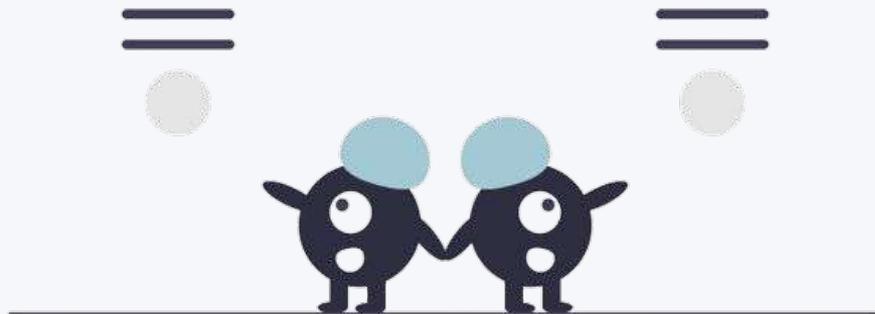




定型業務の 見える化・標準化について

Provide New Values Advance Humanity

株式会社アクロリア



はじめに

本ドキュメントでは定型業務やルーティン業務のように、やり方・手順がおおむね決まっている業務を対象に、業務の見える化・標準化を通じた業務改善のプロセスを記載しています。

定型業務はその性質から業務改善の対象として軽視されてしまうことが少なくありません。しかし、**定型業務は企業において事業の根幹を支える屋台骨であることが多く、業務改善の対象として取り組むことで、事業全体の生産性の向上に繋がります。**

これからも継続的に発生し続ける業務だからこそ改善できた場合に事業や組織にもたらす効果は大きいと言えます。

定型業務について見直しや改善を行い、より良い製品・サービスの提供にお役立てください。

02. 業務の見える化・標準化の基本と重要性

見える化・標準化とは

「見える化」と「標準化」はそれぞれ以下のように定義されます。

また、組織の事業パフォーマンスを最大化するためには両方実現されていることが重要です。

見える化

業務において、やり方やコツが暗黙知となっているものを誰もが把握できる状態にすること。
内容を整理してわかりやすい形で資料やドキュメントにまとめることで実現。

標準化

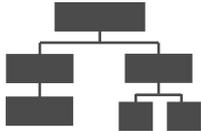
業務手順やオペレーションを統一すること。
特に、もっとも生産性・パフォーマンスが高い方法を見つけ出し、業務の標準的な方法とすること。

- 片方だけ対応しても本質的な業務改善を実現することが難しい
- 事業におけるプロセスを「標準化」し、さらに「見える化」されることで組織のノウハウとして活用できる状態となる
- 目指すべきゴールは**組織にとって最も生産性が高い業務プロセスを関係者全員が把握できる状態**

企業が抱える問題と見える化・標準化によるメリット

現在、多くの企業が業務プロセスに対して課題を抱えています。

それらの課題に対して「見える化」「標準化」が改善効果をもたらすことが期待できます。

	業務の属人化	業務プロセスの硬直化	業務品質の低下
企業の課題			
	<ul style="list-style-type: none">・ 業務品質や納期が安定しない・ メンバーの休暇・退職によって業務が止まってしまう・ 引き継ぎや育成に時間がかかる	<ul style="list-style-type: none">・ 現状の業務プロセスが整理できていない・ 現状を把握するだけでも時間と手間がかかってしまう・ 業務改善の余裕がない	<ul style="list-style-type: none">・ 社内のノウハウやナレッジが共有されていない・ 組織の強みが把握できていない・ もっとも生産性が高い業務プロセスが明文化されていない
改善効果	もっとも生産性が高い業務が明文化されることで、メンバーに関わらず生産性・効率性が高い方法で業務に取り組めるようになる	標準的な業務が明確になることで、改善や変更を加える場合も共通認識が取りやすい状態になり、業務改善のための下地ができる	組織のナレッジや経験を集約してもっとも業務パフォーマンスが高い方法を共通認識とすることができる

見える化・標準化ができている状態とは

業務プロセスについてもっとも生産性が高く、効率が良い方法が明確になっており、かつそれが誰が見ても共通の認識を持てる形にまとまっている状態。作業を実施するメンバーだけでなく、マネージャーや新規メンバーも瞬時に齟齬なく業務プロセスを理解できる状態が理想です。

