

Wordで
作る

業務の標準化・スムーズな引継ぎを実現するための

「ミスゼロ」マニュアル 作成入門セミナー

参加
対象

- 業務の引継ぎがスムーズでないと感じている方々
- 業務マニュアルの作成・更新を担う方
- 現場の業務を改善・標準化したい方
- 定型的事務業務をマニュアル化したい方々
- 業務のアウトソーシング担当窓口の方々

■こんなことに悩んでいませんか？

- ・業務を引き継ぐためのマニュアルがない
- ・マニュアルが簡単すぎて使えない
- ・マニュアルはあるが更新されず埃をかぶっている
- ・マニュアルを作成しなくてはいけないがなかなかできない



■本セミナーのねらい

業務が標準化されていない状態では、業務の成果が実施する人によって異なり、また業務スキルも継承されず、引継ぎによるミスも発生します。マニュアルは、読んで業務・作業を行うためのだけのものではなく、作成そのものの過程で業務を標準化することができ、業務の品質も向上することができます。

そこで、本セミナーでは、引継ぎミスを減らす**あるべき姿を描き、マニュアル化の対象業務の選択、作成のステップ、作成ルール、作り方などやさしく解説し、習得いただきます。**そして、ユーザー視点で、読みやすい文章のコツ、定着のコツ、そしてチームの力にしていこうコツを習得します。日常業務の「ミス、ムラ、ムダ」を減らし、スムーズな引継ぎを実現する具体的なマニュアルの作成と活用の方法を学びましょう。

■開催日時 [時間] 10:00 ~ 17:00

2024年9月 3日(火)
2025年2月20日(木)

■形式

Zoom によるオンラインセミナー

■講師 (敬称略)

麻野由佳 株式会社ビジネスプラスサポート
人財育成プロデューサー

■参加料 (税込)

- 法人会員…55,000 円/1 名
- 会 員 外…66,000 円/1 名

プログラム

[時間] 10:00 ~ 17:00 <昼食時間 12:00~13:00>

※プログラムは変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

1. マニュアルはミスの未然・再発を防止する

- (1) 業務におけるミスとは何か？
- (2) 引き継ぎのミスを減らす 3 つの「あるべき姿」
- (3) 業務マニュアルの形態
手順書、チェックリスト、フローチャート、FAQ 集
- (4) 何のためのマニュアルか？ **グループワーク**
・現状と手に入れたいゴール

2. マニュアル作成は組織で取り組む

- (1) マニュアル作成の Before⇒On⇒After
- (2) ユーザーの視点に立つ
- (3) 周囲を巻き込みマニュアル作成に着手する **グループワーク**
- (4) 作成スケジュールと進捗管理
- (5) マニュアル作成は明日を創る仕事

3. マニュアル作成のファーストステップ ① Before

- (1) マニュアル化の対象業務を選ぶ
- (2) 業務を洗い出す **個人ワーク**
- (3) 業務を適正化する
- (4) マニュアル作成で業務を改善する

4. 使えるマニュアルを最短距離で作る ② On

- (1) 「読みやすさ」が活用の決め手 **グループワーク**
- (2) Word をフル活用するマニュアル作成
- (3) 見出しと目次で探しやすくする
- (4) パソコンの画面ショットの効率よい取り込み
- (5) テンプレートで仕様と管理を一体化する
- (6) ミスを防ぐマニュアル文章のコツ **個人ワーク**

5. ミスゼロのためのマニュアル活用 ③ After

- (1) 「マニュアルのマニュアル」でルールを決める
- (2) 定着のカギはトレーニング
- (3) 集中管理で探せないミスを防ぐ
- (4) 更新のタイミングの明確化で更新ミスを防ぐ
- (5) チェックリストの併用でミスゼロ現場を引き継ぐ

6. 目指すはミスゼロの組織風土

- (1) 標準化・見える化でミスに気づく
- (2) ミスゼロが組織に余裕を生み出す
- (3) 仕事の属人化からチーム力の向上へ **グループワーク**

