



GC COMMUNICATIONS

【オフィス業務の仕組み化 8 ステップ】

少人数でも安心して回せる体制を構築

余分な間接コストを削減



<https://gcc758.com>



contact@gcc758.com

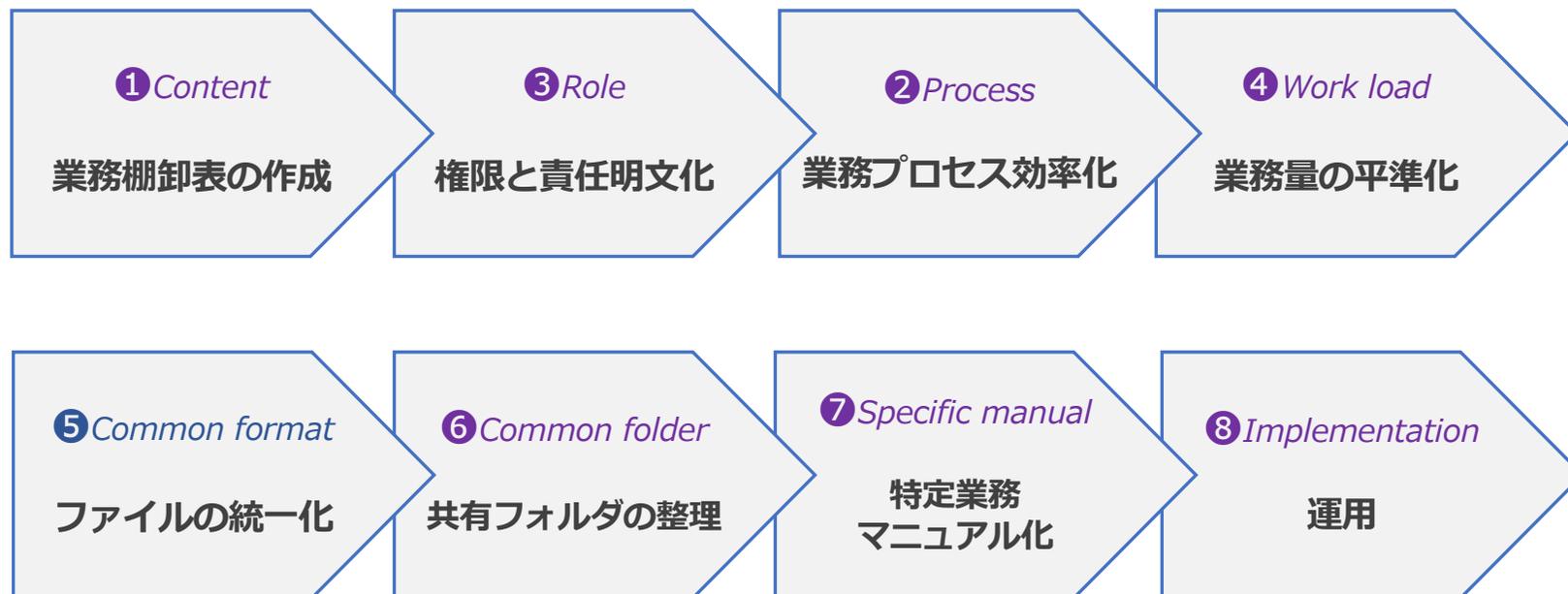
GC COMMUNICATIONS

代表 金子 浩二

業務の仕組み化プロセス



GC COMMUNICATIONS



事前確認（職場別の特徴）



GC COMMUNICATIONS

比較対象	製造現場 	事務所 
取扱対象	製品	情報
業務内容	作業者の作業内容が目に見え、固定的であり、行動と成果が明確	担当者の業務内容が目に見えづらく流動的であり、行動と成果の定義がしづらい
複雑性・煩雑性	作業種類は限られており、パターン化しやすくシンプルな傾向	業務のパターンが多く、パターン化しづらく複雑になりがち
管理業務	生産管理部や生産技術部により、作業標準時間が設定され管理しやすい	担当者の主体性におまかせ、担当者やマネージャー次第でパフォーマンスに差が生まれやすい
経費	直接（標準原価と実際原価の比較で差異分析がしやすい）	間接（差異分析が難しい）

