

業務仕組み化 プログラム

業務基準書(≒マニュアル)が
企業の業績を変える

変化の激しい時代において、 持続的な成長の基盤を作る

卓越した経営を行う企業や質の高いサービスを提供する企業は、**必ず優れた「仕組み」**を持っています。

無印良品がV字回復した原動力「MUJIGRAM」を専門家や実務者とともに研究し、幅広い業種・企業でも活用できるように開発した「業務仕組み化プログラム」。

血の通った**業務基準書(≒マニュアル)**の作成・運用で、成果を出し続ける組織に変革します。



業務基準書(≒マニュアル)の効果

- ▶ 「業務基準書」を作ることで、サービス業の課題である業務のバラつき・ムダが減り、業務効率を向上させることができます。
- ▶ 「業務基準書」が改善のプラットフォームになり、新たな気づき・工夫・提案が生まれ、その提案などを「業務基準書」に取り入れることで改善が進む、好循環が形成されます。

業務基準書の活用方法



こんな企業・組織にオススメ

- ▶ 多店舗・多拠点展開に向け、従業員のレベルを統一・向上させたい
- ▶ 仕事を標準化して、ムリ・ムダ・ムラを無くしたい
- ▶ マニュアルは作ったものの、使われていない
- ▶ 経営理念を浸透させたい
- ▶ 改善文化を定着させたい
- ▶ デジタル化・DX化に向けて、業務を棚卸(見える化)したい
- ▶ 知識やノウハウを共有したい、蓄積したい



2023年度オンラインセミナーのご紹介

無料説明会

無印良品がV字回復した原動力「MUJIGRAM」を研究し開発した「業務仕組み化プログラム」の紹介セミナーです。血の通ったマニュアルの作成・運用で、成果を出し続ける組織に変革できます

日程	時間	内容	定員
5/24(水)	10:00 ～	業務仕組み化プログラム 説明会	50名 (先着順)
9/13(水)	11:00		

<経営層向け>導入セミナー

業務仕組み化プログラムを導入し、業務の標準化を進めると組織がどう変わっていくのか、また何をどのように進めていくのかについて、実際のフォーマットを使いながら解説いたします。

<参加特典>「無印良品をV字回復させたフォーマット」付

日程	時間	内容	定員
6/14(水)	9:30 ～	■ 経営と業務基準書 ■ 導入メリットと目指す運営状態 ■ 業務が標準化されながら、従業員が考える仕組みの作り方 ■ 事例が好循環する仕組みの作り方 ■ 具体的な業務基準書の活用方法	10名 (先着順)
10/18(水)	12:00		

「業績を向上させるマニュアル」作成講座

「業務基準書(≒マニュアル)」の作成を完全習得できる2日間の特別プログラム。専属コンサルタントが作成ツールやフォーマットの使い方を丁寧に説明しながら、ノウハウを余すことなくお伝えします。

<参加特典>「無印良品をV字回復させたフォーマット」と「業務基準書作成・運用のノウハウが詰まった解説書」付

日程	時間	内容	定員
1日目:7/12(水) 2日目:8/2(水)	9:15 ～	■ 業務基準書を理解する(一般的なマニュアルとの違いを理解する) ■ 作成フローと作成支援ツール(SOA・SOC・SFD等)を理解する ■ 1つの業務について業務基準書を完成させる ■ 業務基準書の活用・運用方法を考える	5社 (先着順)
1日目:11/1(水) 2日目:11/15(水)	12:15		

担当講師

公益財団法人日本生産性本部 主席経営コンサルタント
鍛冶田 良

サービス産業生産性協議会「サービス産業の仕組み化研究会」メンバー
製造業の改善、管理手法をサービス産業のオペレーション改善に活かし、ドラッグストア、通信販売をはじめとしたサービス産業の生産性向上の支援を行っている。

申込みサイト

サービス産業生産性協議会 (SPRING)
WEBサイト



株式会社サッポロドラッグストア

(北海道札幌市・ドラッグストア業)



