

プロが教える マニュアル 作成の教科書

応

用

編



「使われる」マニュアルを作成するポイントを紹介

マニュアル作成のよくある失敗…

「使われない」
「見られない」



文字ばかりで要点を把握しづらい

マニュアルが複雑で文字数が多いと、理解に時間がかかります。マニュアルは、作業やその準備をしながら読むもの。特に複雑な作業では、文字だけで作業を正しく理解するのは難しいでしょう。

初見で作業プロセスをつかみにくい

マニュアルは、作業プロセスを理解するための資料です。作業プロセスが曖昧だと、マニュアルを読んでも作業を進めることができません。前提知識がない人でも読むだけで作業を進められる構成にしましょう。

ファイルが埋もれて閲覧されない

せっかくのマニュアルも、従業員が簡単にアクセスできなければ活用されません。マニュアルの置き場が不明確であったり、会社のサーバーの奥底に眠っていたりして利用できないケースは意外に多いです。従業員の大半が「マニュアルの存在自体を知らない」という組織もみられます。

使いやすいマニュアルの4つの要素

- 01 画像や動画を活用する ……P.3
- 02 フォーマットを統一する ……P.6
- 03 ポイントをまとめる ……P.7
- 04 保管場所にも工夫する ……P.9

どの
マニュアルが
わかりやすい？

画像や動画を活用

画像や動画をうまく活用すると、直感的に理解できるマニュアルに仕上がります

詳しく具体的に表現できる

テキスト

STEP 3 SIMピンでスマホの側面のスイッチを押します
ピンを押し込む際の注意点：最後にカチッと音が鳴るまで押し込んでください。

STEP 4 SIMカードを取り出します
ゆっくりと引き出します。
うまく出ない場合は再度押し込んでみてください。
無理に引き出そうとするとSIMカードが傷つき、破損の原因となります。

- ◆作業イメージを掴みにくい。特に機械やパソコンなどの複雑な操作を伝えるのは難しい。
- ◆補足や指示が増えると、読みづらく使いづらくなる。

視覚的に理解しやすい

テキスト+画像

STEP 3 SIMピンでスマホの側面のスイッチを押します

カチッとなるまで押し込む

STEP 4 SIMカードを取り出します


- ◆複雑な手順が一目瞭然。画像で視覚的に理解できる。
- ◆必要に応じて補足説明を入れるとより効果的。

動きがわかりやすい

動画



- ◆短時間で多くの情報を伝達できる。
- ◆作業プロセスが多く、複雑な場合には動画が有効。
- ◆動画内にテロップや補足説明を入れると、さらにわかりやすいマニュアルに。

POINT

テキスト・画像・動画の特性を活かして表現するとわかりやすくなる！

画像＋テキストのマニュアルのコツ

画像の使い方のコツ

装飾目的の無関係な
画像は貼らない

プロセスを理解する上で
重要な箇所を目立たせる
(拡大・縮小や囲みなどの装飾活用)

吹き出しや注釈で、テキスト
の補足を積極的に入れる

カチツとなるまで挿しこむ

作業内容が伝わる
見やすい画像を使用

テキストの使い方のコツ

画像を補足する目的で、**必要最小限に抑える**のがポイントです。

01 | 初心者でも分かるような簡単な言葉・表現を使う

専門用語は避け、平易な言葉や表現でマニュアルを記載しましょう。

02 | 一文が長くなりすぎないように注意する

文章が長すぎると、主語・述語や因果関係の誤認が生じることがあります。

03 | 箇条書き、文字装飾などを活用

箇条書きには、余計な文字を削減し、シンプルでわかりやすい文章を作る効果があります。重要な箇所を装飾するとさらに見やすくなります。

04 | 5W1Hを明確にする

What (何を)、When (いつ)、Where (どこで)、Why (なぜ)、Who (誰が) とHow (どうやって) の5W1Hを明確にします。ミスやトラブルを防げます。