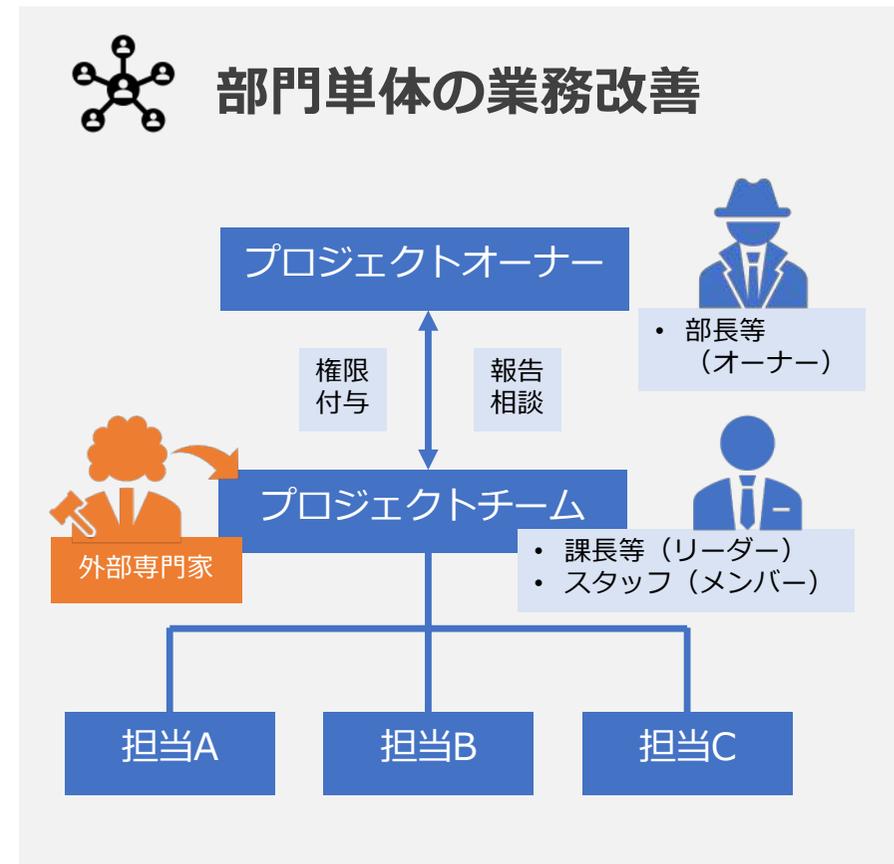
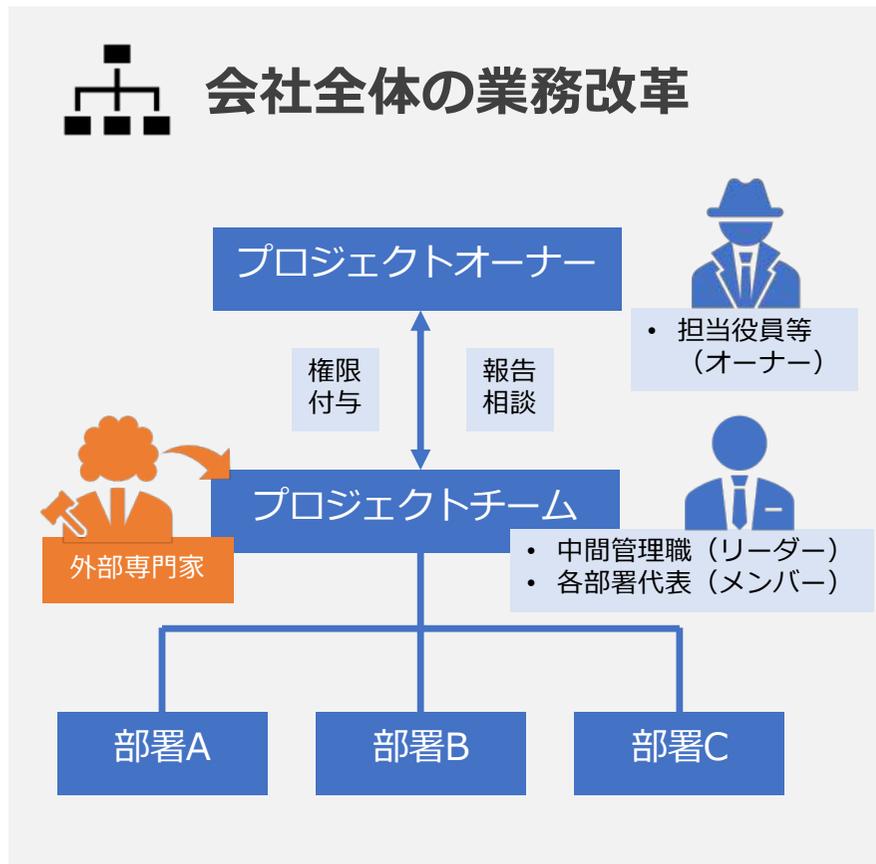


