

テンプレート付き



業務マニュアル作成の ロードマップと成功ポイント

01 これを押さえれば失敗しない 業務マニュアル作成のロードマップ

業務マニュアルはどんな手順で作成すればよいのかお悩みの方、
下記STEPを参考にすることで、品質の良い業務に生かせるマニュアルが作成できます。

STEP 1

目的・目標の明確化 と対象業務の選定



目的・目標の明確化

(なぜ作るのか、誰が使うのか)

具体的な目的を設定、そのうえで測定可能な目標を決める。
また、使う対象にあわせて、記述レベルや表現方法も変更する。

優先順位の付け方

どの業務をマニュアル化するか
すべての業務を一度にマニュアル化するのには非現実的なため、優先順位をつけ、スモールスタートで始める。

マニュアルの範囲設定

選定した業務をどこからどこまでをマニュアルに含めるかが明確にする。

STEP 2

現状業務の可視化と 情報収集



ヒアリング、観察、既存資料の確認

業務手順、注意点、判断基準を確認し、背景にある意図まで理解する。
可能であれば、実際の業務の様子を観察し、細かな動きや判断基準も把握。

業務フローチャートの作成

業務全体の流れを把握し、ボトルネックを発見。関係者との認識合わせにも活用する。

必要な情報の洗い出し

フローチャートを踏まえて、担当者・手順・ツール/システム・注意点・判断基準・関連資料をもれなく洗い出す。

STEP 3

マニュアルの構成と 記述ルールの策定



構成案の作成

(目次・各項目の粒度)

各項目の粒度は、対象者が誰であるかによって調整。

テンプレートの活用

(Word・Excel・GoogleDocs等)
マニュアル作成を効率化し、品質を均一に保つためテンプレートを活用する。

記述ルール

(用語統一・表現、図表活用)

用語や表現・文体、図表活用などルールを策定し、それに沿って作成する。

STEP 4

具体的な内容の執筆と 図解化



分かりやすい文章の書き方

(5W1H、主語述語)

5W1Hを意識し、主述関係を明確に、指示は具体的に記載する。専門用語には解説や補足を追加する。

図や写真、動画の活用方法

複雑な手順や視覚的な判断が必要な場合のために、図、写真、動画を積極的に活用する。

チェックリストの導入

ミスを減らし、抜け漏れ防止のため、重要な工程や確認事項にはチェックリストを導入する。

STEP 5

試運用・フィードバック・ 改善



対象者による試運用

完成したマニュアルを、実際に使用する対象者(特に新入社員やその業務に不慣れな人)に試用。手順通りにできるか、記述の誤りがないか確認する。

フィードバックの収集方法

試運用中に見つかった課題や改善点について、積極的にフィードバックを収集し、適宜改善する。

定期的な見直しと更新

業務は常に変化するため、マニュアルに定期的に見直し修正する。PDCAを回すことで、マニュアルを最新の状態に保つ。

02 3つのポイントで解説！ 業務マニュアル作成を成功させるポイント

業務で確実に生かせるマニュアルを作成するために…
制作上、重要なポイントを3つご紹介します。

POINT

1

全員で取り組む意識を持つ (トップダウンとボトムアップ)



マニュアル作成は、一部の担当者や部署だけで完結するものではありません。組織全体で「マニュアルを育てていく」ために、それぞれの組織あった取り組み方を検討しましょう。

トップ ダウン

経営層や管理職がマニュアル作成の重要性を理解し、明確なビジョンとリソース（時間、人員、予算）を提供することが不可欠です。これにより、プロジェクトの優先順位が高まり、円滑な進捗が期待できます。

ボトム アップ

実際に業務を行っている現場の担当者の意見や知見を積極的に取り入れることが重要です。彼らの「生の声」が、実践的で「使える」マニュアルの土台となります。現場からのフィードバックは、マニュアルの継続的な改善にも繋がります。

POINT

2

最初から完璧を目指さない



「完璧なマニュアルを作ろう」という意識は、途中で挫折する最大の原因の一つです。まずは「70点」を目指し、スモールスタートで始めることを強くおすすめします。

アジャイルな アプローチ

まずはコアとなる業務や、優先度の高い業務からマニュアル化し、公開します。

改善を前提に

初版で完璧を目指すのではなく、「運用しながら改善していく」というスタンスで臨みます。これにより、作成者の心理的負担が軽減され、プロジェクトが停滞しにくくなります。