■業務プロセスの理解

業務全体の流れについて作業メンバーだけでなく、マネージャーや管理者を含めた全員が理解している

■業務プロセスの統一化

作業方法がもっとも生産性の高い方法、流れに統一されている

■作業あたりの必要工数の明確化

1件あたりの対応及び、その中の各ステップで発生する作業工数が明確になっている

■業務パフォーマンスの計測ができる

ステップ・バイ・ステップで作業内容が明確になっていることで、作業にかかった時間や工数が測定・比較できる

業務の見える化・標準化に活用されるドキュメント

メンバーや関係者が業務プロセスに共通認識を持つために、ドキュメントにまとめることが有効です。
代表的なドキュメントは以下のとおりです。それぞれ役割によって最適なもので作成することがポイントとなります。

	業務一覧表	業務フロー図	作業手順書	作業マニュアル
概要	対象組織内に存在している業務を一覧表にまとめたもの	特定の業務の流れをフローチャートを用いて図解したもの	特定の業務の作業内容をステップごとに詳細に説明したもの	特定の業務の作業内容をステップごとに図や写真も含めて詳細に説明したもの
必要度	中	高	高	低
利用者	管理者・作業員	管理者・作業員	作業員	作業員
活用方法	対象の組織にどのような業務が存在するかひと目で把握することができるため、業務自体の整理に有効	業務の流れを俯瞰的かつ直感的に把握しやすいため、管理者やマネージャーなどが素早く業務を理解するうえで有効	作業を詳細に把握するために活用。対象の作業について具体的な作業内容が記載されているのでマニュアルとしても活用できる	作業手順書で代替される場合も多いが、図や写真、表などを用いて作業内容を詳細に表現する場合に有効

見える化・標準化を通じた継続的な業務改善

業務改善を推進していくための第一ステップとして業務品質の安定化があります。見える化・標準化することで、現在の業務をもっとも生産性が高い方法で明確化できます。

また、次のステップとして明らかになった作業プロセスの中から課題を見つけ出し、継続的な業務改善に繋げることができるのです。

見える化・標準化されていない状態

- ・ 業務品質にバラツキがある
- ・ 改善したくてもどこに課題があるかわからない

見える化・標準化されている状態

- ・ 組織全体でやり方が統一され業務品質が安定
- ・ 業務の中で課題や改善点を見つけやすい
- ・ 改善した際に効果が出やすい部分を見極められる

見える化・標準化を通じた業務改善は以下の流れで進めます。

- 1) 属人化している状態（初期状態）
- 2) 現在の作業プロセスの見える化・標準化によって作業方法の統一と品質の安定化
- 3) 課題や改善点の発見
- 4) より良い業務プロセスへの改善活動

ステップ3~4を繰り返すことで**継続的な業務改善**を実現

03. 見える化・標準化に取り組むにあたって

見える化・標準化の位置づけと役割の理解

業務の見える化・標準化の取り組みは業務改善のための一つの手段であり、目的とはなりませんので注意してください。手段として活用する場合も組織ごとの目的を明確にして取り組むことが重要です。

