

CASE STUDY

小売業・サービス業

株式会社カインズ様

教育体制の効率化、
手順習得進捗の把握による学習制度の向上

株式会社新生堂薬局様

マニュアル改廃の管理負担がゼロに！
組織の活性化も実現

株式会社富士薬品様

500超のマニュアルをクラウド化、
2,000万円のコストカットを実現

株式会社ラウンドワン様

Teachme Bizの導入で、
顧客と向き合う時間を創出

株式会社山崎文栄堂様

Teachme Bizで働き方を大改革！
残業を前年度比11時間／月削減

株式会社ビッグ・エー様

作業の効率化・標準化、
人材育成の時間短縮

小売業・サービス業の皆さまへ

嫌消費世代の出現、国内市場の成熟化、消費者ニーズの多様化、**ネット通販**の台頭、少子高齢化など、小売・サービス業を取り巻く環境は**厳しさ**を増しており、生き残りをかけた**競争**が激化しています。

M&Aによる**大型化**、独自サービスによる**差別化**など、取りうる戦略は多種多様です。

一方で、戦略を実行に移す際に解決しなければならないいくつかの課題のうち、ある**共通したテーマ**が横たわっています。

それは「**人材育成**」です。

少子高齢化により労働人口の減少が進む中、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。

例えば、**パート社員**や**アルバイト**を育成して、

- ✓ **多店舗業務の標準化**を推進するには？
- ✓ お客様満足度向上のための**おもてなし**の品質を保つには？
- ✓ 競合他社よりも先行して**早期戦力化**を実現するには？

どのような打ち手が考えられるのでしょうか。

ティーチミー・ビズ
こたえは「**Teachme Biz**」にあります。



CONTENTS

CASE 1

株式会社カインズ様

教育体制の効率化、手順習得進捗の把握による学習制度の向上

CASE 2

株式会社新生堂薬局様

マニュアル改廃の管理負担がゼロに！組織の活性化も実現

CASE 3

株式会社富士薬品様

500超のマニュアルをクラウド化、2,000万円のコストカットを実現

CASE 4

株式会社ラウンドワン様

Teachme Bizの導入で、顧客と向き合う時間を創出

CASE 5

株式会社山崎文栄堂様

Teachme Bizで働き方を大改革！残業を前年度比11時間／月削減

CASE 6

株式会社ビッグ・エー様

作業の効率化・標準化、人材育成の時間短縮

マニュアル具体例

接客

基本接客（言葉遣い一覧）
基本接客（商品・金銭授受時）
基本接客（返品・交換）
クレーム対応マニュアル
外国人対応基本接客（英語版）
外国人対応基本接客（中国版）
外国人対応基本接客（韓国版）
ラッピング方法

販売促進

POP申請マニュアル
FB・ブログ投稿マニュアル
メルマガ配信マニュアル
ディスプレイの基本マニュアル

POS・ フロント業務

POSレジ操作（通常）
POSレジ操作（返金）
クレジットカード（通常）
クレジットカード（取消）
過不足時の報告方法
小口現金の報告・管理
レジ締め業務

研修用動画

【研修用】おじぎの仕方
【研修用】基本接客（商品・金銭授受時）
【研修用】基本接客（返品・交換）
【研修用】お客様対応（ご案内）良い例・悪い例
【研修用】お客様対応（アプローチ）良い例・悪い例
【研修用】お客様対応（質問の返答）良い例・悪い例
【研修用】お客様対応（商品紹介）良い例・悪い例
【研修用】お客様対応（再来店促し）良い例・悪い例
【研修用】お客様対応（お見送り）良い例・悪い例
【研修用】外国人対応基本接客（英語版）
【研修用】外国人対応基本接客（中国版）
【研修用】外国人対応基本接客（韓国版）
接客コンテスト優勝者（動画）

店舗業務

開店手順表
閉店手順書
シフト表の作成方法
シフト申告・提出ルール
タイムカードの利用方法
休暇申請
返品方法
交換方法
客注の取扱方法
荷物送付方法
店舗間移動報告
不良品報告

従業員割引方法・ルール
在庫数修正申請方法
棚卸
備品発注・申請方法
災害時の連絡・誘導方法

清掃

店頭・店内
営業中
ゴミ捨て
トイレ

SV向け

接客販売チェックリスト
店舗診断チェックリスト
店舗報告書（ディスプレイ編）
店舗報告書（クリンネス編）

人事総務

面接マニュアル（新入社員）
入社時のオリエンテーション（新入社員）
面接マニュアル（中途入社）
入社時のオリエンテーション（中途入社）
入社前の準備内容
入社時の対応（システム編）
入社時の対応（初期研修編）
給与口座の登録方法
名刺の発注方法
交通費精算
経費精算
福利厚生申請方法
SNS利用における注意点
パソコンの設定方法
プリンタのインストール方法
スキャナの設定方法
宅急便の手配
来客用のお弁当手配
郵便物の受け取り・手配
入館方法
帰りの施錠方法
休日出勤の申請
契約書の作成
安否確認
年末調整の書き方
労災時の対応

