

中小の労働生産性を高める人事施策 ⑥

マニュアルで業務継承

99・8%が中小企業と
言われる物流業界。「20
24年問題」が目前に迫
り、労働生産性の向上が
喫緊の課題となっていま
す。多くの会社では、若手
を採用できず、教える人
もおらず、スタッフの高
齢化は進むばかりで、業
務の継承もままならない
状況だと聞きます。業務
が属人化した状態では、
なかなか効率化を図れま
せん。労働生産性の向上
は、業務の「見える化」、
標準化から始まります。

イソーコ総合研究所
社長 出村 亜希子



その手段となるのがマ
ニュアルです。しかし、
マニュアルを継続的に作
成・更新するのは、社員
にかかりの負担が掛かる
ため、日々の業務の中で
は、どうしても後回しに
なり、滞りがちです。実
際に運用できている中小
企業はかなりの少ないの
ではないでしょうか。

「学ぶ側が作成」カギ

当社グループではスタ
ディストが提供する「Tea
eachme Biz」
を活用し、物流に特化し
たマニュアルツール「e
-Teach」として運
用しています。DX(デ
ジタルトランスフォーメ
ーション)推進の一環で
2015年に導入しまし
た。費用面においても、サ
ブスクリプション(定額

で、PCだけでなく、ス
マートフォンなどいつ
でもどこでもマニュアル
を確認できます。IT
(情報技術)にあまり強
くない人でも感覚的にマニ
ュアルを作成できること
から、社内でも作成が進
み、現在約1600件の
マニュアルがあります。
グループにおける人材
育成は、業界横断的な複

合提案ができる物流不動
産ユティリティプロ
バイヤーへの育成を目指
しています。そのため、物
流を基軸に、不動産、建
築、管理、人財、総務経
理など様々な業務を経験
するのですが、このマニ
ュアル運用によって業務
の共有と習得のスピード
がぐっと速くなり、業務
の継承やシェアリングも
スムーズに行えるように
なりました。

業務を引き継ぐ時、教
えを受ける側が作成した
ことが成功のポイントで
した。業務を熟知
するベテラン社員
にとって、マニ
ュアル作成は面倒な
ことではありませ
んが、新人含め業務を学ぶ
側にとっては、理解を深
め定着させる貴重な研修
機会となるのです。そう
してマニュアルを作成
し、それを基に後輩に教
え、教えられた後輩はよ
り使いやすいものにブラ
ッシュアップしていくと
いう良い循環が生まれ、
企業文化となりました。

特に、物
流現場で
は、電子マ
ニュアルであることが効
力を発揮しました。一番
の理由は、「動画を入れ
られるから」です。業務
を一つひとつ、手取り足
取り教えていては人工も
時間もかかり、労働生産
性の向上から離れていく
一方です。動画形式とす
ることで、業務の手順が
分かりやすくなり、ある
程度のところまでは先輩
に聞かなくても、自分で
検索し、自分で学べるよ
うになります。

また、現場の必要箇所
に電子マニュアルのQR
コードを貼っておけば、
スマホで読み取ること
で、すぐにマニュアルを
確認できます。教える手
間も調べる手間も格段に
軽くなり、業務の継承を
効率的に行える点は大き
なメリットであると感じ
ています。

DX推進、業務改善と
いうと、システムの入
替えなど大掛かりなもの
が必要なのではないかと
想像してハードルが高く
感じられるかもしれませ
ん。しかし、どんな良いも
のを導入するにしても、
組織の実態に合ったもの
でないと、結局は生かせ
ません。それよりも簡単
で効果が高いのは、まず
現状をよくつかむことで
はないでしょうか。マニ
ュアル整備はその第一歩
として、とても有効です。

また、マニュアル整備
による業務の効率化は複
利的な効果があります。
1%でも改善を続けるこ
とで、大きな成長につな
がります。小さなことか
ら始めて長く継続するこ
とに勝るものはないのか
もしれません。早く取り
組めば、それだけ得られ
るものも大きいのです。