事前確認（仕組みづくりの目的）

目的	目的の種類	現在の状態	見直す箇所（参考例）
属人化の解消	ストロング化	1人で業務を回しており、他の人は分からない状態	業務棚卸表・特定業務マニュアル化
形骸化の解消	スリム化	マニュアル等長年更新されておらず、現在では有効ではない状態	業務棚卸表・特定業務マニュアル化
業務効率の向上	スピードアップ	ムリ・ムダ・ムラが多い状態	業務プロセス効率化・フォルダ整理
業務品質の向上	ストロング化	不足・不便・不備・不都合・不合理がある状態	ファイル整理・特定業務マニュアル化
不正防止	ストロング化	不正を働きやすい（働けてしまう）状態	権限責任明文化・特定業務マニュアル化
教育用資料として	ストロング化	新入社員などへの業務内容・手順がわかるマニュアルがない状態	業務棚卸表・特定業務マニュアル化
引継用資料として	ストロング化	退職による引継時に、業務内容・手順がわかるマニュアルがない状態	業務棚卸表・特定業務マニュアル化
業務内容の標準化	スリム化	同じ業務において、社員ごとに業務対応方法が異なる状態	業務棚卸表・特定業務マニュアル化
業務量の平準化	スピードアップ	同じ組織内（部署内等）で、社員によって仕事量に偏りがある状態	業務棚卸表
組織力の強化	ストロング化	社内メンバーで情報連携・共有・報告がうまくいっていない状態	運用のルール化
社員モチベーション向上	ストロング化	社員の仕事に対するワクワク感が弾き出せていない状態	運用のルール化