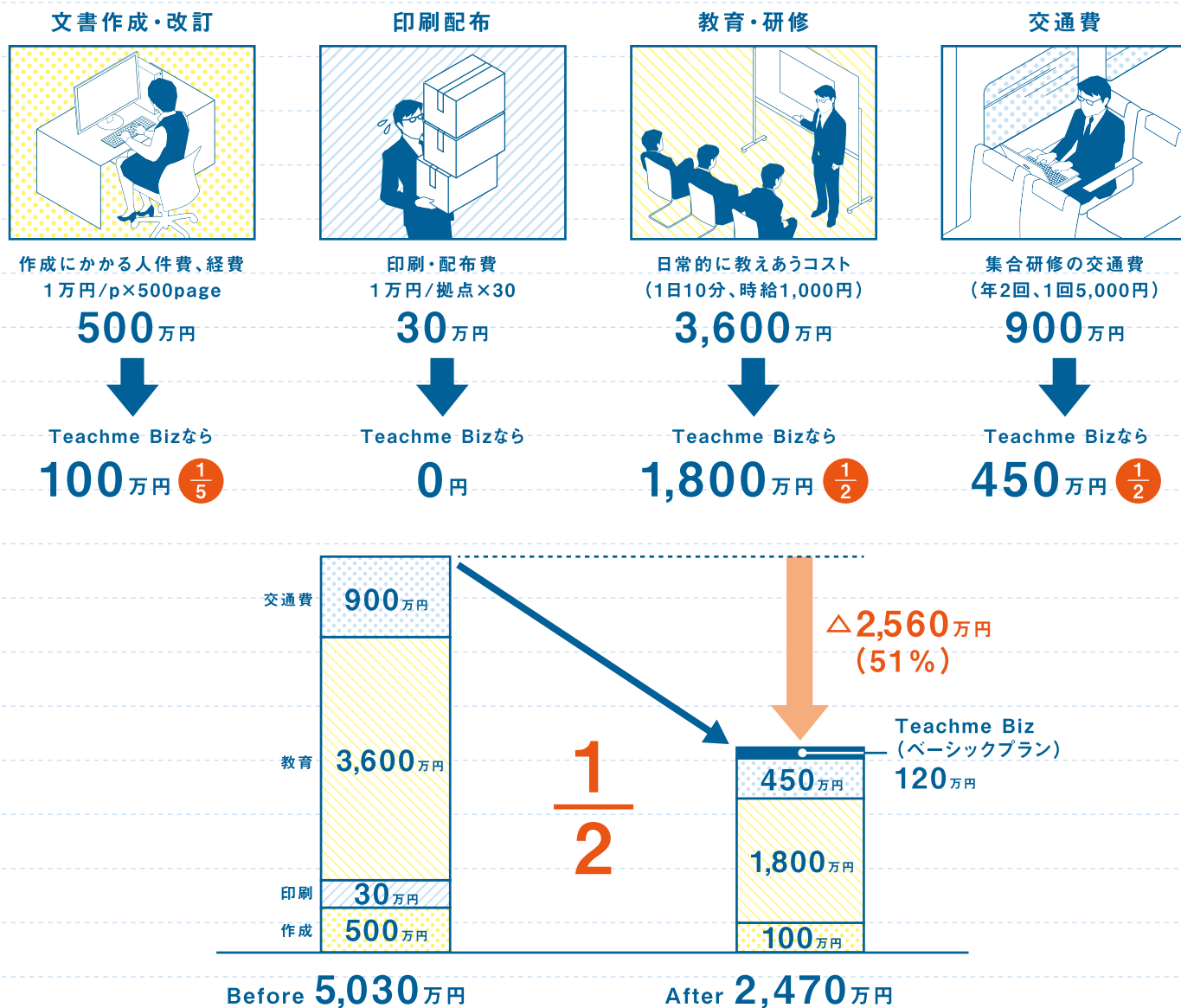
報告業務

日報報告
月次報告
年次報告
販売計画書の作成方法
販促・施策カレンダー
競合店報告書

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 A社:30店舗×30人／拠点のチェーン店 500page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・資材費を試算したうえで考えると、2,000万円のコスト削減になりました。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**

CAINZ 株式会社カインズ様

社員がいつでも学べる環境をTeachme Bizで整備 スキルアップを実現し顧客満足度向上にも効果を発揮

北は北海道から南は沖縄まで全国28都道府県にホームセンター「カインズ」を展開する株式会社カインズ様。店舗は200以上、2019年度の売上高は4,400億円、従業員数はアルバイトを含め約2万人と、業界屈指の事業規模を誇っています。

一方、規模の拡大に比例して課題となっていたのが、店舗運営の現場におけるスタッフ教育の徹底です。そこで3年前、現場教育を担う「店舗カインドネス推進部」を販売本部内に設置し教育体制を拡充。「カインドネス」という言葉は社名の語源であり、“人に優しく親切で

ありたい、またそういった人材を多く育て輩出していきたい”という想いから、教育部門にその名を冠したそうです。

さらにカインズ様では、その教育体制をさらに強化するツールとしてTeachme Bizを2019年7月にご導入。店舗における社員の業務効率化や作業手順の浸透に効果を実感していただいています。カインズ様におけるTeachme Bizの活用方法、また今後の活用のアイデアや期待する効果などについて、店舗カインドネス推進部 部長 長澤 清隆様にお話をうかがいました。

画像の力でより現場に分かりやすいマニュアルへ

Teachme Bizご導入前の課題を教えてください。

弊社では以前より各店舗の正社員が現場の教育を担っているのですが、目の前の仕事に追われ、約2万人の従業員に対して同じレベルで漏れなく教育することが難しい状況にありました。一方、アルバイトメンバーからすれば、教えてもらえない、学習するツールも揃っていないということで、なかなか業務が定着しないという問題がありました。

独自の業務のマニュアルがあるにはあるのですが、文字が中心でなかなか読まれないこと、またIT化が進む中でそのマニュアルをデータ化してパソコンに格納したところ、それを見ていたパートさんたちが「遊んでいると思われるのではないかと懸念し、事務所で学習するのを遠慮するようになってしまったということや、マニュアルがモバイル端末では見られないということも障害となっていました。