以下は、見える化・標準化を通じて獲得できる目標、効果の例になります。

見える化・標準化を通じて獲得できる目標、効果

生産性の向上

メンバーごとにバラバラの対応方法だったものを、最も生産性が高いやり方に統一することで生産性を向上させる

業務品質の安定

対応方法を統一することで納期や品質を安定させる。また、ミスやトラブルにもチーム全体で早期に対応できる

課題発見

現在の作業プロセスを明らかにすることで、改善できるポイントや課題を明確にすることができる

効果測定の実施

作業プロセスをステップ・バイ・ステップで明らかにすることで、各工程にかかっている時間やミスの発生件数を可視化できる

ご自身のチームや組織に合わせた目標を設定する

アウトプットごとの作成時のポイント

既にご紹介した各種アウトプットについて実際に作成する場合の概要とポイントをまとめています。

ご留意点として、以下のドキュメントはいずれも1人で作ることは困難です。特に実際に現場で作業をしている方のコメントやフィードバックは必要不可欠です。

作成に必要な工数と合わせて作成する場合の所感について参考にしてください。

	業務一覧表	業務フロー図	作業手順書	作業マニュアル
概要	対象組織内に存在している業務を一覧表にまとめたもの	特定の業務の流れをフローチャートを用いて図解したもの	特定の業務の作業内容をステップごとに詳細に説明したもの	特定の業務の作業内容をステップごとに図や写真も含めて詳細に説明したもの
工数	少	中	多	多
作成時の留意点	もっとも最初に作成するドキュメント。 ここでリストアップされた業務一覧から詳細な業務フローを明らかにする対象を選択する	作成難易度はそれほど高くないため、もし対象業務について理解が深くない場合は作業手順書やマニュアルより先に作成するとスムーズに理解ができる	作成に時間がかかるドキュメント。理想的には実際に業務を担当している人が作成すると制度が高いものができる	作業手順書同様、実際に作業を実施している人がドキュメントを作成することが理想的。最も作成に時間かかる

アウトプット例: 業務一覧表

対象組織内に存在している業務を一覧表にまとめたものです。

どのような業務が存在するのか、担当者や概要などと合わせて一覧表にして整理します。

種別	部門	業務カテゴリ	中項目	no	業務詳細
本部 バックオフィス	総務	社会保険・雇用保険手続き	資格取得	1	社員の資格取得に関わる手続き
			住所変更	2	転勤・引越しに伴う住所登録の変更
			マイナンバー管理	3	マイナンバーの登録・管理
			結婚・離婚・出産手続き	4	結婚・離婚・出産に関わる手続き
			賞与支払届	5	賞与の支払いに関する手続き
		契約関連	契約書管理	6	契約書フォーマットの作成・更新
			押印業務	7	必要書類の押印作業
			契約書保管	8	締結済み契約書の保管・管理
		組織管理	組織改正	9	組織改正に伴う各種調整、手続き
			組織図管理	10	組織図の作成・編集・管理
			従業員名簿管理	11	社員名・役職等に関わる名簿の管理
		会議管理	株主総会運営	12	株主総会運営に必要な各種手続き、準備
			各種会議管理	13	会議の日程調整、運営、議事録配布、資料配布
			オフィス内会議室管理	14	オフィス内会議室の管理、清掃
規定管理	各種規定管理	15	定款・約款・各種社内規定の作成、更新		
	労基署届出	16	労働基準監督署への届出業務		
	採用	採用全体戦略	17	採用全体に関わる戦略の立案、評価	
人事	採用	採用広報	18	SNSやイベントを通じた採用業務の管理	
		候補者管理	19	候補者とのコミュニケーション、面接調整	

アウトプット例: 業務フロー図

特定の業務の流れをフローチャートを用いて図解したものです。ひとつの業務を対象に作成し、上から下に向かって作業の流れが表現されています。作業の大きなステップごとに時系列順に俯瞰的に内容を理解できます。

業務名: 新メンバー入社オンボーディング

作成日: 2020年8月9日

基本情報		担当者・担当部署				作業概要		
No	カテゴリ	人事部	総務部	情報システム部	受け入れ部署	担当者	作業の内容	備考
1	事前準備	入社確定				採用担当	採用通知後、入社の合意を受ける。	
2	事前準備	入社手続き依頼				採用担当	必要情報を総務部に対してメール送付。	
3	事前準備		内容確認・受理			入社担当	人事部から受けたメールを確認し、内容をチェック。 内容に問題がなければ手続きを継続。	
4	事前準備		PC要否の判断			入社担当	配属予定の部署を確認し、パソコンの要否を判断。 必要となる場合は、情報システム部に手配を依頼。	
5	物品手配			PC手配		パソコン担当	依頼を受けたら配属予定の部署を確認。 部署ごとに指定されている端末を手配し、受け入れ部署に送付。 完了後、人事部に連絡。	
6	最終チェック	最終確認				採用担当	準備物、書類について最終確認。	
7	最終チェック	完了連絡				採用担当	全ての準備が完了したら、その旨を受け入れ部署に連絡。	
8	最終チェック				受け入れ開始	チームリーダー	受け入れ部署のチームリーダーが、連絡を受けたら対応完了。	