動画をうまく活用するコツ

閲覧環境に配慮して 動画を作る

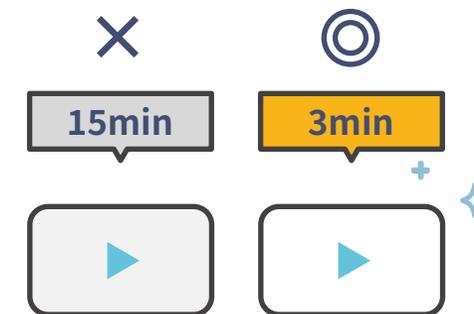
タブレットやスマートフォンなど、マニュアルを見る使用端末に適したフォーマットでマニュアルを作りましょう。たとえば、スマートフォンなら小さい画面でも見やすいデザインにします。



時間(尺)を 長くしすぎない

利用者は「短時間ですぐに理解できる」内容を求めています。内容を正しく理解できるなら、短い動画ほど優れたマニュアルといえます。

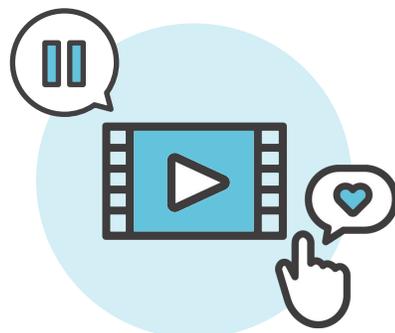
見るのが辛いほど長いマニュアルは、実用的ではありません。



動画の中にも ポイントをつける

動画は一度に多くの情報を伝えられますが、重要な部分を見逃したりするリスクがあります。

特に注目してほしい部分には一時停止などの編集を加えることで、閲覧者にも理解しやすくなります。



テキスト+画像の マニュアルとの併用も

テキスト+画像のマニュアルも用意すると、さらに手順が理解しやすくなります。確認しながら作業を進めたいときには、画像+テキストのマニュアルの方が動画よりも使いやすいことがあります。



フォーマットを統一する

フォーマット統一による効果

✓ 読みやすく、わかりやすい

要点が各ページで同じ箇所に記載されていると、理解がしやすくなります。とくにマニュアルが多数発生する組織では、全てのマニュアルの形式を統一するのが理想です。

✓ 更新プロセスが効率化する

フォーマットが固定されていれば、マニュアルの更新も手間がかかりません。作業の変更やシステムアップデートがあっても、更新が必要なページや変更内容が一目でわかります。

✓ 記入漏れ・更新漏れを防げる

フォーマットを統一すると、マニュアルを更新する際に必要な情報を正確に追加できます。記載すべき場所が明確になるため、テンプレートをベースに情報を追加するだけで、更新漏れを防ぐことができます。

✓ 内容・デザインが統一される

フォーマットがないと、作成者によって情報の細かさやデザインが異なってしまうかもしれません。フォーマットの活用は均一な品質のマニュアルを確保するためにとても重要です。

おすすめフォーマット 「ステップ型」

詳しくはP.08

【サンプル】 出汁の取り方

■調理時間：20分
■用途：だし巻き卵、肉じゃが

ステップ型

1 準備

- ・鍋
- ・ざる
- ・キッチンペーパー
- ・水 2ℓ
- ・昆布（お出汁用）×20g（水に対して1%）
- ・かつお節 20g（水に対して1%）

画像

2 昆布の表面をキッチンペーパーで拭きとります。表面の汚れを取るため、乾拭きします。

画像

3 うまみがよく出るよう、キッチンバサミで昆布の両端に切れ込みを入れます

画像

「準備・用意」などは画像が見やすくわかりやすい



テンプレート集の
活用もおすすめ

参考：誰でも簡単に業務マニュアルが作成できるテンプレート集
<https://biz.teachme.jp/blog/template-sample-example/>