フィードバックの 活用

実際に使ってもらい、得られたフィードバックを基にバージョンアップを重ねることで、より完成度の高いマニュアルへと成長させることができます。

POINT

3

外部リソースの活用も検討する



「外部リソース活用」は、自社だけでは難しい業務の可視化や標準化を、プロの知見とリソースで強力にサポートしてくれる有効な選択肢です。業務効率化の推進や事業成長に繋がる業務マニュアル作成が可能になります。

専門家のコンサル ティング

マニュアル作成のノウハウを持つコンサルタントに相談することで、効果的な作成手法や運用方法に関するアドバイスを得られます。

アウト ソーシング

業務プロセスの可視化から業務手順書の作成までを外部に委託することで、社内リソースを圧迫することなく、効率的にマニュアルを作成できます。

03

すぐに活用できる！

業務マニュアルテンプレートはこちら

業務マニュアルテンプレート例はこちらのURLからダウンロードできます。

作成例：顧客対応業務マニュアル



https://step-base.jp/hubfs/Download/StepBase_gyomu_manual_template.docx

オンライン業務代行サービス



StepBase

人材不足や業務効率化、属人化の防止も同時に解決！
オンラインBPOサービス『StepBase』

『StepBase』は、低コストで人材不足解消を実現するオンライン業務代行サービスです。7,000以上のバックオフィス業務手順の活用により、導入時の煩雑な準備は不要で、誰でもスムーズに外部委託が可能。経験豊富な専門スタッフが、高品質な業務遂行を実現します。さらに、作成した業務手順・ノウハウはそのまま貴社の資産としてご提供！今こそ、業務負担を軽減し、本来注力すべき業務に集中できる環境を整えませんか？



詳しくは次のページへ！

オンライン業務代行



StepBase



※1 「ITトレンド 上半期ランキング2025 経理アウトソーシング ニューフェイス部門」で獲得

※2 自社調べ：2026年2月までの直近6ヶ月間の解約率をもとに算出した継続率



パーソルグループについて

人材派遣・人材紹介・スポットバイト・アウトソーシング・設計開発などを提供する総合人材グループ。
国内外で幅広く事業を展開し、「はたらく」に関する社会課題解決に総合的に取り組んでいます。

テンプスタッフ doda⁺ シェアフル HiPRO  StepBase

売上高



約 **1兆5,000** 億円

2025年3月時点

従業員数



78,119 名

2025年3月時点
※非正規社員も含む

取引社数



約 **50,000** 社

2023年度実績

グループ会社数



159 社

2026年1月1日時点



会社名	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社
設立	1977年（50期目）
従業員数	18,311名（2026年2月時点）
事業内容	業務代行サービス ヘルプデスク・コンタクトセンター 業務プロセスコンサルティング プロダクト開発 など 30年以上にわたり業務代行サービスを提供しております。

こんなお悩みありませんか？



専門人材が
なかなか採用できない



月末月初だけ
人手が足りていない



退職率が高いため
育成にコストと時間
にかかっている



業務の属人化に
課題を感じている

これらを解決する新しい手法として
オンライン業務代行サービスがあります

StepBase（ステップベース）とは

安心と高品質をお約束する、オンライン業務代行サービス

\ 短時間から頼める /
パーソルグループの
業務代行サービス

簡単手間なし！プロに業務をお任せ



サービスのポイント

- ✓ パーソルで直接雇用された社員のみでサービス提供いたします
- ✓ 業務フローのインプットだけでOKなのでマニュアルは不要
- ✓ 育成・マネジメントは必要ありませんので業務を丸投げできます
- ✓ 頼みたい業務を必要な分だけ依頼できる
- ✓ セキュリティ対策も万全
- ✓ 繁忙期や休職・退職時など短期間のご利用も可能