アウトプット例: 作業手順書

特定の業務の作業内容をステップごとに詳細に説明したものです。

ひとつの業務を対象に作成し、上から下に向かってひとつひとつの手順ごとに作業の流れが表現されています。

対象業務の細かい作業内容を把握するのに有効です。

業務名: 月末交通費精算業務

作成日: 2020年8月17日

フェーズ	フロー番号	業務工程	作業内容				
			作業担当者	作業名	作業手順の詳細	チェック項目	備考
申請	1	準備	申請者	当該月のシート作成	社内フォルダ「交通費精算」にある個人用の交通費精算シートを開き「雛形」タブをコピー。コピーしたタブの名前を当該月用に変更する。 【変更例】2020年8月→「202008」	—	—
	2		申請者	申請者名、申請日の記入	申請者名に「自分の氏名」、申請日に「最終営業日」を記入。	—	—
	3	交通費記入	申請者	交通費の記入	1つの予定で使用した交通費を1行分とし、時系列順に入力していく。 フォルダ内「交通費申請マニュアル」を参照し、全列の項目を記入。 【マニュアルURL: https://〜〜〜 】	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの手順を確認したか。 ・全ての列が埋まっているか。 ・申請に重複や漏れがないか。 	1日に複数回の移動があった場合には、別の行に記入する。
	4	申請	申請者	承認者へ確認依頼	経費精算用のチャットで承認者（上長）へメンションし、申請の確認依頼をする。 以下の項目を伝える。 ・氏名 ・シートURL ・申請日（yyyy/mm/dd）	—	—
部内確認	5	承認	部内承認者	申請内容の承認	チャットより依頼を受けたら、シートを開き、入力項目を確認する。 確認日はフォルダ内の「交通費承認マニュアル」を参照すること。 【マニュアルURL: https://〜〜〜 】 入力に抜け漏れ、ミスがあった場合には、申請者に差し戻す。	・マニュアルに記載されているチェック項目をすべて確認したか。	—
	6	差し戻し	部内承認者	差し戻しの対応	【差し戻しが必要な場合のみ参照】 チャットにて、申請者をメンション・修正が必要な箇所を入力し依頼。 ※修正期限も合わせて伝えること。	—	→修正後、No.4～5の手順を繰り返す。
	7	精算依頼	部内承認者	経費精算担当へ確認依頼	経費精算用のチャットで経費精算担当メンバーをメンションし、経理部門でのチェック・処理を依頼する。以下の項目を伝える。 ・部署名 ・部内経費精算フォルダのURL ・申請日（yyyy/mm/dd）	<ul style="list-style-type: none"> ・部署内メンバー全員分、承認作業まで済んでいるか。 	—

アウトプット例: 作業マニュアル

特定の業務の作業内容をステップごとに図や写真も含めて詳細に説明したものです。実際に作業を行う人が内容や手順を確認しながら利用するためのもので、詳細な図解が不要な場合は作業手順書で代替可能です。

PCセットアップ時の業務マニュアル

新入社員入社時、情報システム部担当者は以下のステップでPCのセットアップを行ってください。

1. 台帳への登録

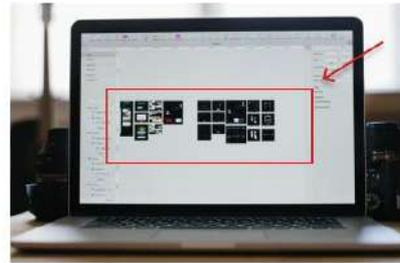
PC画面下部に貼り付けてあるシールから管理番号を確認し、資産管理台帳へ必要事項を登録。※画像参照

【台帳への登録手順】

1. PC画面右下に貼り付けてあるシールから「PCの管理番号」を確認し、B列に記入
2. PCの種類をプルダウンから選択
3. PCを使用するメンバーの所属部署をプルダウンから選択（所属部署はデータストアを参照）
4. データストアから入社するメンバーの名前を確認し、F列「使用者」に名前を入力
誤字を避けるため、データストア「社員名」から氏名をコピーし
直接セルに貼り付けてください

No.	PC管理番号	機器区分	受渡先部署	使用者	受渡ステータス	受領日
1	ES0-3306	ノートパソコン	第一事業部_法人営業課	大島 敏	本人受領済み	2020/04/10
2	VLK-150R	ノートパソコン	人事本部	斎藤 彩香	本人受領済み	2020/04/10
3	REA-3012	デスクトップ	システム部_基幹システム	福田 直樹	部署受領済み	2020/06/12
4	ACR-2803	ノートパソコン	総務本部	加藤 拓	本人受領済み	2020/09/30
5						
6						
7						