株式会社カインズ 店舗カインドネス推進部部長 長澤 清隆 様

導入の決め手はどんなところにありましたか？

サービス選定の前に、店舗の現場メンバーに手順書に関する実情をヒアリングしてみると、これまでのマニュアルが浸透しなかった理由が、文字の見づらさなどによることがわかりました。そこで「もしマニュアルが画像だったらどうですか？」と聞くと「それならわかりやすい」という声が目立ったことから、画像教育を導入することが決まりました。

そのうえで何社かと商談をさせていただいたのですが、最終的にTeachme Bizを選んだ一番の決め手は、作成にそれほど時間がかからず簡単に、かつわかりやすい手順書が作れることです。いい仕組みを導入しても中味が空っぽの手順書ではしてもらえせんし、スピーディーに作れなければツールとしても使われなくなると思っていたので、まずは作る側の手軽さを第一に考えました。

目的 従業員教育体制の拡充

課題 20,000人の従業員に対する教育担当社員の指導時間の確保、手順書の利用率向上

効果 教育体制の効率化、手順習得進捗の把握による学習制度の向上

トレーニング機能でリモート下でも知識習得を支援

具体的にはどんな手順書を作っていましたか？

最初に作ったのは資材などの切り売りの手順書です。切り売りは、「この道具を使ってこんなふうに切ります」と文字で書いても、実際にやってみなければなかなか伝わりませんし、実際の商品を切ることになるのでアルバイトメンバーが経験するチャンスもなかなかない業務の一つです。しかし、動画を取り入れた手順書を作ることによって、「切り売りってこんなに簡単だったんだ」と感じ、実践してくれている事例が増えてきています。



一方で、動画ではカバーしきれない部分も対応できるのは、Teachme Bizが現場で喜ばれるポイントです。すべての説明を動画にしてしまうのではなく、場合によっては画像で作業のステップを見せるなど、わからない部分だけをクローズアップできるのもいいですね。すべて動画にしてしまうと知りたい場所を見つけるのに苦労することもあるので、画像でおさらいできるのはとてもいいと思います。



文字だけでは説明しきれない作業方法を動画や画像で手順書化

新型コロナウイルスの感染拡大は社員教育に影響しましたか？

新入社員の研修において、昨年まではトレーナーが各店舗を巡回しマンツーマンで、または集団で研修をしてきました。しかしコロナの状況下でトレーナーが巡回できなくなったため、WEBを中心に研修を組み立て直しました。WEB研修だけできちんと習得できているかは確認が難しいですが、Teachme Bizのトレーニング機能で「何を」「どこから」学べばいいかを示し、個人ごとの習得率をこちらで

チェックすることができたため、遠隔でフォローしながら学習を進めてもらうことができました。その結果、毎年9月に行っている正社員登用試験の一発合格率が、非対面の研修であったにも関わらず、昨年までの約90%から98%に上昇しました。これもTeachme Bizの導入による大きな成果の一つだと思います。



テレワーク環境においてTeachme BizでWeb研修を実施し社員教育に取り組む

※所属・役職は取材当時のものです。

CAINZ 株式会社カインズ様

社員がいつでも学べる環境をTeachme Bizで整備 スキルアップを実現し顧客満足度向上にも効果を発揮

他にも導入の効果について感じていらっしゃるがあれば教えてください。

学ぶ側としては、理解できていないことを二度も三度も聞きづらいということがあるかと思いますが、Teachme Bizなら一度学んでわからなかったことを繰り返し学ぶことができるので、非常に有効に活用できているのではないかと思います。教える側も、これまではゼロからすべて教えなければいけなかったところ、今は学ぶ側が事前にある程度Teachme Bizを通して学んでくれているので、格段に教えやすくなっていると思います。

また、新店舗での活用において効果が出ています。新規オープン直後というのは非常に忙しい時期なので正社員がアルバイトメンバーを教育する時間はほとんどとれませんし、新店舗なので先輩のパートさんもいない。そんなときにTeachme Bizの手順書を見れば、わかりやすく、かつ何度でも確認することができるということで、新店舗では特に好評です。



教育担当社員が多忙なときでも手元で学べる環境が整っている

常にホットな情報を配信して利用率を高め、顧客満足度の向上へ

今後はどのようにTeachme Bizを活用していきたいとお考えですか？

まだ現場メンバー全員には浸透しておらず、Teachme Bizをほとんど開いていないメンバーもいるのが現状です。せっかく便利なツールがあるのに、それでは宝の持ち腐れですから、思わず「見たい」と思って

もらえるようなキラーコンテンツを作っていかなければいけないと考えています。

たとえばどんなものでしょうか？

一つは商品知識に関するもの。これはどのメンバーからもニーズが高いので、今、一生懸命そのコンテンツを作っている状況です。特に、当社は商品におけるPB（プライベートブランド）の比率が高い企業なので、各店舗のバイヤーが出演して「バイヤーいち押しのPB商品」を紹介するような、学習というよりも情報共有のコンテンツも作って、お客様への適切なご説明につなげていけたらと思っています。



商品情報も配信することで顧客満足度の向上を目指す

目的 従業員教育体制の拡充

課題 20,000人の従業員に対する教育担当社員の指導時間の確保、手順書の利用率向上

効果 教育体制の効率化、手順習得進捗の把握による学習制度の向上

また、各店舗にいる「エキスパート」もしくは「特定技能社員」と呼ばれる社員たちの技術や知識を共有する取り組みも考えています。例えば、グリーン（植物）のロス率が非常に低い店舗があれば、その店舗は特定技能社員によって鮮度管理がしっかりできているということが言えます。この鮮度管理技術が全店のグリーン担当メンバーに広まれば、全店においてロス率を下げることはできるはずです。そんなエキスパートに出演してもらってコンテンツを作成し、「知って役立つ豆知識」というフォルダを作って学習してもらおうかと考えています。

