

CASE STUDY

運輸・物流業

ワコール流通株式会社様

Teachme Bizは、現場の力を引き出す
「コミュニケーションツール」

株式会社インテンツ様

新人スタッフの不安を解消し、
早期離職率を改善！

安田倉庫株式会社様

言葉という壁を越えるTeachme Bizは、
信頼のおけるビジネスパートナー

株式会社トワード様

物流業界の生産性向上を
Teachme Bizで加速！

運輸・物流業の皆さまへ

「人手不足」と「人材育成」でお困りではありませんか？

労働力人口が減少するなか、限られた人材を確保し、いかに「生産性高く」活用していくか。また顧客満足度向上のため、競合よりも先行して品質を標準化し、新人スタッフを「早期即戦力化」できるかが、大きな課題となっています。



- ✓ 離職率を低下させるには？
- ✓ 多拠点の業務を標準化するには？
- ✓ 研修にかかる移動コストを削減するには？
- ✓ 他社よりも先行して即戦力化を実現するには？

 TeachmeBiz を活用すれば、
大幅なコスト削減と品質向上が実現できます！

CONTENTS

CASE 1

ワコール流通株式会社様

Teachme Bizは、現場の力を引き出す「コミュニケーションツール」

CASE 2

株式会社インテンツ様

新人スタッフの不安を解消し、早期離職率を改善！

CASE 3

安田倉庫株式会社 様

言葉という壁を越えるTeachme Bizは、信頼のおけるビジネスパートナー

CASE 4

株式会社トワード様

物流業界の生産性向上をTeachme Bizで加速！

マニュアル具体例

総務・人事

- ・人員受入準備項目
- ・入社時のオリエンテーション
- ・給与口座開設
- ・年末調整の手続き
- ・シフト表の作成
- ・プリンタのインストール方法
- ・スキャナの設定方法
- ・勤怠システムの使い方
- ・会計システムの使い方
- ・業務委託契約の管理
- ・備品の収納場所
- ・交通費精算
- ・経費精算
- ・会議室の予約方法
- ・テレビ会議の設定
- ・健康診断の手配
- ・名刺の発注方法
- ・請求書、見積書の作成方法
- ・書類管理のルール

運輸・運送

- ・車両点検・整備の仕方
- ・点検基準
- ・運行指示書の見方
- ・点呼と報告の仕方
- ・乗務の記録方法
- ・運行記録の確認方法
- ・事故発生時の対応
- ・異常気象時の判断方法
- ・届出書類の作成
- ・配送ルート
- ・駐車禁止場所や通行禁止の状況

倉庫

- ・入荷、出荷業務マニュアル
- ・現品票シール印刷手順
- ・検品の手順
- ・出荷指示書、納品書の出力方法
- ・ピッキング、梱包方法
- ・在庫、入出荷管理方法
- ・棚卸手順書
- ・荷物の積み方（注意点）
- ・梱包資材の使い方、発注方法
- ・フォークリフト使用時の注意点、ルール
- ・固定器具の使い方
- ・荷物の持ち上げ方
- ・倉庫管理システムの使い方
- ・無線端末（HT）の使い方

研修用

- ・経営理念・行動指針
- ・身だしなみ
- ・接客マナー
- ・接客マナー【外国人従業員用】
- ・物流業界の基礎知識・専門用語
- ・運行の安全教育
- ・体調管理チェック
- ・パソコンの基本操作
- ・トラブル発生時の対処順序
- ・社内システム（ツール）一覧、使い方
- ・車や船の種類、積載量のマニュアル
- ・営業育成

