

グループ討議	事前課題	特別な持ち物
○	×	×

業務マニュアル作成講座

～「見える化」から業務改善を目指す～

講座時間
10:00～16:30（1日間）

講師名
ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー 川勝 愛 氏

対象
業務マニュアルを作成したい方、業務を見える化し業務改善を図りたい方

ねらい
1. 業務マニュアルの重要性・必要性を理解し、作成に必要な情報の収集と手順を学ぶ 2. マニュアル作成を通じた業務改善に向けて、業務の「見える化」の手法を習得する 3. 組織内でのマニュアル作成方法を習得し、「作り方が分からない、作り手がいない」を解消する

講座カリキュラム	
【1】 マニュアル作成は組織を強くする 1. マニュアルが実現する3つの効果 2. 「やるべき基準」を標準化する 3. 業務マニュアルのさまざまな形態 ・手順書、チェックリスト、フローチャート、FAQ集 4. マニュアルの現状と目的 【個人ワーク→グループワーク】 【個人ワーク】 【2】 マニュアル作成を5W1Hで企画する 1. マニュアル作成の要素を見える化する 2. ターゲット・ユーザーを決める 【個人ワーク】 3. 周囲を巻き込んでマニュアルを作る 【個人ワーク→グループワーク】 4. マニュアル作成の流れと時間の創出 【3】 マニュアル作成も段取り半分 1. 「俯瞰⇒洗い出し」の2ステップで業務を可視化する 【個人ワーク→グループワーク】 2. マニュアル作成の優先順位を決める 【個人ワーク】 3. 業務ステップを見直して改善する 4. マニュアル作成で業務を改善する 【4】 使いやすく・更新しやすい業務マニュアル作成の具体策 1. 読みやすさのポイントを押さえる 【グループワーク】 2. 表現を揃えて「作る」「読む」負担を減らす 3. Wordで更新しやすいマニュアルを作る 4. 見出しと目次が検索性を高める 5. テンプレートで仕様と管理を一体化する 6. スクリーンショットの効果的なレイアウト	【5】 マニュアルは活用・更新で生きる 1. マニュアル作成のマニュアルを作る 2. マニュアルを一覧で管理する 3. 見直し・更新のスケジュールを組む 4. マニュアルの使い勝手をチェックする 【6】 マニュアルは組織を活性化する 1. 段取りが組織に余裕を生み出す 2. 安定したアウトプットで顧客満足度を向上させる 3. 仕事の属人化からチーム力の向上へ ★受講特典★ ご受講者様に、講座内でご紹介する便利なマニュアルテンプレートデータをダウンロードいただけます！ (データの例) ・マニュアルテンプレート ・マニュアル作成例 ・マニュアルスタートアップシート ・業務ツリー ・マニュアル作成セルフチェックリスト 他