常にホットな情報を配信することによって、まずはメンバーが Teachme Bizを使ってみようと思うこと。使ってもらえれば、他のフォルダも見ようと思ってもらえるでしょうし、それによって別の情報に気付いてもらえて、どんどん活用度が上がるのではないのでしょうか。Teachme Bizを活用して一人ひとりの商品知識が向上すれば、お客様の満足度向上にもつながると考えています。



ホットな情報を配信することでTeachme Bizの活用を促進

最後にあらためて、Teachme Bizを使うことのメリットをお聞かせください。

今後、労働人口が減少していく中、我々もご多分にもれず人材難の状況にあります。その状況において今いるメンバー、人材という資産を有効活用するためには、やはり一人ひとりのスキルを上げていくことが不可欠だと考えています。そのうえでもTeachme Bizは非常に強力な武器になると考えています。

マンツーマンの教育や紙のマニュアルが当たり前だった時代からニューノーマルの時代に移り変わり、Teachme Bizのようなツールによる学習コンテンツやオンライン会議システムをつかった教育が当たり前の時代に突入する中で、我々も優れたツールを当たり前のように使いこなせるよう、いろいろな側面で活用に取り組んでいこうと思っています。



CORPORATE PROFILE



株式会社カインズ

U R L <http://www.cainz.co.jp/>

所在地 埼玉県本庄市早稲田の杜一丁目2番1号

事業内容 ホームセンターチェーンの経営

Teachme Bizの導入により、業務の効率化・標準化を目指す

Teachme Biz 導入の背景を教えてください。

九州・沖縄地方を中心に調剤薬局とドラッグストアを展開する新生堂薬局では、医薬品はもちろん、コスメやヘアケア商品、ベビー用品、健康食品、介護用品も提供。お客様の健康で快適な暮らしをお手伝いしています。

以前は紙のマニュアルを使って、店舗スタッフを教育していました。そのため、マニュアル改廃の指示があった場合、まず担当者がOffice系ソフトで修正。監査室のチェック、役員回覧を経て、イントラメールで通達し、店舗スタッフが印刷してページを差し替えることになっていました。さらに、差し替えが完了したかを確認するために、古いページは回収。本部に全店舗分が揃ってから、シュレッダーにかけていました。メール通達ということもあって回収期限に集まらないので、もう大変です。

しかし、最大の問題は、マニュアル試験を実施しても直前に慌てて対策するけれど業務に活かされているか、管理者側が把握できなかったこと。実際のところ、改廃すらできていないわけですから、業務が徹底されるはずありません。



株式会社新生堂薬局 代表取締役副社長兼COO 水田 怜 様

導入を決めたのは業務の効率化・標準化につながる、そこを目指す徹底力があったと感じたことからです。ご提案いただいて、役員会の議題に挙がる機会があり、その場で即決・即断・即実行しました。

わずか導入1年で、紙マニュアルの完全撤廃に成功!

どのようにTeachme Bizを運用していますか?

すべてのマニュアル項目を電子化させるというのは、到底1人でできることはありませんでした。通常業務プラスαの仕事になるため、



店舗でのTeachme Biz活用の様子

プロジェクトチームを作ることと決定。毎月開催されるチームミーティングでは、閲覧回数の発表などもあり、少ない店舗には指導も行っていました。そうすることで、担当スタッフも上司から与えられるミッションとして動けるようになり、導入からの1年間でマニュアルを紙媒体からデジタル媒体に移行。運用・評価ができる体制まで整えることができました。

しかし、プロジェクトを達成したから、そこで終わりではいけません。プロジェクトの最後にミッションとして与えたのが、運用に関するミーティングを月1ペースで継続していくこと。マニュアルのどこが問題なのか、どのような改廃が必要なのか、ブラッシュアップを重ねています。それらはすべて、役員会で全部長に伝達。Teachme Bizがなければ店舗運営できないという状況が作り上げられています。

出来上がりもスピードも想像以上! 組織全体の活性化にも

導入の効果はいかがでしたか?

質・スピードの両面から見ても、期待を上回るものとなりました。字体や語調の統一にとらわれることなく、「マニュアルは誰が見ても作業を完璧にこなせばOK」とのスタンスで臨んだのも良かったのかもしれない。

また、マニュアルを電子化することによって、本部への問い合わせが激減。600件ほど入っていた問い合わせが50件ほどになり、対応時間は月間92時間ほど削減されました。それと同時に、見てもらえていることが数字でも分かるようになりました。それによってプロジェクトチームのスタッフも、自分の仕事が成果に結びついていることを実感。ミーティングの雰囲気も上がり、好循環につながっています。

一方で、動画ベースのマニュアルが手軽に作成できるので、現場スタッフが自主的に撮影するという変化もありました。そんな動きがトップダウンでなく現場から生まれ、組織が活性化されたように感じています。新人・2年目・主任などの階層別にガイドラインも作り、教育する側からも、教育される側からも意見が挙がるようになりました。さらに、マニュアル改廃の管理負担も軽減しました。クラウド上でデータを更新すれば、本部で差し替え完了を確認しなくても良いので、月間65時間ほどかかっていた本部担当者の改廃コストはゼロになったようなものです。



