

マニュアル専門
コンサルタントの視点

1 読まなければ無意味

多くの企業が業務マニュアルを備えているが、活用されているのはごく少数。その理由を探り、内容や構成を見直すべき。

2 人的リソースに配慮

多くの場合、マニュアル作りはその業務の中心となる人間に任せられる。貴重なリソースがそこに割かれるのはもったいない。

3 継続的メンテが不可欠

マニュアルは継続的に手を加えることで進化する「生き物」だが、その運用法がわからず放置されるケースが非常に多い。

4 担当者の意識に変革を

最も大きなマニュアル作成効果の1つは、その整備・運用の過程で担当者間に業務改善への意識が芽生え、浸透すること。

マニュアルコンサルティング

現状分析から課題抽出、企画設計・制作、保守点検までマニュアルに特化した支援を提供

年間1000万円相当のコスト削減に成功

[大手化粧品会社] 管理システム使い方マニュアル

マニュアル導入後

イラストを多用した文字の大きい、わかりやすいマニュアルを作成。問い合わせ件数が3分の1に激減。サポート対応の工数も大幅に減少。



サポート対応の人数が3人から1人へ。システム開発者は本来業務への集中が可能に。

年間
1000万円
相当のコスト削減

※この企業では13年間
効果が持続中

マニュアル導入前

全国に1200店舗あるエステサロンの受付業務用に売上管理システムをリリースしたが、「使い方がわかりにくい」と問い合わせが殺到。



システム開発本部の担当者が3人体制でサポート、膨大な量の問い合わせに対処。

年間
1500万円
相当のコスト

フィンテックスからの提案

初期設定
マニュアル

よく使う機能
&
操作リスト

わかりやすい
操作マニュアル

USER
CENTERED
MANUAL

テックスの仕事は始まる。ときには相手の職場への常駐も辞さず「取材」を重ね、具体的な設計図へと落とし込んでいく。音声や動画、電子メディア、あるいは漫画の活用などといった、ターゲットとなるユーザーに適した「読まれる仕掛け」も検証する。こうして甦ったマニュアルの活用でロスが3分の2に減ると仮定すると、冒頭の例なら毎月167万円が浮く。これはコスト削減だけを意味しない。その費用と時間、労力を本来業務に振り向けることで利益にも変わるのだ。

ユーザー中心主義で支援する「マニュアルコンサルタント」

フィンテックスのマニュアル制作の根底にあるのは、「ユーザー中心」の開発理念。内容がよくても、見せ方が使い手に合わなければ読まれない。逆に見ただけでも本末転倒。その接点を探り、マニュアルを作る意味、手法、使い方はもとより、組織体制のあり方にまで踏み込んだコンサルティングをもとに制作するのが、同社が提唱する「User Centered Manual」だ。

「その過程で業務改善の方向性を提案したり、問題の解決策として適さなければマニュアルの作成そのものの見送りも進言します。そこまでするかと煙たがるお客様も中にはいますが、最終的には現場からの問い合わせが減っ

株式会社フィンテックス

Wedge 創刊 25 周年企画
ニッポンを前に進める企業



ユーザー志向の「設計力」
利益を生む業務マニュアルの作り方

社内の誰かに業務マニュアルの閲覧を求め、10分以内に出てこなかったら……。残念ながらそのマニュアルはほぼ活用されていない。どこをどうすれば使われるのか。マニュアルの質を追い続けて四半世紀のプロ集団「フィンテックス」に答えを聞く。

コスト削減+利益を生む
眠れるマニュアルの再生

1000人の従業員がかかわる業務で、仮に1人につき毎月30分のロスタイムが生じるとしたら、会社はどれだけの費用を負うことになるのか。諸経費や人件費の時間単価が1万円として、実に月500万円ものコストに相当する(500時間×1万円)。無駄のない仕事はないとはいえず、これは痛い。なんとか改善できないか。

経営者・管理職なら誰もが思うその悩みに、「業務マニュアルの見直し」という、一見地味だが決して侮れないソリューションで斬り込み、にわか業績を上げているのが株式会社フィンテックスである。営業本部長でMBAホルダーの中丸貴仁氏はこう話す。

「仕事の質と効率を上げるために業務マニュアルが必要であることに異を唱える人はいないでしょう。ですが、現実には大半のマニュアルが満足に使われないまま放置されている。これでは意味がありません。問題の根っこは、きちんとした設計がなされていないこと。だから読まれないのです」

誰が何のためにどう使うのか。マニュアルの構成と見せ方を決めるのに不可欠な根幹を見極めるため、顧客の組織風土や業態、仕事の流れ、課題などを徹底して分析することからフィン



株式会社フィンテックス

〒153-0064

東京都目黒区下目黒2-13-10
RKビル8階

Tel. 03-3491-0981

http://www.fintecs.co.jp/

た、研修効率がよくなったといった成果が見えて、むしろ感謝されることが多いですね。実際、ある企業の新人教育マニュアルを改善したら、年5回の研修が2回に減りました」

わけても顧客満足の最たるものが、マニュアル作成を通じて業務の標準化・効率化に対する意識が現場に根付き、それが組織全体に波及することだと中丸氏は言う。クライアントの担当者自身がマニュアル作りや、業務を変革する作業にかかわれるよう支援を続け、何らかの気づきを誘発することにこそ「ユーザー中心」の意味がある。

従来、企業にとって手間のかかるマニュアル作成はコストとして軽視されがちだった。だが見方を変えれば、体質強化、ひいては収益向上を背後で支える重要な基盤の一つともいえる。組織を動かす「隠れたアクセラレーター」の存在を見直してみるべきだろう。