ポイントをまとめる

情報量が多いとマニュアルは使いづらい…

✓ 余計な情報が増えて、分量が多くなる

文字だらけのマニュアルは、必要な情報を見つけるのに時間がかかり、「使いづらい」マニュアルの典型的な例となります。

✓ 読み手が覚えるのが難しくなる

適切な量の情報でないと、正確に内容を把握しきれず、作業のミスが発生する原因になります。

✓ 重要なポイントや注意点にフォーカスしづらくなる

情報量が多いと、重要なポイントが埋もれてわかりづらくなります。作業の要点や注意点が読み手に正確に伝わりにくくなります。

✓ 読み解くのに時間がかかり実用性が低下する

文字が多いマニュアルや長い動画マニュアルは、読み解くのに時間がかかり、かえって作業が非効率になってしまいます。

マニュアルはシンプルにまとめるのが重要

POINT 必要最低限の文章量で書くよう工夫する

不要な情報をできるだけ削減しましょう。作業の進め方や注意点を最短で理解してもらうためには、必要な情報を絞り込んでマニュアルに盛り込むことが重要です。

POINT 専門用語を最小限にして、平易な言葉を使う

専門知識が不足している人でも理解できるよう平易な表現にしましょう。マニュアルは作業をしたことがない人が読むことを前提に作成する必要があります。どうしても避けられない専門用語などは、注釈を付けるなどの工夫も有効です。

POINT 重要な注意点に情報を絞る

作業を進めるうえで欠かせないポイントや、注意点に焦点を絞りましょう。情報を増やすと、読み手はどこが重要なのか理解しにくくなります。

ステップを区切って作業完了までのプロセスを明確に

作業プロセスが明確なマニュアルは内容が理解しやすく、さらに更新もしやすくなります。

ステップは作業単位で区切るのが大切

01 | 手順が明確で すぐに実践できる

手順が明確になっていると、作業を進める際に迷わずに済みます。マニュアルを横に置いて作業を進めれば、初めてでもスムーズに作業を行うことができます。

02 | 順番通りに実施すれば 誰でも業務を再現できる

ステップを時系列に沿ってまとめます。マニュアルに沿って作業を進めれば、誰でも同じ品質で作業可能です。業務効率の向上や、業務の品質向上、属人化の解消に有効です。

画像と組み合わせると効果的。要点を簡潔に、過不足なくまとめる

<SAMPLE>

STEP
01 準備物



STEP
02 スマホの電源を
OFFにします



STEP
03 SIMピンでスマホの側面
のスイッチを押します



03 | 更新負荷が少なくすむ

プロセスが適切に区切られていれば、作業内容の追加や変更の際も、**変更範囲が明確**です。変更が発生するプロセスだけを更新できるのです。

04 | 自分が詰まっている プロセスを見つけて、 内容を確認しやすい

作業プロセスが整理されたマニュアルがあれば、**作業に詰まった時にどこでつまっていたのかすぐに判断**ができます。人と共有する際もどの工程でつまっていたのか、わかりやすく説明することができます。

保管場所にも工夫する

利用してもらううえでは、すぐ見つかる場所に保管することも重要です。
保管場所を周知して、全従業員がすぐにマニュアルを見つけられる状態にしましょう。

すぐ見つかるマニュアルの保管方法とは

✓ クラウドストレージなど、いつでもどこでも見れる環境に保存

リモートワークや外出先で閲覧することを想定して、クラウドストレージなどに保存し、社外からいつでも閲覧できるようにしておきましょう。

✓ 日々社員が目に触れる箇所からアクセスできるようにする

企業のイントラネットなど、社員が日常的に見るページからアクセスできるようにしておきましょう。トップページなどにマニュアルへのリンクを貼れば、注目度もアップします。

✓ 検索可能な格納先に保管

企業や組織が拡大するにつれて、マニュアルも増加していきます。検索機能があれば、マニュアルの数が膨大でも、必要なファイルを迅速に見つけて閲覧できます。

✓ 部門ごと、業務別にフォルダ分けをする

部署ごとや業務ごとにフォルダを分けてマニュアルを管理すると、必要なマニュアルを見つけやすくなります。また、関連業務のマニュアルが一目瞭然になるため、業務内容の理解を深めるうえでも有効です。