新生堂薬局でのマニュアルの一覧。業務ごとにフォルダ分けされている

「Teachme Biz」の名に恥じない教育ツールとして全社的に活用

今後の活用計画を教えてください。

店舗だけでなく本部にも、あらゆる業務があります。店舗から本部へ異動になった際、本部の開錠方法やルール等も口頭で教えているので、それらをマニュアル化したいです。上司向けに新人研修の段取りやスパンのほか、ドラッグストアでのお声掛けについても盛り込みたいと考えています。例えば、風邪の症状に対する接客スキルでも

千差万別。しかし、マンツーマンで会って教育しなくても、Teachme Bizで動画を共有することで、接客レベルの底上げもできます。

また、これまではドラッグストア事業での運用を行ってきましたが、調剤薬局事業での活用も検討中。その名にふさわしく、ありとあらゆる教育ツールとして使っていければいいですね。

CORPORATE PROFILE

 **株式会社 新生堂薬局** **株式会社 新生堂薬局**

URL <https://sinseido-co.jp/>

所在地 福岡県福岡市南区中尾3丁目12番17号

事業内容 ドラッグストア・調剤薬局のチェーン展開

富士薬品 株式会社富士薬品 様

500超のマニュアルをクラウド化、2,000万円のコストカットを実現

クラウド化により、マニュアルの作りやすさ・検索性を向上

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

弊社は、複合型医薬品企業として、医薬品の販売・製造・研究開発という3つの柱で事業展開しています。なかでもドラッグストア事業本部は、美と健康の情報発信基地として全国に1,200店舗を構え、地域で一番の信頼を目指しています。

以前から当社には530種類という数のマニュアルが存在し、それがすべてA4用紙に印刷したものになっていました。そのためにマニュアル作成・改訂における不便さ、検索性の悪さから、現場では不満が噴出していました。年間190回にもおよぶ改訂作業を実施し、店舗に通達しても、紙ベースのマニュアルなので、改訂自体が認知されていない・在処を知られていないという状況でした。

マニュアルは、配布すれば完結するわけではなく、使われることで存在意義が生まれ、実際に作業する方が理解しやすいかたちでなくてはなりません。そこで2015年12月より、満を持してクラウド

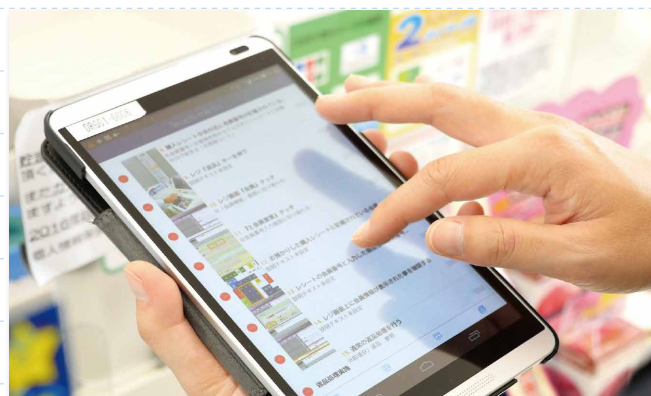
化に向け始動しました。他社との比較検討の末に辿り着いたのが Teachme Bizで、使い勝手の良さとコストパフォーマンスの高さが決め手となり、導入しました。



Teachme Bizを活用して業務に取り組む様子

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？



Teachme Bizなら、現場ですぐにマニュアルの作成／編集が可能

マニュアルのクラウド化に向けては5社くらいのを試してみたのですが、Teachme Bizなら前述の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・資材費を試算したうえで考えると、2,000万円のコスト削減になりました。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。

- 目的 マニュアル実装率向上の実現
- 課題 マニュアル作成・改訂における不便、検索性の悪さ
- 効果 マニュアル整備の効率化／労務費・資材費の削減

実際にどのようなマニュアルを作っていますか？

店舗での業務マニュアルがメインです。元から紙で530種類あったマニュアルを、約2ヶ月間でTeachme Bizに完全移行しました。このようにスピーディーに移行ができたのも、Teachme Bizがそれだけ感覚的に使いこなせるマニュアル作成ツールであるということです。先々には教育ツールとしての使用計画もあります。マニュアルの本質は

「今日入った人でも使えるもの」。今は静止画がメインですが、お客様への声掛けやトーク、クロージングなどを動画にして配信すれば、もっと伝わりやすくなります。マニュアル作成・共有環境としては素晴らしいものを手に入れたので、今後は中身をブラッシュアップしていきたいですね。



業務ごとに細かくフォルダ分けされている実際の業務マニュアル

マニュアル作成・共有ツールにとどまらない、プラットフォームに活用

今後の活用計画を教えてください。

Teachme Bizはマニュアル作成・共有ツールとしてだけでなく、それ以外のプラットフォームとしても、当社が考えているシステム構想の中で絶対に必要なピースとなっています。

小売・流通業界の課題は、主観的・感覚的判断からの脱却だと考えています。弊社では、来年(2017年)2月から、社内の数値分析ソフトと

Teachme Bizを連携させ、閾値により異なる特定のマニュアルへ紐付けするという、実証実験を予定しています。これにより、主観的な作業指示ではなく、客観的なデータに基づいた指示を実現できるはずです。こういった連携のように、あらゆる可能性を秘めて、日々進化しているTeachme Bizの今後にも、期待しています。