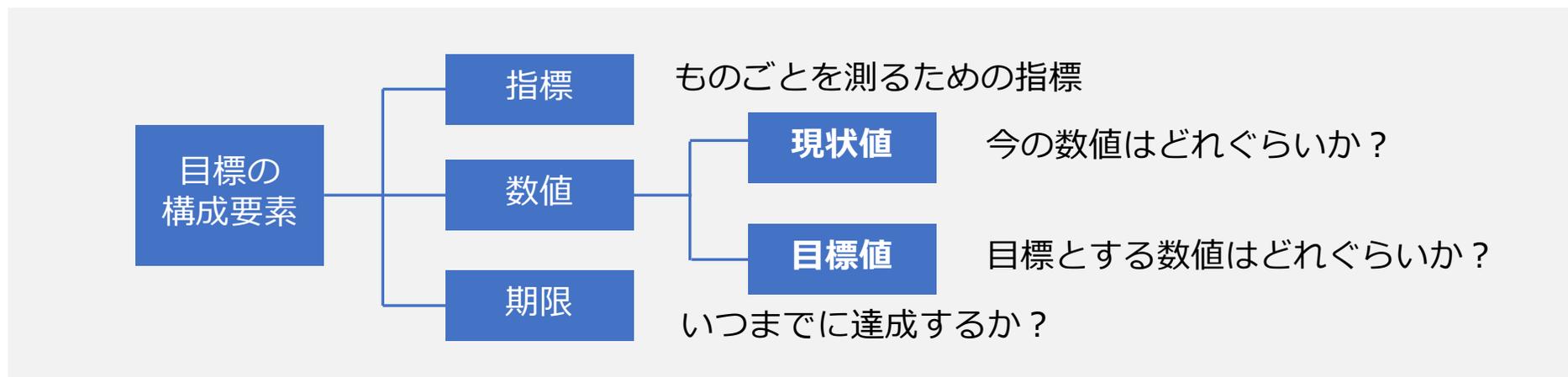


事前確認（プロジェクトチームの進め方）





事前確認（目標の数値化）



指標の
切り口

労働分配率の改善

2023年度現在60%→
2024年度目標**55%**

XXの処理件数の増加

2023年度現在100件→
2024年度目標**200件**

〇〇作業時間の削減

2023年度現在100時間→
2024年度目標**50時間**



業務仕組み化までの8ステップ

1 業務棚卸表の作成

エクセルファイルを利用し、業務内容が見える化する

- ・ チームメンバーの業務内容洗出し
- ・ 業務手順の洗い出し
- ・ 業務の整理整頓
- ・ タスクの開始日・完了日を明確化

2 権限と責任の明文化

各業務に責任者を任命し、業務効率を上げる

業務ごとの責任者に意思決定の権限と責任を付与し、承認フローの明確化及び確認作業の短縮で業務を効率化させる

3 業務プロセス効率化

現在不便に感じている業務プロセスを見直す

- ・ 業務の廃止
- ・ 業務の結合
- ・ 手順/担当の入替/代替
- ・ 業務の単純化業務

4 業務量の平準化

各メンバーの業務量を数値化し、バランスを是正する

- ・ 業務特性と担当者が適材適所か
- ・ 業務量の偏りチェックし、適切に割り振る

5 フォーマットの統一化

管理側の業務効率化のため、フォーマットの統一化を図る

複数の社員で使用するエクセルファイルのフォーマットなど、記入箇所や配置を統一化し、記入例の作成により読み手が理解しやすいファイルに改善する

6 共有フォルダの整理

ファイルがどこにあるのかわからない状況を解消する

業務棚卸表と連動させ、保管先でフォルダを階層化しデータ管理をする。また個人情報など、機密性の高い情報が掲載されているファイルやフォルダにアクセス制限を設定する

7 特定業務マニュアル化

複雑な業務や詳細な説明が必要な業務の場合、別途マニュアルを作成し、理解度を深めてもらう

- ・ 簡易マニュアル (クイックガイド等)
- ・ 詳細マニュアル (業務フローチャート)
- ・ 事例マニュアル (接客マニュアル等)

