

## 『業務属人化解消方法セミナー』受講者アンケート 集計結果

| 質問 |                                       | 100点<br>とても<br>○ | 75点<br>○ | 50点<br>まあ<br>まあ | 25点<br>× | 0点<br>とても<br>× | 平均点<br>87 |
|----|---------------------------------------|------------------|----------|-----------------|----------|----------------|-----------|
| 1  | 講師の説明は分かりやすかったですか?                    | 18               | 12       | 2               | 0        | 0              | 87.5      |
| 2  | テキスト・資料は分かりやすかったですか?                  | 13               | 16       | 3               | 0        | 0              | 82.8      |
| 3  | 口頭説明でお見せした資料は分かりやすかったですか?             | 12               | 14       | 6               | 0        | 0              | 79.7      |
| 4  | 講師の話す内容に共感できましたか?                     | 16               | 12       | 4               | 0        | 0              | 84.4      |
| 5  | マニュアル管理システムの重要性は理解できましたか?             | 21               | 10       | 1               | 0        | 0              | 90.6      |
| 6  | ダイジェスト版マニュアルの重要性は理解できましたか?            | 25               | 6        | 1               | 0        | 0              | 93.8      |
| 7  | ビジュアル版管理規格の重要性は理解できましたか?              | 22               | 10       | 0               | 0        | 0              | 92.2      |
| 8  | 「教育レス」体制 <sup>(注)</sup> の効果は理解できましたか? | 22               | 9        | 1               | 0        | 0              | 91.4      |
| 9  | 講義内容にご満足いただけましたか?                     | 15               | 13       | 4               | 0        | 0              | 83.6      |
| 10 | この講師の他の講義も聞いてみたいですか?                  | 14               | 16       | 2               | 0        | 0              | 84.4      |

(注)「教育レス」体制とは①マニュアル管理システム(AIOS SMver.)の構築 ②マニュアルの二層化(ダイジェスト版・詳細版) ③ビジュアル版管理規格、の3点を指します。

11 この講習会でご不満だった点がありましたらお教え下さい。

- ①特になし(他14名)。
- ②非常に興味深い内容だったので、時間が短く感じた(他3名)。
- ③配布された『業務マニュアル作成マニュアル』をもとに実践的な指導がなされるのかと期待したが、参考事例として紹介されただけだった。
- ④休憩時間中に講義の延長の話があり、トイレに行きづらかった。

12 この講習会で良かった点がありましたらお教え下さい。

【マニュアル管理システムに関するもの】

- ①弊社のマニュアル管理システムはマニュアルをただ「管理」しているだのものに過ぎず、セミナーで配布されたAIOS SMver.のように個別業務との紐づけがなければ意味がないことがよく分かった。
- ②「業務体系とマニュアル体系がリンクしていない市販のマニュアル管理システムの欠陥こそ、手間暇かけて作成したマニュアルが使用されない最大の原因です」との講師の指摘は、まさしく自社に当てはまる事項だった。

## 【マニュアルに関するもの】

- ①生成AIを活用したマニュアル作成方法を知ることができた。
- ②今までマニュアルをあまり重要視していなかったが、業務属人化解消ツールとして非常に有効であることが分かり、認識を新たにした。
- ③講師が前職で作成したマニュアルを見て、詳細版とダイジェスト版の2本立てにする意味と価値が腑に落ちた。弊社のマニュアルが、いかに閲覧者への「愛」に欠けたものであるかを痛感した。
- ④配布されたマニュアル作成マニュアルを見て、マニュアル管理規格だけではダメなことが理解できた。
- ⑤マニュアルの冒頭に「業務の目的」を明記する意味を知った。自社でも取り入れたい。

## 【ビジュアル版管理規格に関するもの】

- ①パワーポイントによるビジュアル版管理規格の事例紹介はとても分かりやすく、講師ご作成の事例も資料として配布されたので、今後自分で作成する際の参考になった。

## 【教育レス体制に関するもの】

- ①教育レス体制構築により、3年で従業員数を3倍に増やした業務拡張事例や、3ヶ月で事業承継に成功した事例を知ることができた。

## 【ISO9001に関するもの】

- ①ISO9001のダメな部分が明確に分かった。
- ②ISO9001と関連付けて取り組める点が良かった。
- ③当社はISOを導入していますが形だけで、審査前に慌てて準備するだけでまったく機能していないことに悩んでおりました。今回先生に教えていただいた方法を活用し、会社の発展につながるよう努めてまいりたいと思います。
- ④講義後半のISOの考え方( ISO=失敗学 )が新鮮で良かった。
- ⑤過去に受けた失敗学の講習と内容がつながっており、理解しやすかった。
- ⑥ISO9001の話は非常にタメになった。若年層に伝えたい。
- ⑦「マニュアルを作成すれば、部下や他部署はその通り動くと盲信していませんか?」「マニュアルは多ければ多いほど立派な会社だと思っていませんか?」「そういう考え方を、私はISO9001病と呼んでいます」という講師の言葉に、強烈なインパクトを受けました。

## 【その他に関するもの】

- ①今月から業務の属人化解消活動を全社で開始したが、当セミナーでその方向性および実施事項が明確になり、非常に有益だった。
- ②業務フロー、スキルマップ、マニュアル等は作成しているが、マニュアル管理システムのように有機的につながっている状態ではなかった。俯瞰的に見ることの効果を実感した。
- ③慢性的人手不足に苦しんでいるが、『人手不足解決方法 一覧表』を見て外国人労働者やDX以外にも解決方法が色々とあることが分かり、会社の将来に希望が持てた。
- ④業務改善を進めるために何に取り組むべきかの「道標」になった。
- ⑤自社に当てはめて考えられるような内容だった。
- ⑥学びがとても多かった。

## 【セミナーの進め方および講師の話し方に関するもの】

- ①冒頭で各人に對し受講者ニーズ調査があり、最後の個別アドバイスで疑問が解消した。  
今まで何十回もセミナーを受講してきたが、ここまで受講者一人ひとりに配慮されたセミナーは初めてだった。
- ②説明内容が分かりやすく、講師の体験談に共感でき、イメージが付きやすかった。講師の声もよく通り、話し方も明瞭で聞きやすかった(他5名)。
- ③講師ご自身の経験を踏まえた事例等をご説明いただき、内容に説得力があった。
- ④具体例の話が自社に置き換えて共感できる話が多く、とても理解しやすかった。
- ⑤例え話や豆知識的な説明が、とてもありがたかった。
- ⑥事例を交えたわかりやすい説明だった。
- ⑦講義のスピード感が良かった。

## 13 その他、ご意見・ご感想等ありましたらお願いします。

- ①今回教わったマニュアル管理システムを自部署で作成したい。
- ②自分の会社ではマニュアルや管理規格、資料等がありすぎると思うので、一元管理によるマニュアル・規格・資料の削減にできる範囲でトライしていきたい。
- ③マニュアルをダイジェスト版と詳細版に分けるという考えがなかったので、自社でも取り入れたい。
- ④マニュアル作成には仕事ができた再雇用社員を活用せよ、との考えは盲点だった。
- ⑤自部署内で実施可能なものは、全部実施したい。
- ⑥自社はまさしく仕事が人についている会社なので、何とかしたいと思いました。
- ⑦ご紹介のあった『マニュアルをなめるな!!』に興味があるので、買って読んでみます。