海運

- ・コンテナ貨物の分類
- ・コンテナ搬入・搬出方法
- ・ヤードの利用ルール
- ・荷物の取り扱い方
- ・税関への申請方法

販売促進

- ・法人営業の方法
- ・ブログ投稿マニュアル
- ・DMマニュアル
- ・イベント出展マニュアル

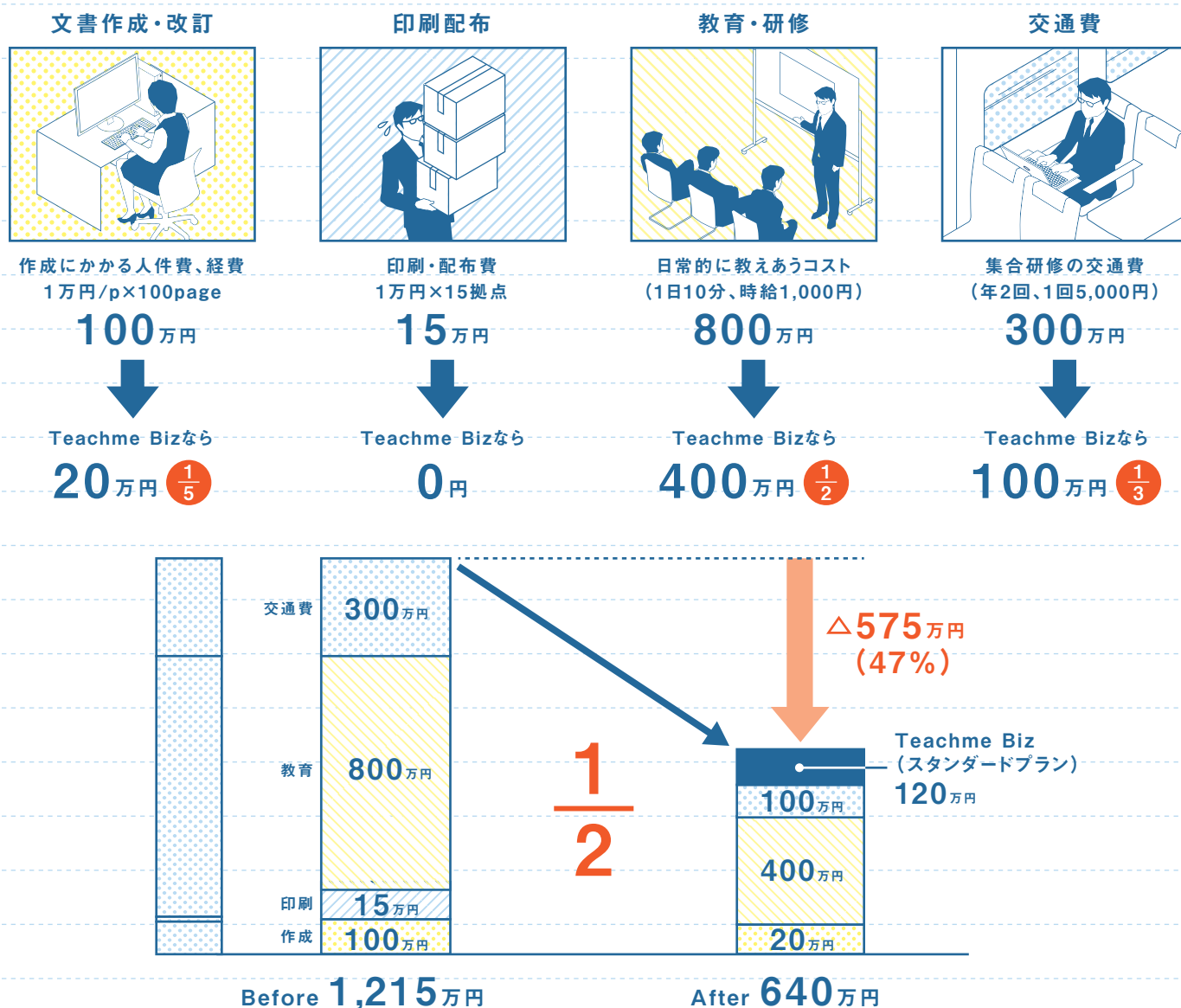
店舗業務

- ・解錠方法・施錠方法
- ・開店準備
- ・閉店準備
- ・ゴミの捨て方
- ・社内清掃
- ・荷物受付方法☒・お問い合わせの対応方法
- ・クレーム対応の方法
- ・日次業務
- ・月次報告
- ・年次報告

投資対効果シミュレーション

人材育成のために「業務手順を伝えるコスト」は大きい

例 15拠点×20人、100pageのマニュアルを各拠点に配布



事例

マニュアルのペーパーレス化で、年間2,000万円のコストカットに

導入の効果はいかがでしたか？

マニュアルのクラウド化に向けては5社くらいのものを試してみたのですが、Teachme Bizならそれまでのマニュアルが抱えていた問題も一気に解決しました。従来マニュアルの文字量は多く、A4用紙1枚につき約1,000字ほどでした。それが、Teachme Bizによる画像を主体としたマニュアルになることで、約400字まで少なくなったわけですから、見る側の負担も大幅に軽減しました。もちろん、作る側の負担減にもなり、静止画も動画も使用できるので、視認性も向上しました。

導入・運用コストについても驚くほどリーズナブルでした。Teachme Bizの導入により、コスト削減として大きなメリットもありました。年間労務費・資材費を試算したときに、紙のマニュアルで2,100万円。Teachme Bizの導入コストは1年で約100万円なので、差し引きでは2,000万円のコスト削減になり、導入コストもすぐに回収できるということで、導入しない理由が見当たりませんでした。

 **富士薬品 株式会社富士薬品様**

Teachme Bizは、現場の力を引き出す「コミュニケーションツール」

貴社の事業内容をお聞かせください。

代表取締役社長 牧様（以下、敬称略） ワコール流通株式会社は、女性下着を中心とした製造卸メーカーであるワコールから機能分化し、ワコールグループにおける物流専門会社として、2000年4月に設立しました。物流拠点である守山流通センターでは、ワコールブランドの入荷・返品・検査・在庫・ピッキング・値札・出荷・配送までを担い、一元管理しています。物流業務に携わること約70年。蓄積したノウハウを活かして、流動的なビジネス環境の変化にも対応できる流通体制をつくり、お客様に満足いただけるサービス提供を目指しています。