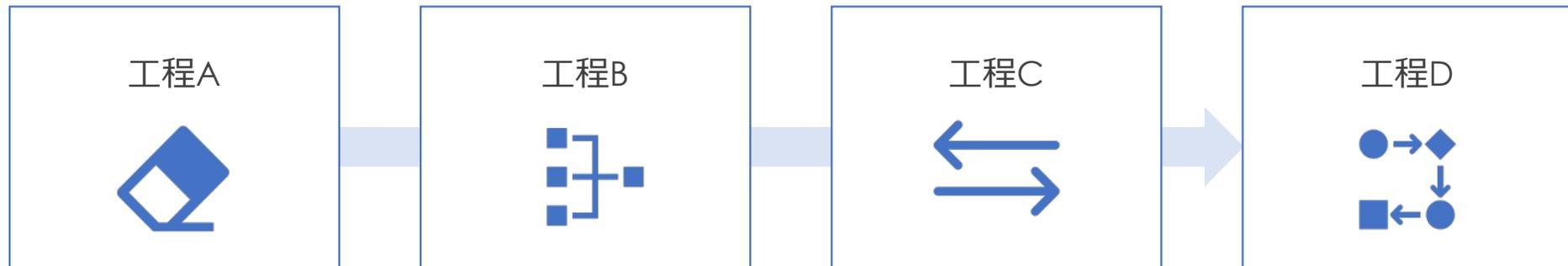
8 運用

業務を円滑に回すため、説明会を実施する

業務棚卸表などの活用方法や編集の際の手順をルール化、円滑な運用に向けて、定期的な打合せの場を創出。また必要に応じて、打合せのファシリテーターを務める



3.業務プロセス効率化



それぞれの工程で考えるべき、4つのポイント



廃止

なくせる仕事はないのか？

形骸化を疑う

結合

作業を同時にできないか？

重複を疑う

入替&代替

手順や担当を変えられないか？

手間を疑う

単純化

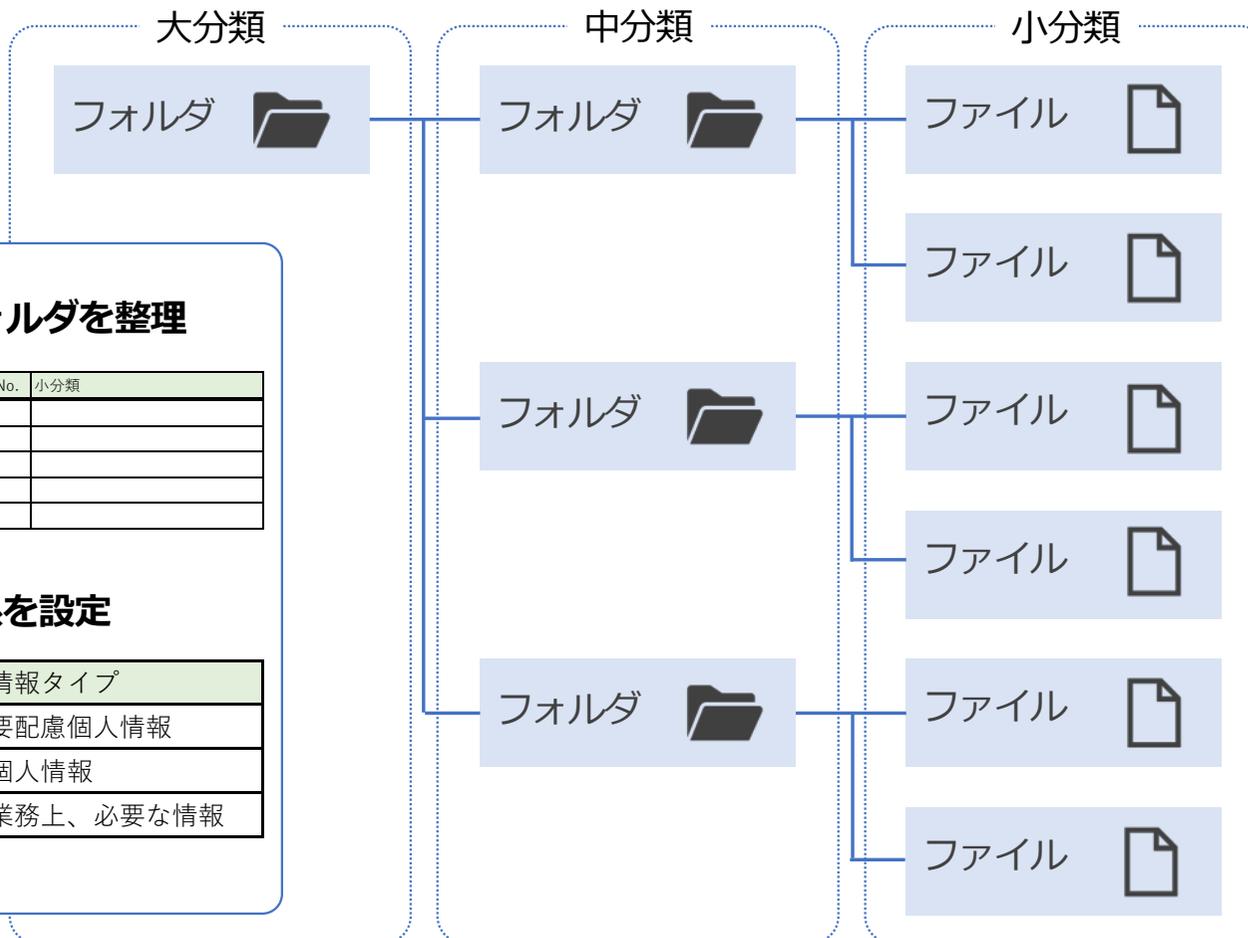
もっと簡単にできないか？

複雑を疑う



6.共有フォルダの整理

欲しい時にすぐ発見できるようにタンスの引き出しは常に**整理整頓**しておくこと！



①業務棚卸表と同じ構成でフォルダを整理

No.	大分類	No.	中分類	No.	小分類

②小分類毎にアクセス権限を設定

閲覧レベル	閲覧可能者	情報タイプ
Top Secret	経営層のみ	要配慮個人情報
Confidential	幹部以上	個人情報
Common	一般公開	業務上、必要な情報