▲青色の列は管理用です。赤色の4列のみ記入してください！



2. 各種アカウントの発行

①以下のシステム・ツールのアカウントをそれぞれ発行。

- ・Slack→所属チームのチャンネルと、グループ全体のチャンネルに招待すること
- ・Google→Gmail、カレンダーの導通確認を行うこと
- ・業務管理ツール「octpath」
- ・社内経費精算システム「dog」

②登録したアカウントは、アカウント管理シートに蓄積する。

アカウント管理シートURL: <https://~~~~~>

04. 見える化・標準化の具体手順

見える化・標準化までの基本的な流れ

見える化・標準化に取り組む場合、以下のような流れで進める形となります。

最初に対象業務の一覧を洗い出した後、ヒアリングを中心に業務の詳細を把握しながら対象のドキュメントにアウトプットします。自社の状況に応じて、取捨選択しながら取り組んでください。以下は作業を標準化し現場に装着するまでを想定しています。

	実施の手順	アウトプット
1	目的とゴールの明確化	-
2	業務一覧表の作成と対象業務の選定	業務一覧表
3	ヒアリングによる業務の詳細把握	-
4	業務フロー図の作成	業務フロー図
5	作業手順書の作成	作業手順書
6	現場メンバーのレビューとフィードバックから最終化	業務フロー図/作業手順書
7	標準化されたフロー・作業手順の現場装着	-

1. 目的とゴールの明確化 (1/2)

最初に業務の見える化・標準化に取り組むことで実現したい内容について明確にします。
代表的な効果として以下が期待できますが、自社の事業状況に合わせて最適な目標を設定します。

ミス件数の削減	例) 現在発生しているミスの件数を20%から5%まで引き下げる
生産性の向上/ 費用対効果の改善	例) 1人月あたりで対応可能な作業件数を30%増加させる 例) 1件あたりの作業にかかる時間を15%削減する
属人化の解消	例) 新規メンバーの立ち上げを1ヶ月で行えるようにする 例) チームメンバーのそれぞれが3種類以上の業務に対応できるようにする
計測できる状態になる	例) 作業ステップごとにかかっている工数を定量的に測れるようにする

1. 目的とゴールの明確化 (2/2)

最終的に目標を決める場合は以下の項目を明らかにします。

そうすることで、実施すべき作業や全体のスケジュール感が明確になります。

プロジェクトの期間	いつまでに見える化・標準化のプロジェクトを完了するか
スコープ (対象の範囲)	対象とするチーム、業務はどこまでか
定量的なゴール (KGI・KPI)	どの項目をどれだけ改善するか
メンバー	標準化、見えるかに取り組むメンバーは誰か (ヒアリング対象者も含む)
背景	どのような理由で見える化・標準化に取り組むのか

2. 業務一覧表の作成と対象業務の選定 (1/2)

最初に、対象となる業務の内容に従って業務一覧表を作成します。業務一覧表は取り組みの中で標準化・見える化する業務を中心にカテゴリごとに分類して整理します。業務内容が多岐に渡る場合は、メンバーごとに業務を洗いだしてもらい、マネージャーや管理者が取りまとめと迅速に整理できます。

取りまとめる際は大きく以下がポイントになります。

漏れなく・ダブリなく

洗い出した業務を整理する場合は、抜け漏れやダブリがないように注意して整理する。特に、抜け漏れがあると総合的な整理にならないので現場のメンバーに協力してもらいながら確認する。



業務の粒度を揃える

一覧化する際に可能な範囲で一つ一つの業務の粒度（規模）を意識すると整理がしやすくなります。

一覧化する項目

カテゴリ	作業内容の種類で分類する	作業工数	1件を処理するのにかかる工数
業務名	簡潔かつ内容が判断できる名称で記載	発生件数	1ヶ月に何件発生しているか
業務の概要	作業内容や作業の目的を簡潔に記載	発生工数	「作業工数」 x 「発生件数」 で算出
担当者	作業に取り組んでいる担当者		

2. 業務一覧表の作成と対象業務の選定 (2/2)

