

業務マニュアル作成のポイント

1. 業務マニュアルの作成の目的

業務マニュアルの作成は、以下のような目的があります

- ・求職者、求人者への対応の品質を向上させることができます。
仕事の漏れやミスの解消、属人化による品質のばらつきの解消
- ・日常業務を見直し改善する良い機会となります。
本当に今までのやり方が良いのか、改善の余地はないか
- ・経験者のノウハウなども、他の担当者に伝えることができます。
人事異動、担当者が退社したなどへの対応
- ・新人の研修などにも活用できます。
次世代への技術の承継

2. マニュアル作成のステップ

業務マニュアルはステップを踏んで作成します

(1)現状の把握

- 現状、どのような業務が行われているかを調査します。
- ・各部門でどのような作業が行われているか
 - ・不明点は、担当者へヒアリングなどして明確にする

(2)業務、内容の選定

- 各部署や業務内容を踏まえ、マニュアル化する業務や内容を選定します。
- ・社内のニーズ: 会社の経営理念、経営方針、目標…
 - ・対外的なニーズ: 求職者、求人者への対応、…

(3)体系的に整理

- 現状行われている業務を、体系的に整理します。
- ・求職者対応: 受付、面談、履歴書作成アドバイス…
 - ・求人者対応: 求人内容の把握、条件(手数料など)の説明…

(4)情報収集、基準の見直し

- 現状の業務で活用していた書類やツールを集めます。
- ・求職者への対応のやり方
 - ・求人条件の確認方法

・紹介手数料一覧表

今までバラバラだったやり方や基準があれば必要に応じて統一化します。
 その際、現状の業務のやり方が問題ないか、見直しを行います。

(5)活用方法の決定

マニュアルをどのように使用するかの状況を設定します。

- ・いつ：求人者からの問合せの時、面談の前に、…
- ・どこで：自席の作業で、研修会で、…
- ・誰が：初心者が、経験者が、…

単に、作業手順だけでなく

- ・どういうタイミングで発生し、いつ処理を行うのか
- ・サイクルは、定期的(日毎、月毎、年毎)か、随時か
- ・事象が「発生した日」と、「処理した日」の違いも考慮する

3. 判り易いマニュアルの作成

判りやすいマニュアルでなければ活用されません

(1)体系化

業務を大・中・小の3階層程度に分類します。今どのレベルの検討段階に立っているかを確認したうえで、活用できます。

- ・図や表を活用し視覚的に判るような記載にします。

【図や表の活用例】

No.	求人関係	求職関係	
1	求人登録受付/求人獲得		} 営業フェーズ
2	人材紹介契約の締結		
3		候補者の探索・絞り込み	} マッチングフェーズ
4		求職者へのカウンセリング (面談)	
5		求職者へ企業紹介	
6		書類準備	
7		面接準備・マッチングサ ポート・面接	
8	内定・入社条件のすり合せ		} アフターフェーズ
9		入社後の対応・サポート	
10	紹介手数料の請求		

・目次を作成し、内容が体系的に判るようにします。

【目次の例】

－ 目次 －
I . 全体
1. 基本概念
(1)企業理念
(2)行動指針
⋮
2. 作業概要
(1)業務フロー
(2)基準一覧
⋮
II . 求人者関連
1. 求人者の獲得
(1)企業訪問
(2)募集準備
⋮
2. 求人情報の調査
(1)新規の求人者
(2)既存の求人者
⋮
III . 求職者関連
1. 求職者の獲得
(1)求人情報の掲載
(2)転職サイトでのスカウト
⋮
2. カウンセリングについて
(1)実施手順
(2)実施内容
⋮

・改版履歴を作成して、改版の経緯を明確にします。

【改版履歴の例】

版数	改版日付	項番	項目	内容	頁
V1L1	2013年12月12日	2.1	求職者対応	カウンセリング実施 ルールの変更	6
V1L2	2014年3月4日	3.6	求人者対応	手数料の変更	11
V2L1					
V2L2					

(2) 記載方法

読み易いような記載にします。

- ・見出しを階層化して記載します。

【階層化の例】

【階層化で表現する】

- | |
|---|
| <p>1. 求人者の獲得</p> <p>(1) 企業訪問</p> <p>① 新規の取引先</p> <ul style="list-style-type: none">・求人におけるサービス内容を説明する。・紹介手数料を明示する。・ <p>② 既存の取引先</p> <ul style="list-style-type: none">・新たな求人の掘り起し…・現求人案件の状況…・ <p>(2) 募集準備</p> <p>① 求人企業の把握</p> <ul style="list-style-type: none">・企業概要、業務内容、…・募集内容、求人条件、…・ <p>② 求人票の受付</p> <ul style="list-style-type: none">・求人票は、書面または…・求人票の内容を確認し、…・ |
|---|

- ・重要な部分は、アンダーラインを引きます。

【アンダーラインの例】

<留意事項>

- ・求職依頼から、1週間を経過しても紹介ができない場合は、求職者へ経過説明やその後の対応策の協議を行なう。
- ・受付より3ヶ月を経た求職の申し込みは、求職管理簿等のメンテナンスを行う。