ワコール流通株式会社 代表取締役社長 牧邦彦様

手軽だからこそ、リアルタイムなマニュアル改修を実現

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

牧 弊社にはもともと紙のマニュアルは多数存在していました。ただし、作業を文章で表現するのはむずかしく、伝わりづらいものでした。また、そもそも作業方法・速度も千差万別で、実際に指先や肘の使い方・歩き方・腰の曲げ方など、具体的な動作までは標準化さ

れていませんでした。

かねてより製造の現場では作業の標準化は進められており、ベテランと新人スタッフの動作を動画で比較する手法が活用されはじめていました。比較動画は弊社での物流現場にも取り入れられると思い導入、それにより標準化された業務を共有するプラットフォームとして、Teachme Bizを選択しました。



ワコール流通株式会社 業務管理課 係長 池田直人様

業務管理課 係長 池田様（以下、敬称略） ちょうどそのとき私には、標準化した業務をマニュアル化するというミッションが課せられていました。これほど多くの工程があり、果たして期間中にクリアできるのかと途方に暮れていたところで、Teachme Bizを知ったのです。使ってみてすぐに、マニュアル作成における課題解決の糸口、ひいては現場を標準化する“武器”になりそうだと感じました。

導入の決め手は何でしたか？

牧 まず、慣れ親しんだスマートフォンやタブレットで使えるという点です。手軽に作成、閲覧ができるので、スマホ世代の若いスタッフもすぐに使えると感じました。次に、写真や動画をベースにしたマニュアル構成なら誤解がうまれにくく、業務を理解しやすいのではないかと考えました。新人教育だけでなく、作業を標準化するツールとしても考えておりますので、「正しく伝わる」というのは重要なポイントです。

また、改修のしやすさも、導入を決めた理由のひとつです。従来の

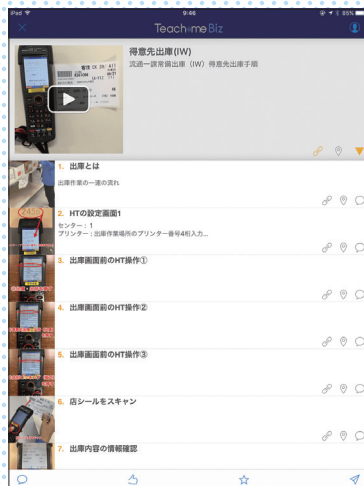
マニュアル作成の方法では、ほんの一部の変更でも時間と労力がかかるため、完成したマニュアルは往々にしてそのまま放置されるものになっていました。しかし、Teachme Bizなら、普段使用しているデバイスで撮影、その場で共有まで可能です。毎日でも今の時点でベストだと思うものに作り変えることを現実に行うのが、Teachme Bizの特長だと思います。出来上がったものを永久的に是とするのではなく、少しでも疑問に思うことがあれば、微細な変化であっても日々リアルタイムで改善していただきたいと思います。

複雑な業務もウェアラブルカメラと組み合わせて自在にマニュアル化

どのようなマニュアルを作っていますか？

牧 今回の取り組みは一種の挑戦になるので、ある程度シンプルな業務からマニュアル化をはじめようと考え、「値札付け」のように、同じ場所に座って同じことを行う、一定の作業環境が確保できている業務を選びました。このような、スタッフ全員がほぼ同じ作業をするにもかかわらず個人差が生まれる原因を究明したいという想いもあったのです。その後は、商品補充など少し複雑な業務にも水平展

開していきました。最近では、作業は歩きながらで、伝票もそれぞれ異なるなど、もっとも複雑で様々な課題を抱えていた出庫作業の標準化も進めています。作業風景の撮影が難しいのですが、ウェアラブルカメラの導入で実現できそうです。100～200名のスタッフが当たっている出庫作業が標準化できれば、相当のインパクトが期待できます。



出庫のマニュアル。今後はウェアラブルカメラも活用し、更に分かりやすくする。

池田 「応援者」向けの業務引継にも活用しています。アパレル物流業界は業務変動が大きく、状況によっては他部門に作業応援を依頼することもあるため、スタッフのマルチスキル化は必須です。いつ、どの部門へ応援に入っても業務が回るようなマニュアルの作成をしています。

最近では、新人教育のカリキュラムのひとつとしても使いはじめました。専門用語のマニュアルだけでなく、「マニュアルを作ってみよう」

と題した研修も実施しています。その目的は、Teachme Bizを使えるようになること・作業を理解できているか確認すること・プレゼンテーションスキルを養うこと。あくまでも基本が抜け落ちないように使い方もレクチャーしていますが、Teachme Bizの操作性が非常に高いので即座にマスターでき、「プロジェクターのマニュアルを作る」という課題も30分で仕上げています。