業務一覧の洗い出しが完了したら標準化・可視化をする対象の業務を選定します。

もちろん全ての業務を対象としても良いですが、もし取捨選択する場合は「発生量」「工数」が多いものを対象とすると、より高い費用対効果を得ることが出来ます。

種別	部門	業務カテゴリ	中項目	no	業務詳細
本部 バックオフィス	総務	社会保険・雇用保険手続き	資格取得	1	社員の資格取得に関わる手続き
			住所変更	2	転勤・引越しに伴う住所登録の変更
			マイナンバー管理	3	マイナンバーの登録・管理
			結婚・離婚・出産手続き	4	結婚・離婚・出産に関わる手続き
			賞与支払届	5	賞与の支払いに関する手続き
		契約関連	契約書管理	6	契約書フォーマットの作成・更新
			押印業務	7	必要書類の押印作業
			契約書保管	8	締結済み契約書の保管・管理
		組織管理	組織改正	9	組織改正に伴う各種調整、手続き
			組織図管理	10	組織図の作成・編集・管理
		会議管理	従業員名簿管理	11	社員名・役職等に関わる名簿の管理
			株主総会運営	12	株主総会運営に必要な各種手続き、準備
			各種会議管理	13	会議の日程調整、運営、議事録配布、資料配布
	オフィス内会議室管理		14	オフィス内会議室の管理、清掃	
	規定管理	各種規定管理	15	定款・約款・各種社内規定の作成、更新	
		労基署届出	16	労働基準監督署への届出業務	
	人事	採用	採用全体戦略	17	採用全体に関わる戦略の立案、評価
			採用広報	18	SNSやイベントを通じた採用業務の管理
			候補者管理	19	候補者とのコミュニケーション、面接調整

取捨選択および優先順位付けの実施

- ✓ 発生している工数が多いもの
- ✓ 業務全体においてボトルネックになっているもの
- ✓ 属人化度合いが高いもの

3. ヒアリングによる業務の詳細把握

対象の業務についてヒアリングを実施します。もし、ドキュメントを作成する方が作業担当で具体的な手順を理解されている場合は、割愛しても問題ございません。ただし、別の作業担当者が作業されているようなケースにおいては必ず業務ヒアリングを行うことが重要です。

ヒアリングにあたっては以下の項目を中心に確認します。ヒアリングした結果について、ここではきれいな形でまとめる必要は無いので、メモや議事録として結果を保管してください。

- **各業務の目的とゴール**

何のための作業か、どのような状態になれば完了か

- **一連の業務フロー**

実際の作業手順を時系列にそって順番に確認する

- **具体的な作業手順と内容（担当者/作業の内容/使用しているツール/所要工数/チェックポイントや注意点）**

新人にレクチャーするような形で詳細に内容を解説してもらう

- **対象業務について感じている不満や課題**

ミスは発生していないか、業務負荷は高すぎないか、メンバーの育成で苦労していないか

ヒアリング項目は事前に対象者に共有しておくか、事前には帳票などに簡易な回答をもらっておくと詳細なヒアリングの準備がしやすくなります。

4. 業務フロー図の作成

ヒアリングした内容をもとにフローチャートを作成します。基本的なポイントと構成は以下の通りです。詳細については、[業務フロー図の作成方法について解説したページ](#)をご参照ください。

業務名: 新メンバー入社オンボーディング

作成日: 2020年8月9日

基本情報		担当者・担当部署				作業概要		
No	カテゴリ	人事部	総務部	情報システム部	受け入れ部署	担当者	作業の内容	備考
1	事前準備	入社確定				採用担当	採用通知後、入社の合意を受ける。	
2	事前準備	入社手続き依頼				採用担当	必要情報を総務部に対してメール送付。	作業ごとの詳細情報を記載
3	事前準備		内容確認・受理			入社担当	人事部から受けたメールを確認し、内容をチェック。内容に問題がなければ手続きを継続。	
			PC要否の判断			入社担当	配属予定の部署を確認し、パソコンの要否を判断。必要となる場合は、情報システム部に手配を依頼。	
			不要					
				必要				
				PC手配				
5	最終チェック	最終確認						
6	最終チェック	完了連絡						
8	最終チェック				受け入れ開始			

業務ごとにカテゴリ化

作業に関わる担当を分類

作業ごとの詳細情報を記載

💡 業務フロー図作成時のポイント

- ✓ 「上から下へ」そして「左から右へ」記入する
- ✓ 1行には1つの作業だけを記載する
- ✓ 各ステップの粒度・抽象度を意識する
- ✓ 記号内の内容は簡潔に記載する
- ✓ 適宜、担当者から記載内容のフィードバック・チェックをもらう