保管場所の周知も忘れずに



マニュアルの保管場所は、**全社員に確実に周知**するよう心がけましょう。更新のたびに継続的に案内を行うことが重要です。

さらに使いやすいマニュアルを作るテクニック

次のようなアイデアを取り入れると、更に使いやすいマニュアルになります。

01

図表の活用

要点の整理や作業プロセスの図示、FAQや用語集など図表を適切に配置し、余計な文章を削減すれば、わかりやすいマニュアルに仕上げることができます。



02

用語の解説などの知識の補助

専門用語の解説で読み手の知識を補助するのも有効です。難しい用語に注釈をつけたり、巻末に用語集を作成したりするのが有効です。作業手順と共に業務に必要な専門知識を共有できます。



03

失敗の事例や失敗の回避方法などのノウハウの記載

過去の失敗やトラブルシューティングをまとめておくのも有効です。マニュアルが単に作業を覚えるためだけでなく、失敗・エラーの再発を予防するためのツールとしても機能します。



04

ヘルプデスク・わからない場合の問い合わせ先を記載

マニュアルを読んでもうまく進められない従業員の為にヘルプデスクを記載しておけば、不明点を残さずに済みます。作業内容を理解している担当者や担当部署の連絡先を記載しておきます。



わかりやすいマニュアルを作るためのポイント

わかりやすいマニュアルを作るためのポイントは次の4点です。

マニュアル作成のテクニック

01 画像や動画を活用

▶直感でも分かるマニュアルに！

02 テンプレートでフォーマットを統一させる

▶体裁が一定の方が、読みやすく、更新もしやすい。

03 ポイントをまとめる

▶工程ごとにステップで分けられ、伝わりやすい。

04 保管場所にも工夫する

▶わからないときにすぐ見つかるマニュアルは重宝される。



わかりやすいマニュアルであれば、業務効率化、コスト削減、品質向上につながり、業務の属人化も解消されます。従業員にマニュアルを有効活用してもらうためには、**見やすい・わかりやすいマニュアルを作るのが重要です。**そして、全社員が日常的にアクセスしやすい環境を整え、「活用される」マニュアルをめざしましょう。