マニュアルはどのように作っていますか？

池田 マニュアルに大切なのは実用性だと思うのです。最も現場を熟知している担当チーフならびにメンバーが作成したマニュアルを共有し、より良い方法を協議した上で完成させていくことで、管理者や現場スタッフ、両者の納得感が生まれます。

導入から半年ほどですがTeachme Bizを使用しながら業務の打ち合わせを行うことで、自然に浸透してきました。マニュアルの数も日に日に増加しており、当社にとって必要不可欠なツールになりつつあるように思います。

Teachme Bizをきっかけに、現場でのコミュニケーションが増加

導入の効果はいかがでしたか？

池田 技術が必要となる業務での手先の使い方など、Teachme Bizなら細かい動きまで表現し、メンバーに伝えることができます。ポイントごとにステップを踏みながら説明でき、伝え方も統一されたことで、伝わりやすくなったと現場からも好評です。それまでは、同じ業務でも教える人によってバラツキが発生してしまっていました。

また、タブレット1台で写真や動画を撮影し、その場で加工できる点も好評です。それまでのマニュアル作成は机上で行いでしたが、現場ですぐに作れてとても効率的です。今まで作成に2,3日間かかっていたようなマニュアルも、2,3時間で作成でき、大幅な時間短縮になっています。

単純にマニュアル作成が楽になっただけでなく、現場の活性化、やりがい向上にもつながっています。会議などで、今までなにも発言しなかったメンバーが、Teachme Bizの導入後は積極的に自分のやり方を共有するようになったのです。これは予想外の嬉しい効果でした。

牧 現場スタッフによる改善提案は以前からありましたが、そういうところに挙がらないような細かな提案が、現場には潜在していました。

Teachme Bizの導入により、それを提案でき、発言しやすい組織風土に随分変わってきつつあるのかもしれません。

業務の属人化を解消する効果もありました。伝票取扱業務や小売流通様指定の値札付け、値札のデータ関連など属人化している業務があります。もちろんこれまでも後身育成には取り組んでいましたが、長い時間のかかるものだと考えていました。しかし、Teachme Bizを使い、新人・後輩スタッフたちとともに“誰が見ても分かるマニュアル”を完成させることによって、技術の伝承も実現可能だったのです。この点でも、大きな副産物を得たと感じています。

また恥ずかしながら、管理者層は作業工程を“概念”としては理解していても、1つひとつの動作・手順まで把握できていませんでした。しかし、Teachme Bizを通じて把握し、的確に判断できるようになっています。現場に指示した作業が、自分たちの想定以上の負担になっている、設備投資で解決できる問題を見落としてマンパワーに依存し過ぎている等、細部まで見えるようになり、結果的に現場とのくいちがいを引き起こしにくくなっているのではないのでしょうか。

標準化がむずかしいと言われる物流業界に、新たなモデルを築きたい

今後の活用計画を教えてください。

牧 Teachme Bizは、生産性を向上させるという点で極めて有効なツールであることは間違いありません。しかし、経営者としての立場からは、単に生産性という指標だけでなく、スタッフに長い期間勤めてもらい、知見や作業をレベルアップさせていくことも重視すべきであると考えています。マクロで見れば、Teachme Bizはその足掛かりになるツールでもあるわけです。さらに、業務に対する理解を促進すると同時に、リアルタイムな改善提案も引き出す、コミュニケーションツールでもあります。今後はそこからどこまで使い道を広げていけるかが要です。

物流業界は、作業そのものが一定しない、取り扱う品種・品目・シーズン性の有無によって作業工程が左右される、機械化比率や人員確保度合いなど、状況は各社さまざまです。そのため標準化が困難と言われる業界ではありますが、私自身は「そんなことはない」と感じています。従来型のマニュアル・システムなら難しいことかもしれませんが、たとえ一時的、あるいは低頻度の作業であっても、

その時に必要とされるマニュアルをすぐに作成して全員で見られるという意味では、Teachme Bizに勝るものはありません。どんな局面における作業も標準化し、リアルタイムで改善していくという、業界の“モデル”を築けると信じています。

一度標準化したあとは、もっと詳細に工程を分析し、現時点でベストな方法として固まれば、それを再びTeachme Bizで共有。それをもとに新しい作業工程も構築、改善を繰り返す——それは“永遠の課題”でもあります。ワコール製品にとどまらず、BtoBtoC事業のお取引先様ごとの要望にも応えられるよう、あらゆる場面に水平展開し、これまでの“百科事典”のようなマニュアルは、2年以内に全廃したいですね。

そして、今までは作業レベルの標準化に取り組んできましたが、ISOの監査・社内外の業務監査・棚卸手順の確認といった、間接負担が高張る業務などで、より一層広く活用できればと考えています。