5. 作業手順書の作成

業務フロー図の流れをもとに作業手順書を作成します。フロー図同様、上から下に向かって業務が進行するような形で項目に沿って内容を埋めていきましょう。

詳細については、[作業手順書の作成方法について解説したページ](#)をご参照ください。

業務名: 月末交通費精算業務

作成日: 2020年8月17日

フェーズ	フロー番号	業務工程	作業内容				
			作業担当者	作業名	作業手順の詳細	チェック項目	備考
申請	1	準備	申請者	当該月のシート作成	社内フォルダ「交通費精算」にある個人用の交通費精算シートを開き「雛形」タブをコピー。コピーしたタブの名前を当該月用に変更する。 (変更例) 2020年8月→1202008	-	-
	2		申請者	申請者名、申請日の記入	申請者名に「自分の氏名」、申請日に「最終営業日」を記入する。	-	-
	3	交通費記入	申請者	交通費の記入	1つの予定で使用した交通費を1行分とし、時系列順にフォルダ内の「交通費申請マニュアル」を参照し、全行を記入する。 (マニュアルURL: https://~~~~)	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの手順を確認しているか。 ・全ての列が埋まっているか。 ・申請に重複や漏れがないか。 	1日に複数回の移動があった場合には、別の行に記入する。
承認	4	申請	申請者	承認者へ確認依頼	経費精算用のチャットで承認者（上長）へメンションし、申請の確認依頼をする。 以下の項目を伝える。 ・氏名 ・シートURL ・申請日 (yyyy/mm/dd)	-	-
	5	承認	部内承認者	申請内容の承認	チャットより依頼を受けたら、シートを開き、入力項目を確認する。 確認項目はフォルダ内の「交通費承認マニュアル」を参照すること。 (マニュアルURL: https://~~~~) 入力に抜け漏れ、ミスがあった場合には、申請者に差し戻す。	-	-
	6	差戻し	部内承認者	差し戻しの対応	【差戻しが必要な場合のみ参照】 チャットにて、申請者をメンション・修正が必要な箇所を入力し依頼。 ※ 修正期限も合わせて伝えること。	-	-
7	精算依頼	部内承認者	部内承認者	経費精算担当へ確認依頼	経費精算用のチャットで経費精算担当メンバーをメンションし、精算依頼を依頼する。以下の項目を伝える。 ・部署名 ・部内経費精算フォルダのURL ・申請日 (yyyy/mm/dd)	-	-

作業工程とフェーズで分類

作業内容の詳細を記載

各作業におけるチェックポイント

💡 作業手順書作成時のポイント

- ✓ 「上から下へ」記入する
- ✓ 1行には1つの作業だけを記載する
- ✓ 各ステップの粒度・抽象度を意識する
- ✓ 作業内容は詳細に記載する
- ✓ 適宜、担当者から記載内容のフィードバック・チェックをもらう

6. 現場メンバーのレビューとフィードバックから最終化

業務フロー図、作業手順書の作成が完了したらチーム内でレビューを実施しましょう。

現在の業務の流れが明らかになっている状態のため、それをもとにどのような取り組み方が最も効率的か、工夫・改善できる部分が無いかを確認します。

対象の業務ごとに関係者を集めて、ブレインストーミング形式で意見を出し合います。

ミーティングの実施形式

■ **参加者** : 業務を実際に担当しているメンバー + 管理者

- ・ レビューする対象の業務ごとに対象のメンバーを確認する

■ **実施時間** : 一回あたり1~2時間程度

■ **実施形式** : ブレインストーミングの形式

- ・ 細かい形式にこだわる必要はないがメンバー全員から自由に意見が出てくるようにする
- ・ 作業手順書を中心に業務の流れの読み合わせを行い、改善できそうな部分があれば指摘をしてもらう



結果を業務フロー図と作業手順書に反映して最終版を確定する。最終版が完成したタイミングで、現場メンバーに当該内容で運用することに問題が無いか最終チェックをもらい完了。