なかなか定着しなかった作業マニュアルが
業務基準書を軸に様々な場面で水平展開できた

導入の きっかけ

- ▶ 作業マニュアルはあったが、作業手順が不明確、更新作業が追いつかない、内容が細かく全体像が理解できない等の理由により、定着しなかった。
- ▶ チェーンストアとして多店舗型モデルを作るために、店舗業務の標準化とそれに伴う教育が必要不可欠であった。

導入の 効果

- ▶ 業務の問題点・改善策などの現場の知恵が、ノウハウとして業務基準書に蓄積・掲載され、素早く水平展開できる。
- ▶ 新人教育の際に業務基準書を必ず活用することで、新人教育の標準化をし、バラつきなくスキルを習得させることができる。
- ▶ アウトソース先のヘルプデスクにも業務基準書を共有し、問合せ時に活用している。

生活協同組合コープさっぽろ

(北海道札幌市・小売業)



達成度をチェックすることで
スキルの見える化が進み、評価判断の一つにも

導入の きっかけ

- ▶ マニュアルを作成したが、更新されない等の問題により、定着しなかった。
- ▶ 業務仕組み化プログラムが公開され、経営トップの号令により、業務基準書の作成に取り組んだ。

導入の 効果

- ▶ 改善事例を発表する取組との相乗効果により、業務改善のスピードが上がった。
- ▶ 業務基準書の運用により、従業員のスキルが上がり生産性が向上した。さらに、マルチタスク型になったことで、人件費抑制につながった。
- ▶ 教育トレーナーは教える工程が省け、フィードバックに重きを置くことができるため、教育効果が高まり、モチベーションが上がるサイクルが生まれた。
- ▶ 達成度をチェックする項目を設けることで、スキルの見える化ができた。さらに、評価の基準が明確になり、評価の判断にも役に立っている。

提供サービス

プラン名	仕組み化 完全サポートプラン	セミナープラン	マニュアル診断プラン
内容	専門コンサルタントが業務基準書の作成を支援します	お客様先で業務仕組み化に関する講義、講演を行います	既存のマニュアルや基準書の確認し、改善点をアドバイスします
効果	業務基準書を作成することで、業務のバラつきを削減し、継続して改善する風土が醸成できます	外部の視点から仕組み化の重要性を組織的に学習することで、従業員の意欲が向上できます	マニュアルが活用され、業務改善が行われる組織風土が醸成できます
時間・回数	月1回(1日)× 6か月(全6回)	1回(2時間～)	1回(2時間～)
金額	231万円～(税込)	22万円～(税込)	11万円～(税込)

※導入規模により、金額は変動いたします

※専門コンサルタントの交通費・宿泊費の実費をご負担いただきます

※サービス産業生産性協議会(SPRING)年会費6.6万円(税込)が別途必要になります

※上記のほか、ご要望に応じた対応が可能ですので、お気軽にお問い合わせください

支援実績

スーパーマーケット業、ドラッグストア業、通信販売業、介護・福祉業、美容業、
家電量販店業、アパレル業、不動産業、動物用医薬品業、卸売業、官公庁等



公益財団法人 日本生産性本部

企業、労働組合、学識者の三者構成にて、生産性運動を展開する中立的な組織です。産業人の育成や経営コンサルティング、「日本アカデミア」などの活動を通じて、生産性向上に取り組んでいます。



サービス産業生産性協議会(SPRING: Service PRoductivity & INnovation for Growth)

サービス産業の生産性向上を通じ、わが国経済の持続的な成長を図っていくことを目的として、2007年に公益財団法人 日本生産性本部が設立し、産学官が連携する知と実践の場を提供しています。

お問い合わせ

公益財団法人 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会(SPRING)事務局

担当：半田、加藤、吉田

〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12

WEB <http://www.service-js.jp>

TEL 03-3511-4010 E-mail service-js@jpc-net.jp

「業務仕組み化」で検索ください。

Facebook ページ

<https://www.facebook.com/SPRING.Service>

Twitter アカウント

[@SPRING_Service](https://twitter.com/SPRING_Service)