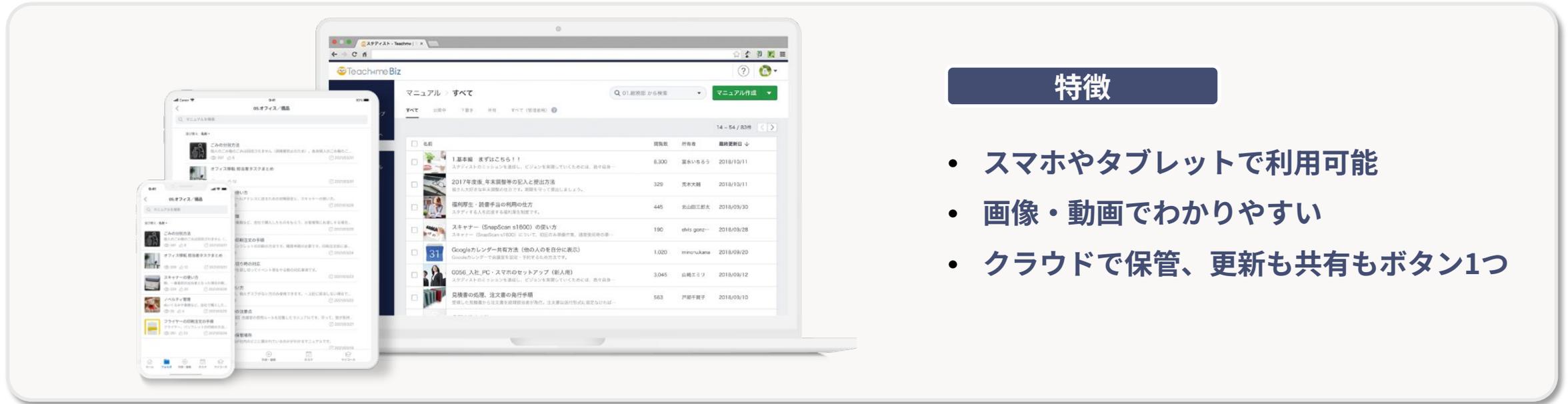
作成するマニュアルの目的やボリュームによって、最適なツールを選びましょう。

	ビジネスソフト	動画式マニュアルツール	ステップ型マニュアルツール
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 費用（導入費用・ランニングコスト）がかからない 誰でもマニュアル作成・修正ができる 表計算、文書作成、プレゼンテーション等ツールを選べる 	<ul style="list-style-type: none"> 作業方法が動画で確認できるため再現性が高い 文字が多い紙ベースのマニュアルを読むのと比べて、視覚的に理解しやすい eラーニングに活用しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 作業工程ごとにステップが分かれているため、作業を理解しやすい 操作手順や作業工程、バックオフィス業務など、あらゆる内容のマニュアルに対応できる 作業工程ごとにステップが分かれているため、監督者が指示を出しやすい
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルのフォーマットをゼロから作成する必要がある マニュアルの修正・更新作業において、手間がかかる ファイルが重くなり、扱いづらく & 見づらくなってしまう 見たいマニュアルが見つからない マニュアルの活用状況がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 月額課金型のサービスが多いため、長期的な視点で導入を検討する必要がある 動画をしっかり見ていないと頭に入らない 動画で流れてしまうため複雑な作業や、作業のポイントを理解することが難しい 動画にする必要がない内容でも動画として撮影しなければならない 	<ul style="list-style-type: none"> 月額課金型のサービスが多いため、長期的な視点で導入を検討する必要がある 数十ページ以上で作成する必要があるマニュアルには不向き

マニュアル作成・共有システム

 Teach me Biz **でできること**

従来のツールを使ったマニュアルの課題である**作成・更新・共有**の負担を解決するのが
マニュアル作成・共有システム Teachme Biz



特徴

- スマホやタブレットで利用可能
- 画像・動画でわかりやすい
- クラウドで保管、更新も共有もボタン1つ

製造、小売、飲食、宿泊、物流、医療、金融など幅広く導入されています。

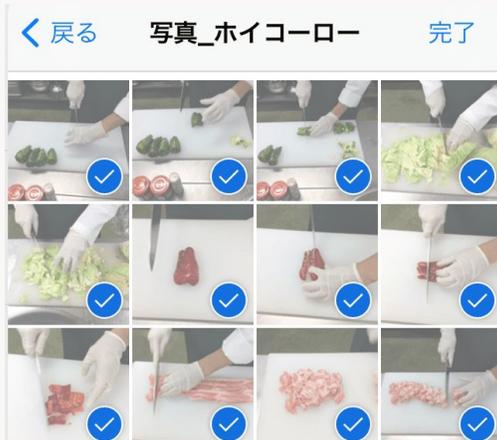
Teachme Bizは、作成・更新しやすく、業務再現性が高く、活用しやすい

	Teachme Biz	オフィス系ソフト	手順作成ツール	動画マニュアル
作成	 <p>◎ ビジュアルベースの マニュアルの作成・更新が容易</p>	 <p>✗ 文字だらけになりがち 作成も更新も大変</p>	 <p>◎ ビジュアルベースの マニュアルの作成・更新が容易</p>	 <p>✗ 構成・編集の負荷が高く 一度作ると更新も困難 (専門のスキル・ツールが必要)</p>
実践	<p>◎ ステップ型で工程定義し 業務再現性が高く実践的 (「できる」が目的)</p>	<p>✗ 作成者によって 完成度もバラつく</p>	<p>◎ 手順型で工程定義し 業務再現性が高く実践的</p>	<p>✗ ひとかたまりの動画は 工程定義なく、再現性低い (結局、一時停止して使う)</p>
活用	<p>◎ トレーニング、タスク等の 活用支援機能が豊富</p>	<p>✗ 自前運用が必要であり 活用負荷が高い</p>	<p>✗ 自前運用が必要であり 活用負荷が高い</p>	<p>(各ツールにより異なる)</p>