CORPORATE PROFILE



ワコール流通株式会社

URL <http://www.wacoalholdings.jp/index.html>

所在地 滋賀県守山市千代町1番地1

事業内容 物流業

ITリテラシーに左右されない直感的な操作性

貴社の事業内容をお聞かせください。

少子高齢化を迎えた今、「家事」に課題を抱える家庭が増えています。株式会社インテンツは、首都圏および関西都市部の食品スーパー等と連携することにより、小売店で購入した商品を玄関先までお届けするサービスを提供。時間と場所に制約されない食生活を可能にし、「家事」の悩みを解決します。

サービス内容も、「来店宅配型宅配ソリューション」をはじめ、「ネットスーパー型宅配ソリューション」や「買い物代行型宅配ソリューション」といったように、多様化するライフスタイルにあわせて、オムニチャネル化が求められています。

200人強の配送スタッフ(お客様係)を中心に、年間100万件のお買物をサポート。「モノ」を運ぶだけのドライバーではなく、「大切な想い」も一緒にお届けしながら、地域社会に貢献することが私たちの使命です。



株式会社インテンツ 代表取締役 田中靖丈様

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

宅配業界は個人情報を取り扱っており、温度管理の必要なため意外に厳密な手順が必要とされます。導入当時、お客様係は30人くらい。集合研修はせずにトレーナーが赴いて、現地で3人ずつ程で研修を行っていました。しかし、すぐに事業拡大のフェーズに突入し、従業員の数も急増。それまでの方法が、現実的に不可能になってしまったわけです。

しかも、マニュアルを紙媒体で配布していたため、業務自体がどん

どん進化する中であって、刷り上がって数十箇所を越える現場へ配り終える頃には陳腐化してしまう。また、古いマニュアルが積み重なっていて最新版が見つからない、そもそも最新版がないといった状態では、せっかくのやる気も失せてどんどん自己流になってしまうのです。オンラインツールへの切替を検討し始めたとき、偶然にも、テレビ番組(NHKニュース「おはよう日本」)でTeachme Bizを知りました。

Teachme Biz導入により、研修期間を10日から7日に短縮

作成したマニュアルにはどのようなものがありますか？

130あるマニュアルは、コールセンター・お客様係・管理部門向けに分けられています。なかでも、最も多いのがお客様係向けのものです。例えば、身だしなみをはじめ、出荷検品といった作業、お金のやり取り等、玄関先での接客方法もマニュアル化されています。

最近増えているのが、親会社で作ったシステムの利用マニュアルです。あらゆる業務にスマホアプリを用いることで、紙を使わないオペレーションになっています。

そのほかには、有給休暇の取得など、雑多な人事総務系や、経営理念・行動指針・クレドを示したもの。管理部門向けとしてはシフトの組み方や昇格試験の要件。教えることや目標、修了試験の問題と回答が記された、トレーナー用の新人研修マニュアルもあります。

目的 マニュアルの整備

課題 マニュアルがすぐに陳腐化してしまう

効果 離職率の低下、マニュアル更新に対する抵抗感を緩和

今はどのように研修を行っていますか？

いざ宅配先に到着するとお客様と向かい合うのは玄関先、つまり、先輩も上司もいない中での対応が求められます。新人スタッフは不安を抱えていることも少なくありません。研修を通じてその不安を取り除き、自信を持たせてあげる必要があります。

以前はトレーナー用のマニュアルがなかったため、教え方や順序に個人差があり、研修に80時間(10日間)を要していました。しかし、現

在では56時間(7日間)まで短縮された上、1日を振り返る時間を設けることで、不明点や不安を引き出し、解消することができます。

しかも、Teachme Bizを見ながら教えることを義務化。全部覚えるのは無理でも、頭の中にすり込んでおき、分からないときに再度見る。そういう習慣を作るのも、一つの目的になっています。

マニュアルはどのように運用していますか？

実際、現場に出てからTeachme Bizで復習しているスタッフが多いようです。昇格試験前の1ヶ月間限定でアカウントを発行し、個人スマホでのマニュアル閲覧も認めています。誰が何を見ているのかという状況も確認できるので、試験せずともその努力を窺い知れるのも良いですね。

また、マニュアルどおりの行動が出来ているか否かを“人事評価制度”の評価項目にも採用。半年に1回、マニュアルどおりに業務できているかをチェックしはじめて以降、Teachme Bizの浸透も広がっています。マニュアルに関する疑問や不明点があれば、放置したままにするのではなく、社内SNSを通じてやり取りできるようになったのも良かったのかもしれません。

マニュアル更新に対する抵抗感を和らげることで、事業改善が加速！

導入の効果はいかがですか？

入社後1年以内の離職率は、目に見えて低下しました。Teachme Bizを導入したことはもちろんですが、業務ボリュームの軽減や、コンタクトセンターがお客様係の問合せ先としてサポートする体制の整備など、さまざまな安心して働ける環境を揃えた結果でしょうね。これからも、まだまだ下がっていくと思います。