7. マニュアル種類

重要内容・煩雑業務・難解業務は、別途マニュアルを作成して共有する

簡易マニュアル



主要な業務の流れや
ポイントが一目で
体系的に理解できる

業務の全体像を把握したり
業務の概要を短時間で確認
したりするために活用

詳細マニュアル



業務の手順や注意点、
確認ポイントなどを
網羅的に理解できる

新しく業務を行う社員が
業務内容を把握し、覚える
ための教科書的な位置付け

事例マニュアル



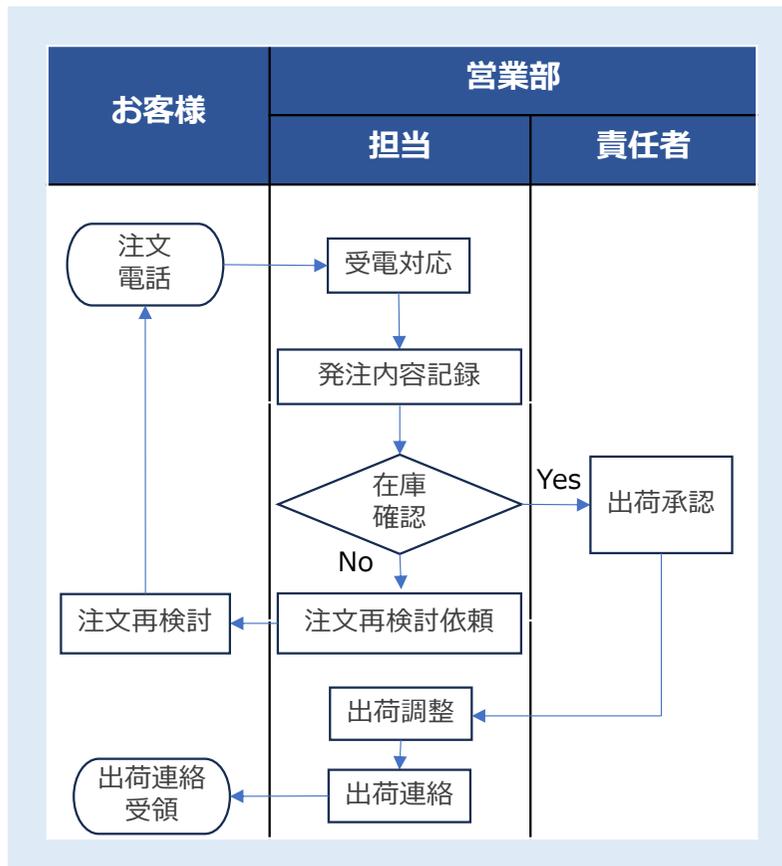
接客・営業・身だしなみ
など、準備や心構えを
社員への**意識付け**に活用

それぞれの場面に具体的に
どのように行動すれば良い
のかを示した事例



7.業務フローチャートの作り方

サンプルチャート



JIS規格で定められている記号

記号	名称	内容
	端子	フローチャートの始まりと終わりを表す
	処理	処理や行動を表す
	判断	条件を判断し、条件によって分岐する
	入出力	データの入出力を表す
	書類	読むことができる書類を表す
	データベース	情報がDBに保管されることを表す