Teachme Bizなら画像・動画を使ったマニュアルが 誰でもかんたんに作成・編集・更新できる！

これだけ！

① 写真や動画を入れて



画面をキャプチャしたり
スマホで撮影したりするだけ

② 説明文を入れて



テンプレートがあるから文字の
入れ方やデザインに悩まない

③ 矢印など入れて完成



マーキングをすると
わかりやすくなる

マニュアルを作って終わりにせず、業務に浸透させるための機能も充実

タスク配信で実施確認



実行

閲覧

未読

マニュアルをタスクとして配信し従業員が閲覧したか、実施したかを把握。作業指示、実行管理に最適。

QRでかんたん共有

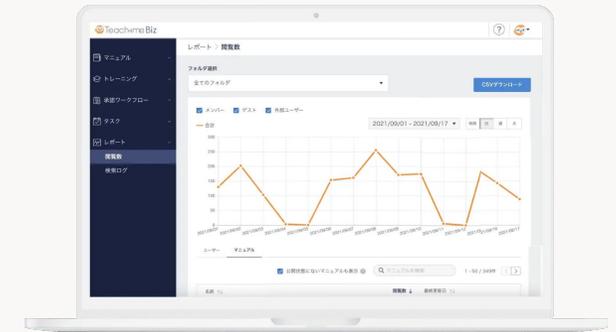
＼ サンプルマニュアル閲覧可能 ／



<https://teachme.jp/8/manuals/279652/>

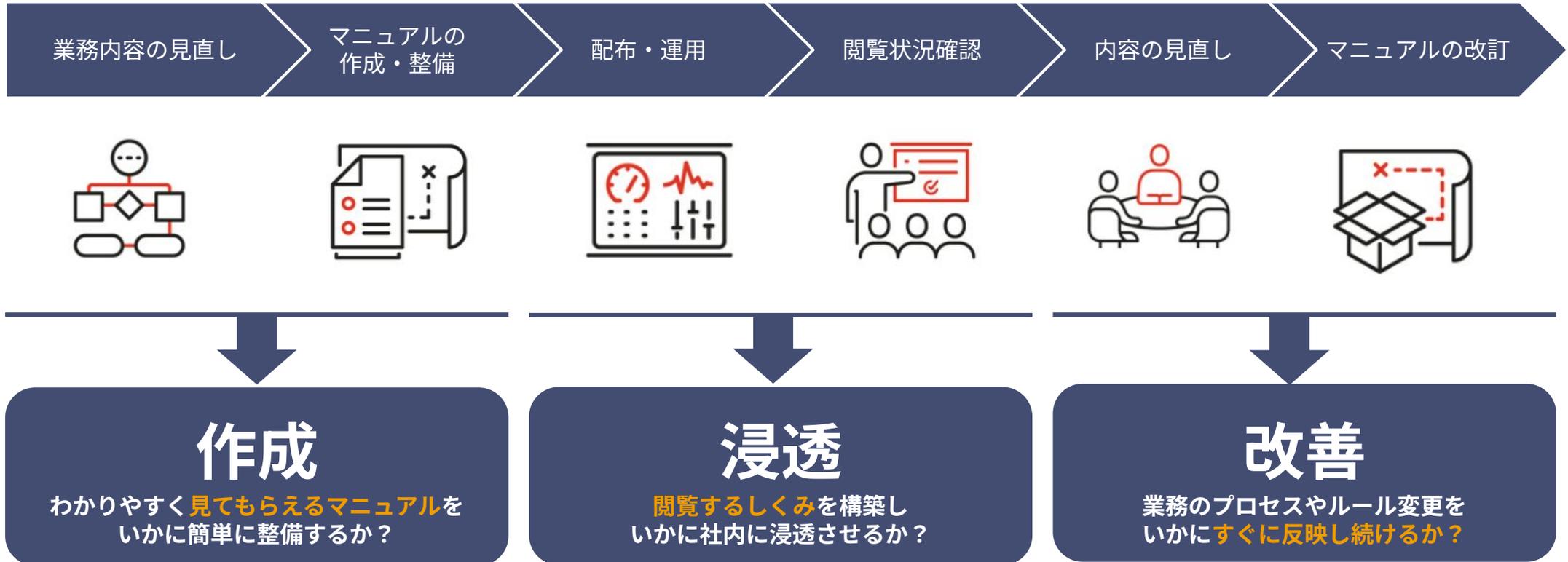
マニュアルのQRコードを現場に貼り出しておけば、人に聞かなくてもその場で作業手順が分かる。

