

業務マニュアルの作り方

松丸 英治(昭和女子大学 理事長・総長・学長室 企画推進課 課長)

講師略歴

2012年3月立教大学大学院ビジネスデザイン研究科博士前期課程修了(修士 経営管理学)。昭和女子大学では主に教学部門の事務を経験。その間、IRや産学連携、学部事務室の部署新設を担当する。もっとも経験が長い現部署に課長として配属され、現在は大学の将来構想等を担当。関心領域はテーマパーク運営で、その知見に基づいた業務マニュアルに関する論文執筆、大学行政管理学会等での研究発表やマニュアル作成ワークショップの開催等実施。

プログラム概要

「業務をマニュアル化しよう」「誰でも対応できるようにマニュアルにしてほしい」など、職場ではマニュアルの必要性が常に言われているのではないのでしょうか。

一方で他の人が作ったマニュアルを見てもよく理解できなかったり、マニュアルはあるけど古くて使われていない、ということもあるのではないのでしょうか。

ある有名テーマパークは整備されたマニュアルによって運営されていることが知られています。

このプログラムではその有名テーマパークのマニュアルを事例として、マニュアルの意味を理解し作り方を学ぶワークショップを行います。業務マニュアルについて議論しながら理解を深め、実際に簡単なマニュアルを作ってみましょう。

参加者のみなさまには仕事で使用しているマニュアルや、こういったマニュアルがあれば、というイメージを自分の中で整理いただき、当日のワークショップやディスカッションに参加してください。

準備物・事前課題

1. 現在勤務する部署でどのようなマニュアルがあるか、他の人に話して差し支えない程度に調べておいてください(実物を用意する必要はありません)
2. ワークショップでは Google ドキュメントを使用するので、インターネットに接続できる、入力等が可能なパソコン、タブレット等をお持ちください。

主な受講対象者

1. 日頃の業務でマニュアルの必要性や作り方に悩んでいる方。
2. マニュアルの作成が必要な方。

到達目標

1. 業務マニュアルの基本的な構造を説明できる。
2. わかりやすい業務マニュアルを作ることができる。
3. 現在使用している業務マニュアルを最適化することができる。
4. マニュアル化することで業務を整理し合理化につなげることができる。