フローチャート作成時の留意点

- 縦軸のスイムレーンに部署（担当者）名
- 時系列で上から下へ記載
- 起点は左側が望ましい



7.情報図解の使い方

箇条書き

情報

- あいうえお
- かきくけこ
- さしすせそ
- たちつてと

情報を列挙

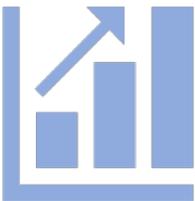
表

情報

情報を整理整頓・比較

グラフ

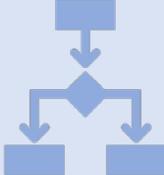
数値の推移・傾向



一昨対比
3倍の売上

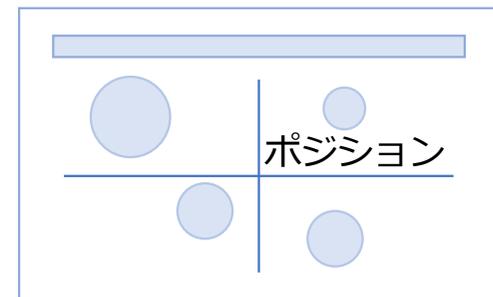
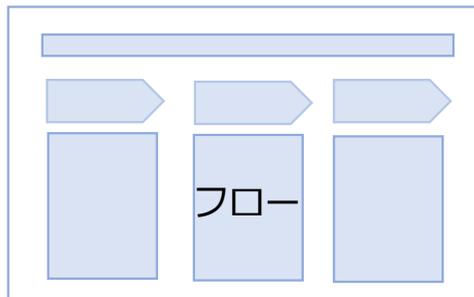
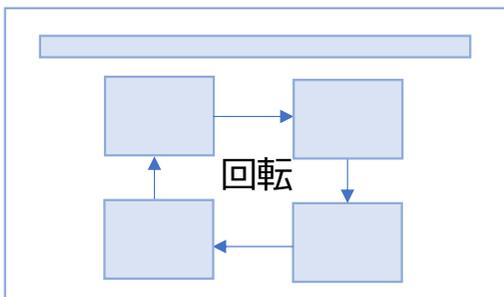
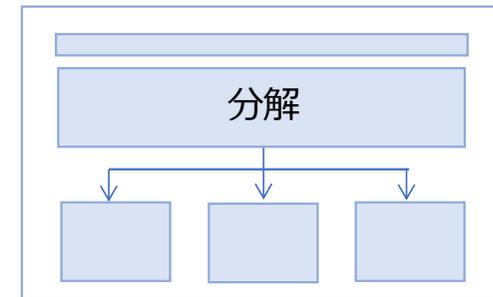
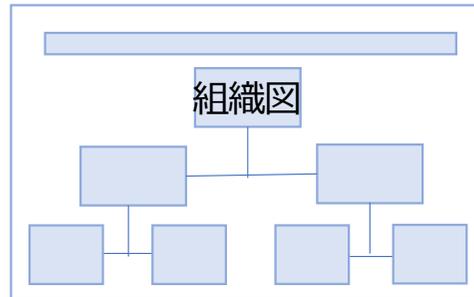
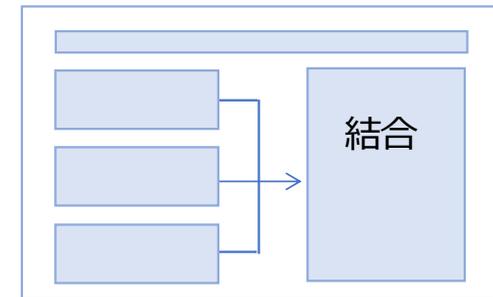
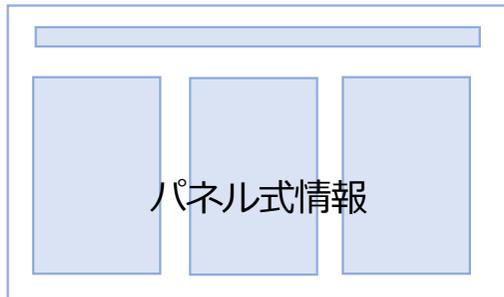
図解