CORPORATE PROFILE



富士薬品 株式会社富士薬品

U R L <http://www.fujiyakuhin.co.jp/>

所在地 埼玉県さいたま市大宮区桜木町4丁目383番地

事業内容 医薬品等の配置薬販売事業、薬局販売等、製造

Teachme Bizの導入で、顧客と向き合う時間を創出

簡単ステップで、画像・動画ベースのわかりやすいマニュアルが完成！

貴社の事業内容をお聞かせください。

ボウリング・アミューズメント・カラオケ・『スポッチャ』を中心とした、地域密着型の屋内複合レジャー施設『ラウンドワン』を運営しています。創業から30周年の2010年8月、アメリカ・ロサンゼルス郊外の

プエンテヒルズモールに待望の海外1号店をオープン。以来、続々と全米メジャー地域への出店を果たしています。日本で、世界で、「さらなる楽しい」を追求し、挑戦を続けています。

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

Teachme Biz導入以前より、マニュアルの整備には注力してきました。店舗スタッフやアルバイトも含めて、各部門で習得すべき業務は莫大な量があります。トークスクリプトまでマニュアル化していたので、情報量は膨れ上がっていました。業務を学ぼうにも、マニュアルを網羅するのも一苦労。その上、情報の“浸透力”にも課題を抱えていました。キャンペーンなどの企画を立案し、やっと全店舗に横展開する段階に至っても、情報が行き渡らなくてはせっかくの企画も水の泡です。研修にかかる時間を抑えながらも、それらの課題をクリアし、効率良く業務を習得できるツールとして、Teachme Bizの検証を開始しました。



株式会社ラウンドワン 運営企画本部 チーフ／アミューズサポート室
技術教育担当 宮崎 俊 様

導入の決め手は何でしたか？

Teachme Bizを使えば、画像の登録、編集、コメント入力という、簡単なステップでマニュアルが完成します。「30日間無料お試し」サービスを利用することで、マニュアルの作りやすさを実感することができました。また、静止画だけでなく動画ベースのマニュアル作成にも対応可能である点も、決め手のひとつでした。施設やスポーツ・

ゲーム機器の修理やメンテナンス、接客における笑顔ひとつとっても、具体的な見本を動画で示したほうがより高い効果を得られることもあります。さらに、クラウド型のマニュアル共有ツールとして、スタッフ全員が瞬時に情報共有できるという点でもメリットを感じ、Teachme Bizの導入を決めました。

※「30日間無料お試し」サービスは現在14日間の提供となります。

作る側も、見る側も。業務マニュアルの負担を軽減

導入の効果はいかがでしたか？

かつてはOffice系ソフトを使っていたので、Teachme Bizの導入によってマニュアル作成時間を短縮することができ、更新しづらさも解消されました。マニュアルを必要とする業種であればあるほどその効果を発揮し、マニュアルをいかに短時間で作るかという場面で最も活用できると感じています。また、見る側からも良い反応が

ありました。紙出力したマニュアルをもとに作業するよりも、Teachme Bizを見ながら作業するほうが分かりやすくなったそうです。Teachme Bizは、作る側・見る側双方にとってメリットのあるツールだと言えるのではないのでしょうか。

目的

業務習得の効率化

課題

業務マニュアルが膨大／情報共有が不十分

効果

マニュアル作成・研修にかかる時間が短縮された



メンテナンスなどは作業を細かくマニュアル化し、誰でも対応できるようにしている

また、電球交換やハンダ付け等、基礎的な業務マニュアルには動画を活用することで、わかりやすさ・踏み込みやすさに配慮しています。基礎が固まれば、自然と応用できるようになるものです。機械系のエラー対応といった、各店舗にわずかしかない技術スタッフに

任せきりになっている作業や、やり方が共有されていないために対応可能なスタッフが限られてしまっていた業務でも、Teachme Bizを見ることによって誰でも対応できるようになれば、さらなる改善が望めるのではないかと考えています。

細かなノウハウも海外店舗へスムーズに伝達

今後の活用計画を教えてください。

サービス業として、もっとマニュアルの整備も進めなければなりません。マニュアルの整備によって業務を効率化したあとは、もっとお客様と向き合う時間を増やすべきだと考えています。

また、海外ビジネスを推進するにあっても、Teachme Bizの存在は欠かせません。エンターテインメントの本場アメリカでも日本のアーケードゲームは人気があり、日本からスタッフが修理に赴き、

現地スタッフの指導も行っています。そんなときにも、動画ベースのマニュアルであれば言語を越えてすぐに共有でき、細かなところまで正しく理解してもらうのに役立ちます。日本とアメリカでは一般的なトレーニング方法も違えど、どちらにおいても非常に有効な教材です。海外独自の仕様についても、Teachme Bizを活用し、マニュアルを整備していただけることを期待しています。

CORPORATE PROFILE

SPORTS ENTERTAINMENT
ROUND1

株式会社ラウンドワン

U R L <http://www.round1.co.jp/>

所在地 大阪府大阪市中央区難波5丁目1番60号 なんばスカイオ23F

事業内容 ボウリング・アミューズメント・カラオケ・スポッチャ等を中心とした、地域密着の屋内型複合レジャー施設の運営



Teachme Bizで働き方を大改革! 残業を前年度比11時間／月削減

作って終わりのマニュアルから、活用されるマニュアルへ

貴社の事業内容をお聞かせください。

弊社は、大きく4つのオフィス関連サービスを提供しています。文具、オフィスアイテムをスピーディーに提供する「アスクール事業」、オフィスの機密文書回収・溶解処理で業務効率化に貢献する「オフィスサポート事業」、オフィスの整理整頓や環境改善をサポートする

「書類整理事業」、人事異動に伴う名刺制作を一気に請け負う「名刺事業」です。これまでは、オフィスの仕事を円滑に進めることを目的としたサービスを提供していましたが、最近は、お客様のオフィス環境や働き方自体を共にデザインするような事業も始めています。

