

## マニュアルをつくる16のメリット

あなたの組織・チームにおいて、

### ① 仕事の内容が誰でもわかるようになる

…マニュアルで業務を文章化、図解化する

### ② 商品・サービスの品質管理ができる

…マニュアルで作業品質の統一を行う

### ③ 仕事のムリ、ムダ、ムラの改善ができる

…「見える化」で継続的に業務を見直せる

### ④ 経費削減ができる

…ムダをなくすことがコストカットの最善策

### ⑤ 仕事の効率・効果が上がる

…業務がうまくいく手順と方法が身につく

### ⑥ 新人がすぐにプロフェッショナルへ

…よくできる人の仕事のやり方を参考にできる

### ⑦ スタッフ間で仕事の目的を共有できる

…会社や組織の行動基準、判断基準ができる

### ⑧ 素早いトラブル対応ができる

…過去の事例を参考に慌てることなく対応できる

### ⑨ 自分がいなくてもチームがまわるようになる

…不在でも代わりのスタッフに仕事を任せられる

### ⑩ 将来の事業を考える時間が増える

…業務の効率化で時間と心のゆとりができる

### ⑪ 会社の資産となる

…技術・ノウハウの蓄積、継承ができる

### ⑫ 事業リスクが減る

…システム化で勘や場当たりの事業を減らす

あなた自身の業務において、

### ⑬ 仕事のスピードが上がる

…時間管理、メール処理のマニュアル化

### ⑭ 重要なことをあたりまえにこなす習慣が身につく

…行動のマニュアル化

### ⑮ 効果的なインプット・アウトプットができる

…情報収集、アイデア発想、プレゼンに成果

### ⑯ 教え上手になる

…最小限のアドバイスでスタッフの最大限の力を引き出す

## はじめに

私の人材マネジメントをテーマとしたセミナーに来ていたお客様からの質問でした。

「従業員を採用するのは、どのタイミングでしょうか？何人ぐらいになったら、雇ったらいいのでしょうか？」

この質問に対し私は、

「採用するにあたり、どの仕事を任せることにしていますか？」  
と投げかけると

「特に・・・、できるところからやってみよう」

このような答えが返ってきました。

私は、人事コンサルタントとして数多くの企業を見てきました。社長一人の会社から上場企業、さらに世界的な規模のグローバル企業など、様々な会社組織を見てきました。

ここでは、企業規模の大小から引き起こる悩みもあります。特に、社長一人からスタートした企業は、家族経営的な「家内制手工業」から抜け出せないというのも事実です。また、大企業は大企業で、業務が多岐にわたるすぎて、組織が硬直化し、変化に対応できないという大きいゆえの悩みがあります。

組織の悩みというのは、共通することもあれば異なることもあると、一言では言い表せません。

組織で仕事をするということは、それぞれの役割分担があり、効率良く、迅速に行うことが求められます。そして、組織全体の目標に邁進していくのです。つまり、組織で仕事をするには、ベースに役割分担と担当業務の範囲があるのです。その分担や範囲を設定しないで、漠然と人を雇い入れても業務を覚えるまでに、遠回りをするようになります。

うまくいつている会社は、業務が円滑にまわっていく「仕組み」を持っています。これは、会社という大きな単位に限らず、部署やチームといった単位で仕組み化しているというこ

とです。「仕組み」を使って人や業務を動かしているのです。

属人的なパフォーマンスだけでは限界があります。特に中小企業の組織は、社長をはじめとする経営陣の属人的なパワーで動かしていることが大きいのです。

しかし、伸びている会社は属人的なパワーではなく、「仕組み」で仕事をまわしています。そして、この「仕組み」のベースとなっているのが「マニュアル」です。

「マニュアル」とは、指導書であり、手引き書です。つまり、「マニュアル」は組織でパフォーマンスを最大限に発揮するための業務の流れの基礎となるものです。さらに、マニュアルは業務の基礎を構成する一部となっています。基礎ができなければ応用もできません。つまり、マニュアルがなければ、基礎があやふやで、応用部分も難しい内容になってしまいます。

仮に業務をまわすことができたとしても、業務の中心となるリーダーに多くの負担がかかってしまうのです。もしそのリーダーが倒れたら、その業務はこれまでのようにまわっていくのでしょうか？

この本『仕事と組織は、マニュアルで動かそう』では、組織を動かすベースの部分をわかりやすく、かつ、実践的に説明しています。

また、組織やチームだけではなく、あなた自身の仕事を効率化するための「自分マニュアル」についても触れています。実際に、私自身も自分の行動をマニュアル化している部分があります。習慣化することにより、継続することが「当たり前」になってくるケースが多くなります。

本書でいう「マニュアル」とは、「チェック項目」と「業務フロー」を示したものです。組織的に仕組みづくりをする上で、フローとポイントを社員に明文化する必要があるのです。

具体的な事例を載せているので、あなたの会社や組織と「何が違うか？」を意識してお読みください。多くの気づきがあると思います。

あなたのお役にたてることを心より望んでいます。