情報の関係性を表現





7. 代表的な図解例





8. マニュアルのメンテナンス

業務見直し会の設定

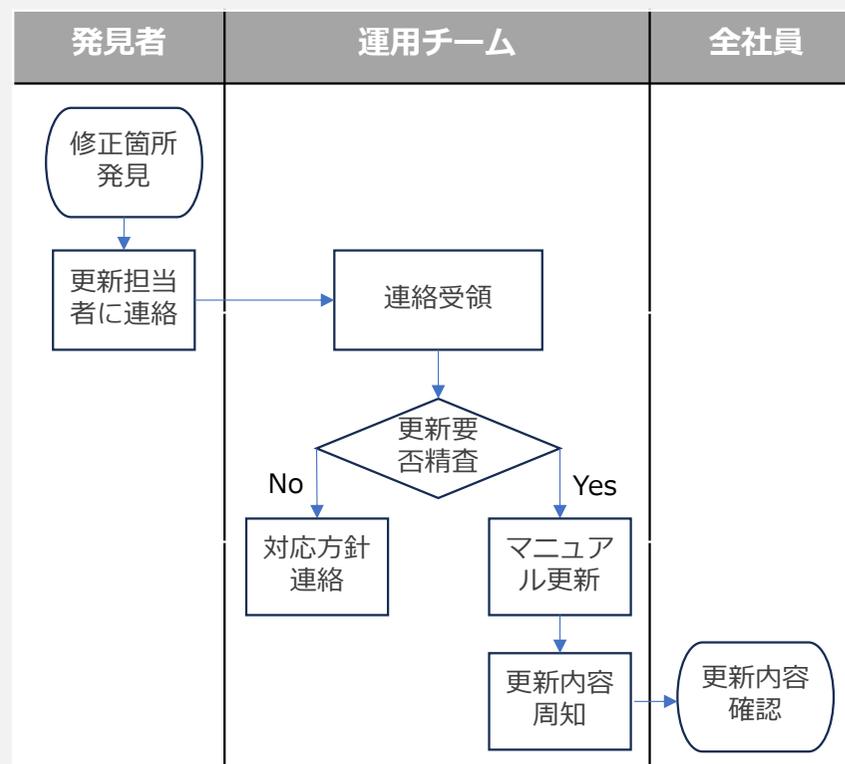
定期的に業務マニュアルを見ながら
修正・変更・削除など
業務のやり方を議論する



更新履歴の記録

更新日	更新者	更新箇所	更新内容	更新理由
○月○日	○○	5ページ	XXXXX	XXXXX
○月○日	○○			
○月○日	○○			
○月○日	○○			

メンテナンス運用フロー (例)





8.目的別 4つの会議タイプ

アイデア出し・議論型



各人の**アイデア出し**、**すり合わせ**、**方向性の確認**などが目的

プレストがこれにあたり、何を発言しても良いが、発言の否定はしないルールとする

決議重視・意思決定型



事前に論点が明確になった決定事項が議論の対象であり、**意思決定や判断**が目的

事前に意思決定できる判断材料・根拠資料などの準備をする

進捗共有・実行重視型



やるべき内容とその計画、**進捗状況の共有**と**実行内容の確認**が目的

効率よく会議を進めるため、フォーマットの定型化や記載方法の統一化により、見える化する

教育・研修型



参加メンバーへのスキルアップ研修や業務効率化に向けた教育などを目的

あらかじめ聞きたい内容の事前ヒアリングを行い、説明資料の準備をする



8.コミュニケーション頻度

全体会議（月1）

- 部署間横断での情報共有
- 各部署代表者が近況説明及びスケジュール共有
- **BAD NEWS 1stの共有**



チーム会議（週1）

- 部署の業務進捗状況の共有
- 各担当スケジュール共有・必要アクションの確認
- 部署のタスク進捗推進・リスク要因を排除



個別面談（半期毎）

- 個人的な不平・不満を察知し退職の未然防止
- 社内で感じていること共有
- **本音が聞ける！**



社員が発言・討議できる場所を提供、もしくは個別に**話せる環境を作る**



8. 安心安全ポジティブな場づくり

すること

方針を示す



評価軸を示す



信頼を示す



しないこと

話を遮断しない



人前で罵倒しない



必ずしも自分が正しいと思わない



社員が安心して発言でき、安全な立場で、ポジティブに働く環境を整える

サービスのご案内



GC COMMUNICATIONS

最後までご覧頂き、誠にありがとうございます。
その他、下記サービスもお気軽にご活用ください。

1時間の無料 個別相談



御社の課題をヒアリング！
業務改善に向けて対策・計画
と一緒に作成支援します。



↑HPお問い合わせより

1時間の無料 1on1セミナー



御社だけにセミナーを開催！
業務改善をテーマに
無料webセミナーを行います。



↑HPお問い合わせより

ブログのご案内

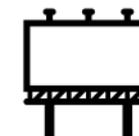


毎週月・木曜日ブログ更新中！
業務改善の成功談や失敗談等、
無料で閲覧できます。



↑HPブログにて

コンサルティング サービスのご案内



業務改善コンサルティング
支援サービス内容や活用方法
等、ご確認ください。



↑HPサービスにて