Teachme Biz導入の背景を教えてください。



株式会社山崎文栄堂 代表取締役社長 山崎 登 様
書類整理サポート事業部課長 清家 美奈 様

弊社では、1年ほど前から社内事業の転換を進めており、働き方や業務の進め方などを見直しています。そのような中でTeachme Bizと出会い、幹部の数人が試しに使ってみたところ、使い勝手の良さが弊社のニーズにとても合っていたので、すぐに全社で本格的に導入することにしたのです。

導入前は、社内のマニュアルはExcelやWordで作っていました。その時に一番困っていたのが、ファイルの保存場所です。せっかくマニュアルを作っても、いろいろな場所に点在してしまい、ほしい時にすぐに見つけれない。結局、マニュアル作成者に直接聞くといった流れができていました。また、マニュアルの存在に気付かず、同じ内容のマニュアルが重複することもありました。このような「作りっぱなしのマニュアル」をしっかりと整理整頓して、集約できる方法を探していました。

導入後には、どのような変化がありましたか？

Teachme Bizを導入したことで、義務的に作られるマニュアルが「本当に必要だから作るマニュアル」へと変わりました。弊社では、環境整備点検と呼ばれる、毎月1回、私と社員、パート社員の5人で事業部ごとのオフィス環境を点検する決まりがあります。パソコンや机の整理整頓などに関して、事業部内のチームごとに採点をするものです。そのなかに「改善」という区分があるのですが、そこでは社員の業務マニュアルの作成を義務付けていました。そのため、マニュアル作りはされていましたが、作りっぱなしで終わってしまうことが多く、しっかりとした運用まで行き着いていませんでした。

Teachme Biz導入後は、マニュアルへのアクセスが容易なため、作りっぱなしにはならずしっかりと閲覧されるようになりました。また、作成も簡単なので社員が能動的に有意義なマニュアル作りをするようになりました。



「Teachme Bizに導入により、時間が生まれ、社員の創造性が向上した」と語る山崎社長

Teachme Bizで、働き方改革を実現

また、Teachme Bizの導入により、情報を遠隔でも確認できるようになったので、在宅勤務を認めるようになりました。在宅勤務者のなかには、自宅でTeachme Bizのマニュアルを更新したり、新しい仕事のマニュアルを作ったりするスタッフもいます。弊社では、

Teachme Bizは単なる時間の削減のためのツールではなく、社員の創造性を養うツールとして重宝しています。Teachme Bizを導入したことで、仕事の改善、働き方の変化など、新しいアイデアや仕事におけるプラスαがたくさん生まれています。

社内でTeachme Bizを浸透させるためにどのような工夫をしましたか？

環境整備点検の「改善」の項目欄を使い、段階的に導入を促しました。具体的に、導入後の最初の月は「Teachme Bizをインストールしたか？」といった、比較的实施しやすい項目を設定しました。翌月は「Teachme Bizを1度でも開いたか？」という項目、その翌月は

「何かしら取り組もうとしていたらOK」と徐々にステップを踏んでいき、半年後は「何かマニュアルを1つでも作れたらOK」としました。現在では、全員がマニュアルを作れるようになっています。

具体的にどのようなマニュアルを作っているのですか？



「初めてのひとでも、これさえ見れば分かる」というマニュアル作りを心がけている

顧客ごとの対応表など、属人化しがちな情報に対するマニュアルを多く作成しています。以前は、お客様ごとの細かい対応などの情報共有ができておらず、担当者が休んだり退職したりすると、仕事が滞ってしまい、問題が起きることがありました。Teachme Bizを導入してからは、お客様ごとの個別の対応などもしっかりと共有できるようになりました。属人化しがちな情報が、社員一人一人の創造性や意欲によって、満遍なく共有されるような環境が作られているのです。

社外向けにはどのように活用されていますか？

弊社は、通販やオフィスサポートなど、事業部ごとにウェブサイトがあり、お客様とのやり取りはそこで行っています。新規のお客様への操作マニュアルなどは、従来はPDFファイルで作成していました。そのマニュアルをTeachme Bizに変えたことで、より円滑に操作手順をご理解いただけるようになりました。また、顧客先へ訪問をする

こともあるのですが、事前にTeachme Bizマニュアルを共有することで、フォローアップが円滑になっています。他には、製品とマニュアルのセット販売もしています。弊社はスキャナーを販売しているのですが、他の代理店との差別化として、ドライバーをインストールするためのマニュアルをTeachme Bizで作成して配布しています。

今後の活用計画を教えてください。

弊社は「お客様に寄り添って幸せなオフィス作りをお手伝いする、多様な働き方をデザインする」ことを目的に、主力事業を転換しようとしています。このような目的を達成すること、つまり、お客様に十分寄り添うためには、仕事の核となる部分を話し合う時間が必要なのですが、これまでは目の前の業務に追われて、十分に話し合うことができていませんでした。しかし、Teachme Bizを導入したことで、

細々とした作業に費やす時間が大幅に削減されました。それは社員の残業時間に現れており、前年度比で月間11時間も残業時間を減らすことができたのです。お客様が弊社に期待しているのは、新しい働き方の創出です。そうしたお客様の新しいニーズに合わせて、私たちは柔軟にサービスを提供する。そのために社員がより創造的になれる時間を持てるよう、今後もTeachme Bizを活用していきます。