7. 標準化されたフロー・作業手順の現場装着

現場の業務プロセス、作業フローを標準化した内容となるように装着します。

現場装着は業務内容の新旧の違いの大きさに応じて、徐々に浸透させていく形が良いです。

具体的には以下のような形で現場装着を進めていきます。

勉強会やレクチャーの実施



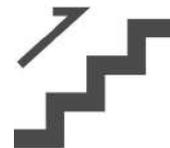
作業メンバーを招集し、まとまった時間を設けて新しい作業方法を教育する

OJT(on the job training)の実施



熟練度が高いメンバーに先に装着した後、他のメンバーにも業務を通じて教育していく

段階的な装着



業務プロセスの全体を一気に変えるのではなく部分ごとに新しい業務に切り替える

💡 現場装着にあたってのポイント

業務フローの変更期間はミスが発生しやすいため、無理のない範囲で切り替えを実施する。

また、ミスが起きてしまった場合にリカバリできるように体制を整えておく。一時的にチェック体制を増やすことも有効。

05. 参考情報

業務の設計・実行・管理に必要なすべてをひとつのツールに

弊社では、クラウド型のプロセスマネジメントツール「octpath」を提供しています。

今回ご紹介した「定型業務の見える化・標準化」をツール上で簡単に実現でき、そのまま業務管理も可能です。

 octpath



業務フロー・マニュアル

+



作業結果の記録

+



進捗状況の管理

こんな課題の解決に

定型業務に関わる、こんな課題の解決にお役立ていただいています。

作業ミスの発生



ミス防止のために
ダブルチェックが増え続ける

コミュニケーションの増大



作業状況が分からず
何度も確認連絡

業務の属人化



「〇〇さんに聞かないと
わからない」が頻発

ツールを用いた見える化・標準化のイメージ

定型業務の管理に特化したさまざまな機能によって、業務を素早く見える化・標準化することが可能です。

▼ フローを簡単に図式化



▼ マニュアル・チェックリストの登録も可能

PCの手配、確認し

管理台帳への登録

以下の手順を参照し、社内のハードウェア管理台帳にPC情報を登録してください。
※ハードウェア管理シートは以下
<https://cctpath.com/>

【登録手順】

- PC画面右下に貼り付けてあるシールから「PCの管理番号」を確認し、B列に記入
- PCの種類をプルダウンから選択
- PCを使用するメンバーの所属部署をプルダウンから選択（所属部署はデータストアを参照）
- データストアから入社するメンバーの名前を確認し、F列「使用者」に名前を入力

※注意※ G列「受渡ステータス」は受渡先のシステム担当の入力欄です。記入しないでください。

PC管理番号

ABC123

各種アカウント登録

以下のアカウントを発行し、招待を送信してください。
（注意）登録名はローマ字・漢文字大文字で設定すること（例: Yamada Tako）

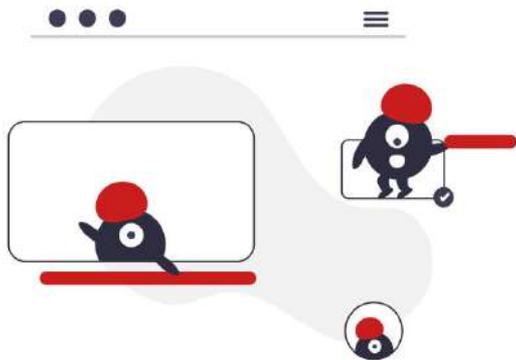
アカウントの設定が終わったらチェックしてください。 ※

- google
- slack
- asana

無料トライアル受付中！

現在octpathでは、**15日間の無料トライアル**を実施しています。機能やご利用人数に制限なくすべての機能をお試しいただけます。

オンラインのお打ち合わせにて必要事項をご説明した後、環境をお渡しいたします。
ご興味をお持ちいただけましたら、以下よりご都合の良いお日にちをご予約ください。



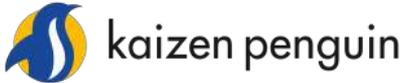
【お打ち合わせ内容】

- サービス概要のご説明
- 実際の画面を用いたデモンストレーション
- トライアルについての詳細

[デモを予約する](#)

[サービスサイトはこちら→](#)

会社概要・お問合せ先

会社名	株式会社アクロリア (acrorea, Inc.)	提供 サービス	・クラウド型プロセスマネジメント 『 octpath 』  ・業務改善メディア 『 kaizen penguin 』 
会社HP	https://acrorea.com/		
住所	〒106-0047 東京都港区南麻布3-20-1 麻布グリーンテラス 5階		
設立	2014年3月4日		
事業内容	・プロジェクト推進支援事業 ・RPA導入支援事業		
お問い合わせ先			
support@octpath.com			