そして、「変わるのはいいいことだ」ととらえる社内文化が芽吹いたことです。一般的には面倒で敬遠されがちなマニュアル更新でも、「変わることを善し」とする文化を広めたい。そうしなければ進化し続けることができないからです。そこで懸念点となるのは、変更点がスタッフにきちんと伝わっているかどうか。伝わっていなければ、ミスが発生してご迷惑をお掛けすることもあるかもしれません。

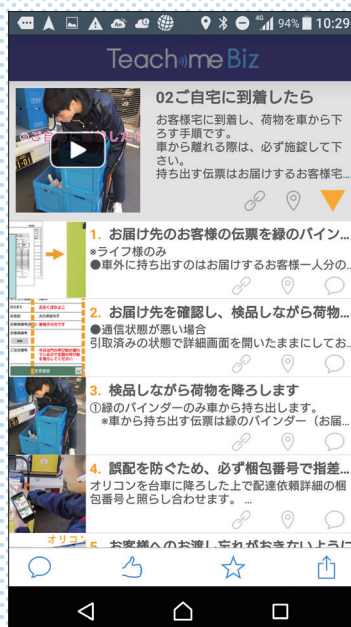
その点では、導入から約2年経った今では、2週間に1回必ず業務改善が行われることも認知されています。マニュアル更新の通知が届き、それを見れば変更点を理解できるというのが分かっていて、「変わることを当たり前」として捉えてくれているのです。

ミスが起こった場合に再発防止策として手順を追加することを約束するとしても、その日の夜に配信すれば、次の日には伝わっている。改善スピードが速くなったおかげで、「すぐにできます」と答えられるわけです。Teachme Biz無くしては、ここまでのスピードで変革することができなかったのではないのでしょうか。店舗様側の対応を待つことも多くなったので、Teachme Bizをおすすめしているくらいです。

今後の活用計画を教えてください。

おおむね満足していますが、強いて言うなら、M&Aの可能性を含めて、今後他社と事業連携していくこともあるかもしれません。そんなとき、当社で作ったマニュアルを共有して、一部だけを別で管理する

ことも可能。さらに、当社側がシステム利用料を支払いながら、アカウント管理だけは委ねられる。つまり、マニュアル配布機能として、当社の契約だけで外に出せるようになれば理想的ですね。



実際に活用されているマニュアル

「仕事が楽しくなければ、人生が楽しいわけがない」

Teachme Bizの導入を検討している方へメッセージをお願いします。

Teachme Bizは、当社にとって事業の改善スピードを維持するためには欠かせないツールです。マニュアルが整備されていて、いつでも閲覧できる状態。なお且つ、それに従って指導されていると、働くスタッフにとっては安心感があります。

当社の考え方としては、楽しく仕事することが基本。人生を楽しむものにするためにも、起きている時間の半分は働いているわけですから、時間を売るような働き方はやめようと呼び掛けています。

どうしてこの方法なのか、どうしてこの手順なのか、自分の仕事ぶりによってどんな影響があるのか。自分の仕事が全体のどこに位置付けられているかも理解しておく必要があります。最も重要なのは、スキルを身に付けることではありません。考え方や仕事に対する情熱を教えるのが、トレーナーの役割だと考えています。

そんな当社に共感して働き続けてくれるスタッフも増えてきました。常に進化し続けていかねばならない企業にとって、Teachme Bizは不可欠なツールとなってくれるのではないのでしょうか。

CORPORATE PROFILE



U R L <https://www.intents.co.jp/>

所在地 大阪府大阪市淀川区西中島3-15-7 新大阪プリンスビル5F

事業内容 日常生活に必要な商品／サービスの買い物支援

言葉という壁を越えるTeachme Bizは、信頼のおけるビジネスパートナー

手軽だから、手が回らなかった単発の作業もマニュアル化

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

安田倉庫では1919年の創業以来、首都圏・関西圏を中心に拠点を展開し、お客様の物流の効率化をサポートして参りました。柔軟な発想力と創造力で、お客様のニーズに応じたスピーディーで高品質な総合物流サービスをご提供しています。

物流業界では、お客様ごとに異なるリクエストがあり、方法も様々。本社で作成したマニュアル1つで、それぞれに最適なサービスを提供するのは不可能に近く、営業所ごとに必要となるマニュアルを作らざるを得ません。更に、当社の場合、作成方法を統一していなかったため、部署や個人によって差が生じていました。

稀に発生する作業に至ってはマニュアル化もされず、個人の記憶に頼りがちという状態でした。単発の作業者に対する説明が十分でなく、品質・効率に不安を感じることもありました。文字だけのマニュアル