閲覧・検索ログを分析



「いつ、誰が、何を、何回見たか」や、検索されたキーワード履歴を確認し、浸透状況やニーズを把握。

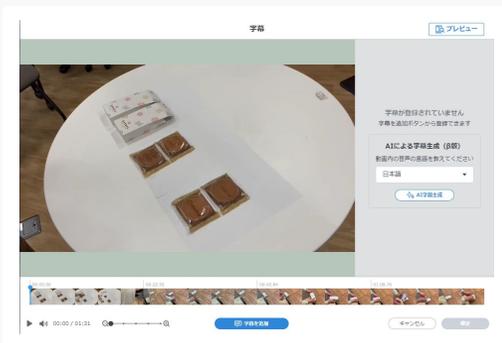
マニュアルの**作成**・**浸透**・**改善**までを一気通貫で実施可能



Teachme AI なら マニュアル作成の工数を90%削減！

【動画系AI】作業動画を、即座に動画マニュアルに

説明音声付きの作業動画を撮影して入れるだけ



作業ステップに合わせて自動で作成！



【テキスト系AI】ドラフト生成、校正・要約機能

作成したいマニュアルの概要を入力



AIが最適なマニュアルを提案あとは調整するだけで完成！



構成や文章の作成など、面倒な作業はAIにお任せ！マニュアル作成がもっとかたんに。

手順が見える、伝わる、拡がる



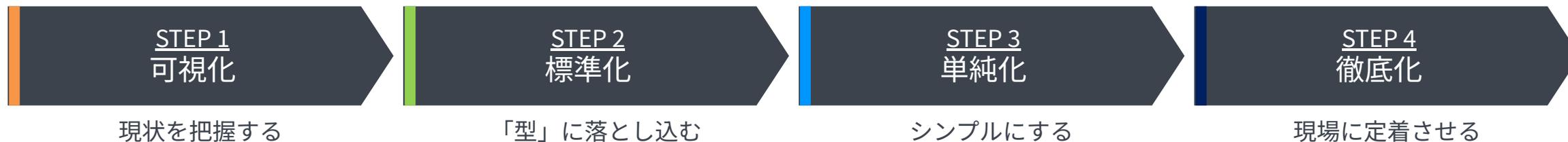
Teachme Biz

オンライン相談会 随時受付中！

Teachme Bizについて詳しく知る



リーンオペレーション実現の各ステップに対し、幅広くサービスを提供可能



システム

マニュアル作成・共有システム

Teachme Biz Teachme AI Teachme Player

タスク管理システム

Bizer team ※1

サービス

リーンソリューション事業

- 専門性に基づくサービスを提供
コンサルティング
- お客様の成長・発展を支援
研修・教育
- お客様業務の外部化・外注化
BPO
- 小売業の生産性向上を支援
小売業向けソリューション

※1: 「Bizer team」はBizer社の製品であり、当社は販売代理店です。

リーンオペレーション実現の各ステップに対し、幅広くサービスを提供可能



上記以外にも「リーンオペレーション」の実現に必要な解決策＝ソリューションをご提供可能です

会社名	株式会社スタディスト
ミッション	オペレーションから、働き方と未来を変えていく
ビジョン	知的活力みなぎる社会をつくる
所在地	東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F
代表者名	代表取締役 鈴木 悟史
設立	2010年3月
事業内容	B to B向けのクラウドサービスの開発 システム立ち上げ、運用に付随するビジネスサービスの提供（Teachme Biz、リーンプリソリューション）



<https://studist.jp/>