



# マニュアルの作り方





STEP1

自分自身で数字をつくる

STEP2

自身の様子を撮影する

STEP3

時系列で顧客対応中の挙動や言葉を書き起こす

STEP4

考え方、意識していること、協調している部分などを意識する

STEP5

業務ごとにまとめる





**STEP6**

自分でマニュアル通りにやって狙った結果になるかテストする

**STEP7**

狙った結果になれば人を一人増やす

**STEP8**

自分以外で同様の結果ないし、  
-10~-15%の結果になるかテストする

**STEP9**

狙った結果になれば人を更に一人増やす

**STEP10**

スタッフからよくある質問を組み込む、または一覧にする



## STEP1 自分で数字をつくる



まずは自身で求める数字がだせるまで施策を積み重ねる

基本的にマニュアルは作成した本人以上の数字をだすことはできない

マニュアルの質に直結する部分

この段階で突き詰めて作成する



## STEP2 自身の様子を撮影する



自身で数字がつかれるようになったら、  
お客様やモデルにサービスを提供している様子を動画で撮影

動画で撮影することで言葉の抑揚や身振り手振りなど、  
テキストだけでは伝わらない部分も伝えることができるようになる



## STEP3 時系列で顧客対応中の挙動や言葉を書き起こす



一連の流れを動画で撮影したら、  
サービス提供においてのお客様にお伝えする言葉、手順を文字に起こす

特に言葉については、  
スタッフが音読すれば成り立つようなレベルで作りこむと再現性が高くなる



**STEP4 考えかた、意識していること、  
強調したい部分などを言語化する**



STEP3まででマニュアルの大枠が完成  
ここから更に考え方、意識していること、  
強調したい部分などを言語化して落とし込み、より精度を高めていく



## STEP5 業務ごとにまとめる



提供するサービスに関するものであればメニューごと  
社内のオペレーションに関するものであれば掃除箇所や役割ごとなど

各種業務に区分けしてそれぞれマニュアルを作成する



## STEP6 自分でマニュアル通りにやって 狙った結果になるかテストする



マニュアルテストの第一段階として、  
自身で狙った数字が出てくるかテストします

注意事項としてマニュアル以外のアドリブの対応をしないように心がける  
その上で狙った数字がでてこなければ原因の仮説を立ててマニュアルを修正する



## STEP7 狙った結果になれば人を一人増やす



マニュアルのテストを行いたいので、  
0からの状態で教育が進められるように  
必ず自分で使って成り立つマニュアルが完成した段階で雇用に進む



**STEP8 自分以外で同様の結果ないし、  
10～15%の結果になるかテストする**



自分以外の誰かが使っても成り立つかどうかのテスト行います  
ここでもマニュアル以外のアドリブの対応をしないように心がける

その上で狙った数字がでてこなければ原因の仮説を立ててマニュアルを修正



## STEP9 狙った結果になれば人を更に人を一人増やす



他の誰かが使っても成り立つマニュアルが完成したら最低限の教育環境は整いました  
次の雇用に進み、スタッフ数を増やしていきましょう



## STEP10 スタッフからよくある質問を組み込む、 または一覧にする



マニュアルを使用する中で必ずエラーは発生するもの  
そのエラーを事例としてストックすることでマニュアルの質が向上する

マニュアルには完成はない  
エラーが起こるたびに組み込み、最適化をおこなう