や口頭説明では、伝わりにくいものです。誰でも簡単に、わかりやすいマニュアルを作成できるツールを探すなかで巡り合ったのが、Teachme Bizでした。



安田倉庫株式会社 柏営業所 所長 山口博士様

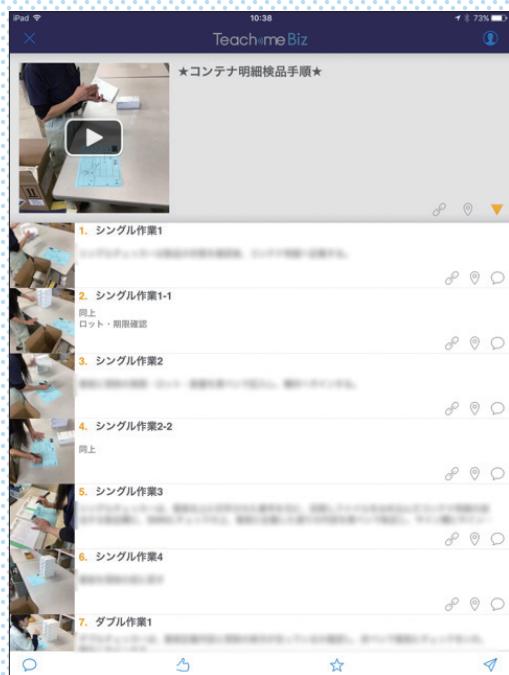
Teachme Bizなら、“遊び”感覚でマニュアル作成

導入の効果はいかがでしたか？

動画をベースにしたマニュアルを見せながら説明できるため、非常にわかりやすくなりました。また、業務の複線化の推進にも大きく寄与しており、時間外労働の削減にも貢献しています。

従来、長時間を要していたマニュアル作成も、1点あたり約30分まで短縮。現代では身近な存在であるタブレットを使用して、“遊び”感覚で作成できることも大きなメリットです。そういった意味で、Teachme Bizは日本のマニュアル文化を変えと言っても過言ではないと思います。

現在、マニュアルの数は70。物を取り出す、ラベルを貼る、検品する等、手順一つひとつを静止画・動画に収めています。そのほかにも、フォークリフトなど、荷役機器の操作手順や作業手順、確認ポイント、注意点もマニュアル化。新人職員のみならず、ベテラン社員も定期的にその動画を視聴する機会を設けることで、安全面への意識が高まり、人身・物損事故を防ぐ効果も期待できます。



実際に作成されたマニュアル。動画を混じえて作業手順が伝わりやすくなっている。

目的 わかりやすいマニュアルを簡単に作成したい

課題 マニュアル作成の基準がなかった、マニュアルが未整備の業務があった

効果 マニュアル作成時間短縮による生産性向上、安全面への意識の向上

若いスタッフにやりがいを与えながら、成長につなげる

どのようにTeachme Bizを社内に浸透させたのでしょうか？

2016年10月に「Teachme Biz推進委員会」を発足し、社内への浸透役として活動しています。委員会の主たる目的は2つ。ひとつは、導入効果の検証と活用方法の模索でした。どうすればわかりやすく、使いやすいマニュアルが作れるのか、徹底的に議論。単純作業は動画のみ、複雑作業は静止画で要点を説明し、動画で動作確認を行うなど、特性によって、静止画・動画・両者の併用の3パターンを使い分けるのが望ましいという結論に至りました。また、マニュアルを周知するため、ある程度まで作成が進んだ段階で、試写会も実施しています。

もうひとつの目的は、この活動を通じて、若手職員の育成を図ることでした。当委員会は、各チームで一番若手の職員で構成されています。普段は先輩・上司から指示される立場である彼らが、この活動においては、チームリーダーとして、委員会で挙がった課題に対する意見をチームの中心となって取りまとめ、リーダーミーティングの場で

発表してもらうようにしたのです。その結果、若手職員の積極性や責任感、意欲、やりがいが向上しただけでなく、業務改善への意識も芽生え、職場全体が明るくなったように感じます。



「Teachme Biz推進委員会」による、マニュアルの試写会の様子

企業成長のそばに、Teachme Bizあり

今後の活用計画を教えてください。

ますます少子化が加速し、雇用確保が困難な時代に突入します。そのなかで企業が存続するためには、更なる機械化が必要となるでしょう。また、機械化移行が不可能な部分については、外国人労働者に頼ることにもなろうかと思えます。しかし、Teachme Bizは言語の壁を越えてコミュニケーションの中間役を担ってくれるわけです。

当社においてTeachme Bizは日々浸透しておりますが、業務マニュアルとしての活用はもちろん、若手職員の育成や、職場内コミュニケーション向上にむけた手段としても、いま以上に有効活用していきたいと考えております。

CORPORATE PROFILE



安田倉庫株式会社

U R L <http://www.yasuda-soko.co.jp/>

所在地 東京都港区海岸三丁目3番8号

事業内容 倉庫業、運送取扱業、港湾運送業など

物流業界の生産性向上をTeachme Bizで加速!

確固たる地盤を築くために、マニュアルで生産性アップ!

