

OPEN TALKS!



FEB, 2021

突然ですが御社のマニュアルはどう管理なさっていますか？

お客様が求める多様な物流サービスを提供出来ることが強みである OTS では、業務の流れや使用するシステムがお客様ごとに異なります。当然マニュアルもお客様ごとに作成・管理しますので、どうしても担当者任せになりがちでした。全てが分かりやすいマニュアルとは限らず、また管理方法も統一されていないため、マニュアルを活用しやすい環境とは言えませんでした。

そもそも「文字ばかりのマニュアルや、画像があっても果てしなく量が多いマニュアルは読む気もしない。」なんて方も多いのではないのでしょうか？

こういった問題点を解決すべく OTS では、「マニュアル手順書ツールユーザー満足度調査」で一位に輝いた【Teachme Biz】を導入しました！三名の社員をマイスターに任命し、また各センターに推進委員を設置することで社員全員が Teachme Biz を操作～活用できるよう啓蒙活動を実施しています。

【Teachme Biz】導入の提案者 井上さんにインタビューいたしました！

●マニュアルツールを導入しようと思ったきっかけや思いは？

マニュアル作成で悩んでいる後輩社員から相談を受けた事がきっかけです。パートさん向けに一生懸命作ったのに「字が細かすぎて分からないわよ！」と一刀両断されてしまったそうです。とても意気消沈していたものですから、何とかしてあげたいと思いました。

実際マニュアルを確認したのですが、文字を少々大きくした程度ではあきらかに解決できない問題でした。とはいえ、文字の大きさを見る側に合わせ複数パターン作成するのもナンセンスです。そこで、パソコンやタブレットでズーム（拡大）してもらって解決してはどうかと思いつき、そういった事ができるツールを探し始め、その先にあったのが【Teachme Biz】でした。

●実際導入してみたの感想・課題等

きっかけとしてはズームできるか否かという単純なものでしたが、リサーチするうちに『画像ベースで場所を選ばず簡単に作成でき、見やすく分かりやすい。更に共有・管理も手間をかけずに行える』といった特性が、弊社のマニュアル作成に大きな効果をもたらすのではないかと思い提案、その後同種ツールとの比較など社内慎重に検討し導入に至りました。

導入後は、段階的に定着化を目指しましたが、道のりは思った以上に険しいものでした。その理由は、弊社ではこれまでマニュアルを完備し維持継続する事への優先順位があまり高くなかったからです。日々変動するお客様の要望にお応えしていく状況のなか、担当者の熟練度に頼りがちでマニュアルは最低限。ともすれば「見て覚える、」という考え方も根強く残っていました。

●OTS のマニュアル管理の理想・構想を教えてください。

少しずつではありますがマニュアル数も増え、ひと段落したところで、より組織的に取り組めるような体制に変更したことで作成のスピードを上げることができました。

今後は、作成時の決まり事や作成したマニュアルを活用できるように仕組み作りを行い、業務の習熟度アップの時間短縮、及び統一化を目指します。また閲覧状況を解析し必要に応じて速やかにカイゼンできるようにしたいと思います。



▲いつでも、誰でも見やすいマニュアルを目指して！



▲すでに 1000 件を超えるマニュアルが整備されています。

●【Teachme Biz】を使ってマニュアル作成するメリットや、具体的な活用について教えてください。

【Teachme Biz】は管理がしやすくフォーマットを考える必要がない為、誰が作成しても同じような仕上がりになります。編集が簡単で分かりづらい業務も動画で重要ポイントに文字や図形を入れられるのでより分かりやすくなりました。必要な時に必要なマニュアルをすぐに見られる「高機能検索」「QRコードの出力」などの機能も充実しています。

現在、事務はもちろん現場でも機械の使い方や検品基準、ラッピング作業、保護梱包等動画や画像で作成し、実際使用しながら業務を行っています。特にパディさんの入社時ガイダンスは、動画を見てもらうことで対応する時間が 1 時間から 10 分程度に短縮する事が出来ました。

また「今まで頑張って作ったマニュアルは無駄になるの(´・ω・`)？」と思われましたが、Excel や PowerPoint や Word で作成したマニュアルなら、簡単にアップロードする事が出来たので一安心です。セキュリティに関しても、【Teachme Biz】へのアクセスは、弊社内でマニュアルの内容に合わせた制限を設けています。

さて、ここまでお読みいただくと「弊社は完璧です！」と言わんばかりの内容ですが、導入が順風満帆というわけではありません。前述の通りこれまで担当者任せになりがちでしたので、浸透もバラつきがあり(；_；)工夫が必要です。

同じ商材を扱い、同じシステムを使用する全国展開のコンビニエンスストアなどは、マニュアル作成後メール配信することで全店舗がタイムリーに閲覧・実行することが出来ますので、効果が分かりやすく少々羨ましくもあります。

現在では CS 委員会と連携をとり、各センターに推進チームを発足させ、マイスターと共に社員に定期的に社内教育も行っていますが、まだまだ浸透する方法については模索中です。

ゆくゆくは極力紙ベースのマニュアルに頼ることなく iPad や PC で閲覧しながら作業を行いモニターで定期教育を行えるような、そんな当たり前のツールになるように日々奮闘しています。

【Teachme Biz】にご興味ある方はこちらへ → <https://biz.teachme.jp/>



▲【Teachme Biz】マイスターの三人☆彡

