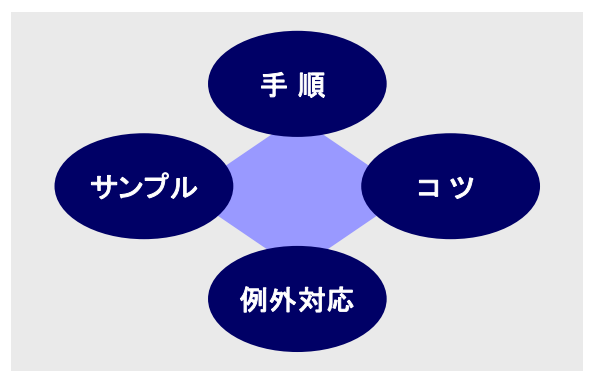
業務マニュアル作成を成功させるポイント

業務マニュアルを作成する際、「より詳しく」、「よりわかりやすく」ということを意識して作成しますが、それだけでは失敗してしまいます。業務マニュアルを活用する主な人は、その部門に異動してきた人や配属された新人です。活用者を想定して、その人が活用しやすい業務マニュアルにしなければなりません。また、更新することも、十分に考慮する必要があります。更新については、業務マニュアルを作成した人ではないことを想定しておかなければなりません。



業務マニュアルに書かれるべき内容

業務マニュアルには、業務の手順だけでなく、業務を効率的かつミスなく遂行するための「コツ」や業務で取り扱う帳票などのサンプルの記載も必要です。記載する業務手順についても、その手順が「標準手順」として定めたものであることが理想です。一方、特別な処理が必要な例外処理の対応方法についても、マニュアル化されていなければ、業務に支障をきたします。これらをどのように表現し、どの程度の詳しさを記載するかを決めてから、業務マニュアルの作成にとりかかることが重要です。



仕事の見える化(マニュアル化)



Service Menu

◆コンサルティング

業務マニュアルの作成期限を定め、本社の全部門や事業所の管理・間接部門全体といった複数部門で、統一した考え方のもと、しっかりとした業務マニュアルを完成させたい場合に適しています。コンサルタントの指導およびフォローのもと、期限までの作成と内容のレベル合わせを実現します。

◆社内研修

業務マニュアル作成や更新は、各部門の自主性に任せるが、有効な業務マニュアルを作成し、更新してもらえるような知識および意識をもってもらいたい場合に適しています。研修カリキュラム（モデル例）は、以下のとおりです。

【1日目】

- ・業務マニュアルの位置づけと必要性
- ・活用される業務マニュアルにするためのポイント
- ・業務マニュアルに盛り込むこと
- ・業務マニュアル作成の全体ステップ
 <演習1> 業務マニュアル作成のための準備をする

【2日目】

- ・業務マニュアルの記載内容の実際
 <演習2> モデル業務のマニュアルを作成してみる
 <演習3> 自分たちの業務マニュアルを作成してみる
- ・業務マニュアルの活用方法
 <演習4> 業務マニュアルの活用をやってみる
- ・業務マニュアルの更新方法

Consulting Step

コンサルティングでは、業務マニュアル作成の事務局との打合せ、部門長または部門ごとの業務マニュアル作成担当との個別指導を通じて、以下のステップを展開します。