CORPORATE PROFILE



山崎 文栄堂 株式会社山崎文栄堂
YAMAZAKI BUNZIDO

U R L <https://bun-eidou.co.jp/>

所在地 東京都渋谷区渋谷3-17-2 清澤ビル7階

事業内容 オフィス用品通販アスクル、ソロエルアリーナ事業
名刺事業／溶解処理事業／書類整理サポート事業



株式会社ビッグ・エー様

年間16,000時間の研修時間削減!「小売りは人なり」を実現する近道に

繰り返し使ってもらえるマニュアルで理想の状態を実現

Teachme Bizを導入した背景を教えてください。

株式会社ビッグ・エーは、東京都・埼玉県・神奈川県・茨城県を地盤とする、食料品・日用品のハードディスカウントストアとして229店舗を展開しています。

以前、紙のマニュアルを使用していた際に人手をかけても現場で使ってもらえない経験がありました。それに紙のマニュアルだと何度も改訂するのは大変でした。そこで使い勝手がよく、現場で繰り返し使ってもらえるマニュアルを探していたときに、Teachme Bizと出会いました。

ハードディスカウントストアでは、単純化・徹底化・標準化が大切で、実行するためにはマニュアルは欠かせません。使ってもらえるマニュアルには動画や写真が必要でした。またTeachme Bizはマニュアル作成がしやすく改定も簡単にできるため、これこそ求めていたマニュアルの形だと思い、導入することにしました。



株式会社ビッグ・エー 代表取締役社長 三浦 弘 様

実際にどのようなマニュアルを作っていますか？

一部の店舗にあるインスタペーカリーでは、パンの調理工程をマニュアルにしています。季節により販売するパンが変わるため、種類はどんどん増えています。調理方法や衛生管理は難しいことが多いため、とても役立っています。

店舗の売り場づくりにも使用しています。本部から新しい商品陳列の指示を平面図で送ります。その指示をもとに、SV(スーパーバイザー)が実際に陳列した写真をTeachme Bizでマニュアル化して、タスク配信することでどの店舗でもきれいに並べることができます。



実際のマニュアル



目的 現場で活用してもらえるマニュアルを作りたい

課題 単純化・徹底化・標準化の実現

効果 作業の効率化・標準化、人材育成の時間短縮

大切なのは助走期間

どのようにTeachme Bizを浸透させましたか？

全店舗導入するまでに半年かけました。まず15店舗を対象に試験導入し、3か月経ったところに良い点・直す点を洗い出し、改善しました。次に9店舗に追加導入し、1か月様子を見たところ、現場との乖離が見られなかったためさらに22店舗追加で導入しました。先行導入した合計46店舗にランダムにヒアリングしたところTeachme Bizの使用に問題はなく、作業時間も設定したマニュアル通りに進められて

いることが確認できたため全店導入に踏み切りました。

私は「いいものなんだから、早く全店に導入したい!」と想着ていましたが、長い目で見たら「ホップ・ステップ・ジャンプ」の「ホップ」である助走期間が重要だったのだと今は感じます。先行導入の段階で不具合もわかりましたし、携わってくれた従業員も「これはいい!」と言ってくれました。

年間16,000時間の研修時間削減を実現!

導入の効果はいかがでしたか？

教育の部分で大きく効果がありました。ビッグ・エーでは年間1,000人程度の従業員が入れ替わります。今まで新人従業員が独り立ちするまでに14日間かかっていました。しかし新人研修にTeachme Bizを用いたことで10日間に短縮することができました。これを年間で考えると新人従業員が独り立ちする時間が16,000時間短縮ですから、かなり大きいコストカットですよ。

直接的な効果とは言えないかもしれませんが、離職率を下げることに役立っていると感じています。サービス業における、パートタイマーやアルバイトの退職理由は「作業がわからない」「わからないことを聞ける人がいない」というものが多いそうです。Teachme Bizがあることにより、「わからない」「聞けない」という環境を改善できたことは効果があると思います。

また作業方法において、本部と現場で認識が異なっていることに気が付きました。本当は良くないのですが、現場はより効率的に作業する

方法を各自工夫するため、作業は店舗によって少しずつ異なっていました。そういった認識の違いが分かったときに、動画や写真を活用することでより効率の良い方を素早く判断し、採用できるようになりました。このことは作業の標準化にもつながりました。

229店舗が作業時間を各店1分縮めれば、合計で229分の短縮になります。これは大きなメリットです。現場で工夫していることを吸い上げ、正しいと認めてあげることもTeachme Bizだからできることだと思います。

小売りはお店で行う作業を「商品補充・清掃・レジ精算」の3つ以外はなくすことができるとわれています。そのくらいお店での作業は少ない方が良いでしょう。既存のマニュアルをTeachme Bizに移行するにあたり、本当に必要な作業なのか見直しことができました。そのおかげで今まで店長が覚えなければならなかった100種のマニュアルを、70種にまで減らすことができたのも良かったと思います。

今後の活用計画を教えてください。

Teachme Bizの使い方は、マニュアルにとどまらず、アイデア次第でもっともっと広がると思います。例えばお客様のサポート。売り場の変更をした際、よくお越しいただくお客様にとっては探しているものがいつもの場所になく、「あれはどこ?」となることが多々あります。

売り場をより良くするために変更するのですが、お客様にとっては一時的に不便になってしまう場合があります。聞きたいのに聞きにくいという状況をなくすためにも、Teachme Bizを用いてお客様のサポートをすることもできたらいいと考えています。

CORPORATE PROFILE



株式会社ビッグ・エー

U R L <https://www.big-a.co.jp/>

所在地 東京都板橋区蓮根3丁目22番25号 SOSiLA板橋

事業内容 生鮮食品・加工食品を中心とした
ハードディスカウントチェーンストアの運営

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

2023.10