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

九州を拠点に物流サービスを展開する、トワード。物流センターの管理・運営、物流センターの効率アップのためのシステム開発以外に、ドライバーの安全運転とエコドライブや運行管理を支援するシステムの開発・販売、食物残渣や廃油を利用したリサイクル事業なども行っています。

物流業界において、生産性の向上は大命題です。少子高齢化によって物量減少が懸念されているほか、個人宅配の普及等による物流構造自体の変化も懸念しています。どんな時代が訪れたとしても勝ち残るために、業務を効率化して生産性を上げ、揺るぎない地盤を築かなければいけません。

ある時、良品計画様が展開されている衣料・雑貨専門店「無印良品」の「MUJIGRAM(ムジグラム)」というマニュアルを知りました。MUJIGRAM(ムジグラム)では店舗運営に関するすべての業務を手順書とされており、このマニュアルの運用によって、大きな業務改革をされたという事です。

当社にも「マニュアル」と呼ばれるものは存在していましたが、個人

PCのローカルに保管されている状態。業務の標準化・「見える化」からは程遠いもので、業務の手順などがバラバラなうえ、仕事の速さやミスの差が問題になっていました。そのため、「トワードのすべてが見えるもの」を意味する「トワグラム」と名付けたマニュアルとして、すべての業務を手順に残すという運びになったわけです。



株式会社トワード 九州流通本部 副本部長 秋吉成也様

現場生まれのマニュアルで共通の教育を

Teachme Biz 導入の決め手は?

導入前はOffice系のソフトを使っていたのですが、きれいに作ったつもりでも印刷すると意図しないところで改ページがある等、途中で作業がストップしてしまい、思うように進まない。また、初めての人でも分かりやすいよう、文字を減らして写真を多用するためにファイルサーバーを圧迫してしまい、マニュアルの格納場所にも困っていました。

そんな壁に直面する私に社長からすすめられたのが、Teachme Biz。

HPを拝見すると、抱えている課題もすべて解決できるかもしれないと感じました。

導入に際して決め手となったのは、使い勝手の良さ。マニュアルがクラウド上で共有できて、容量の心配も要りません。作成者・作成日も自動登録されるので、最新版であることを確認でき、作成者に質問したり、内容を評価する事もできます。

マニュアル作りを楽しむことが成功への近道!

「トワグラム」では、どのようなマニュアルを作っていますか?

「トワグラム」は、業務全体の流れを簡略化した「業務フロー」と一つひとつの作業を手順化した「業務手順書」で構成されています。基本的に、現場作業員がスマホやPCで作成。写真を撮ってコメン

トを加えるだけの手軽さから、マニュアルの数も700近くまで及んでいます。

目的

業務の生産性を向上する

課題

業務の標準化、手順書作成の手間

効果

高品質な業務手順書を短時間で作成

例えば、会議室の設定から解散までのフローも手順化。資料整理・データ作成・印刷・机のレイアウト・テレビ電話の設定など、時間軸に従って手順を追うことで、テレビ会議システムが接続できない・イスの数が足りない等のトラブルも解決することができます。

また、文字や写真では伝わりにくい場合にも、動画ベースのマニュアルが重宝しています。新車を使い始める際の儀式である納車式でのお神酒の撒き方・塩の振り方・礼の角度とスピードなど、3分弱の動画でみることで、全然知らない人でも間違えることなく「納車式」を行うことが可能。スタッフの手順が揃うと、納車式も引き締まります。



トワードで実際に作成、活用されているマニュアル

導入の効果はいかがですか？

導入から1年3ヶ月が経過しましたが、効果の高さは、もっと早く知っていればと思うほどです。まず、マニュアル作成・更新が速くなりました。現場で撮った写真を、事務所に戻ってPCに取り込み、貼り付けていましたが、Teachm Bizを使えば、現場で感じたことがそのまま反映できます。

また、作り手自身が楽しめなければ、「使えるマニュアル」は出来ません。5拠点で共有することもできるので、福岡センターのものを

佐賀センターのスタッフが見る・リサイクル事業部のスタッフが見るといった反応も、楽しさにつながっているようです。

そのほかにも、嬉しい出来事がありました。クライアントの業務監査が入った際に、「この手順書を出してください」というお申し出に対して即時対応。「ここまでマニュアルが整備されている会社は見ることがない」と評価してもらうことができました。

マニュアルを見直しながら、経営理念を実現していく

今後の活用計画を教えてください。

当社の業務をほぼ手順化することができたわけですが、ここはゴールではなくスタート地点だと捉えています。Teachme Bizは業務の標準化のみならず、改善においても欠かせないツールです。その手順でいいのか、その流れでいいのかを作成した手順

書をもとに見直したい。そうすることで、お客様の要望の変化にマッチした、「時代に求められる価値あるサービス」を提供しつづけたいと願っています。

CORPORATE PROFILE



株式会社トワード

URL <http://www.towardls.co.jp/index.html>

所在地 佐賀県神埼郡吉野ヶ里町三津166-13

事業内容 ロジスティクス事業、情報システム事業

biz.teachme.jp

株式会社スタディスト

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F
050-1744-3760(10:00-17:00) support@teachme.jp

2020.12