運用体制

ご依頼いただく業務に合わせて、お客さま専属チームでご支援いたします。

これにより、お客さまは注力したい業務に集中できるようになります。



POINT
01

実務経験が豊富

実務経験が豊富な管理者・担当者を
直接社員として雇用しておりますので、
安心して業務をお任せいただけます。

POINT
02

マネジメントは不要

業務の稼働管理や進捗管理は
StepBase（ステップベース）で行いますので、
お客さまは業務を丸投げしていただけます。

POINT
03

柔軟な支援

繁忙期・閑散期などを加味して
毎月ご依頼いただく業務量は変更可能なので
価格も必要以上には上がりません。

依頼したい業務を必要なタイミングで必要な分だけ

毎月必要な分だけの依頼でいいので、採用・派遣などの固定費を変動費にすることができます。



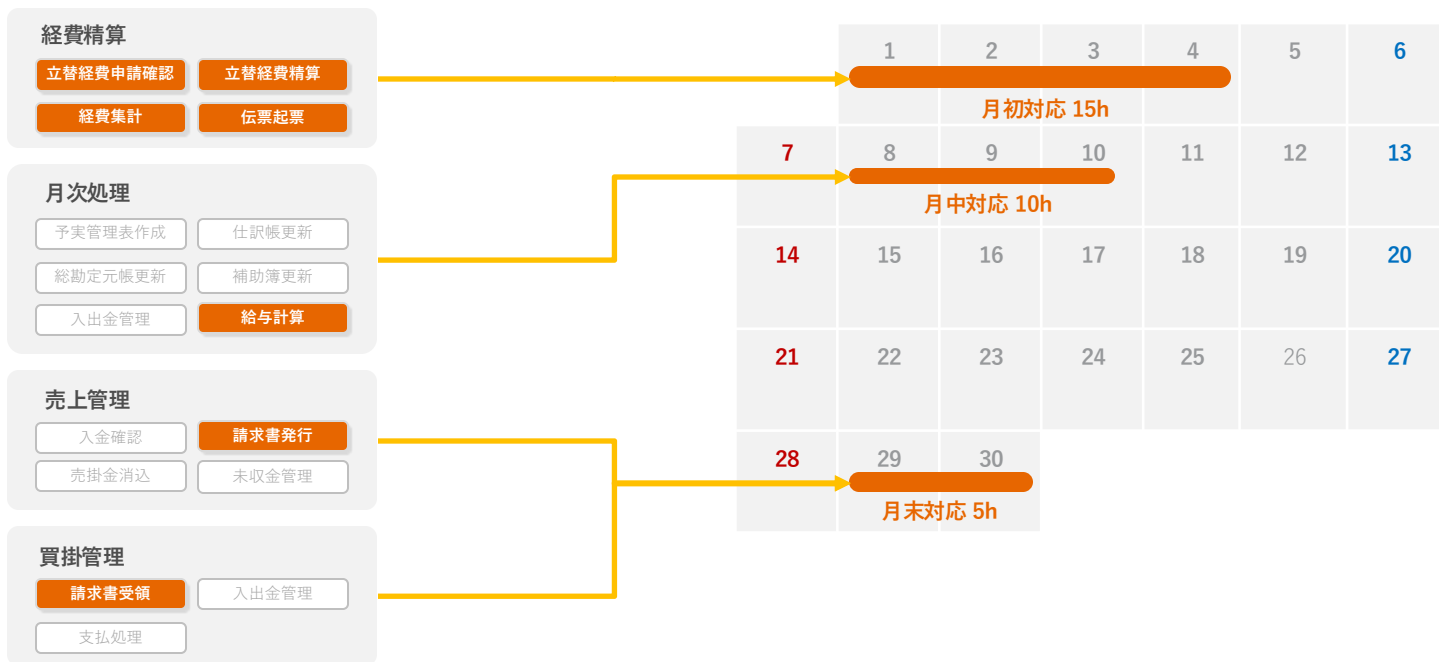
依頼する業務を選ぶ

ご希望の業務を細かい単位で選択可能です。



どのタイミングで業務を行うかを選ぶ

それぞれの業務の開始タイミングをご指定下さい。



依頼できる業務例

専門性の高い人材で、幅広い職種・業務をご支援いたします。



採用

- ✓ スカウト代行
- ✓ 面接調整
- ✓ 書類審査
- ✓ 採用管理システム運用
- ✓ 合否連絡



経理

- ✓ 伝票起票
- ✓ 入金金管理
- ✓ 請求書発行
- ✓ 振替仕訳



労務

- ✓ 給与計算
- ✓ 経費精算
- ✓ 勤怠管理
- ✓ 年末調整支援



総務

- ✓ 備品管理
- ✓ 社内問い合わせ対応
- ✓ 株式総会の運用支援



秘書

- ✓ メール対応全般
- ✓ 出張手配
(宿泊・新幹線の予約)
- ✓ 会食手配



事務

- ✓ 補助金申請
- ✓ データ入力
- ✓ 文字起こし



営業支援

- ✓ 商談日程調整
- ✓ 見積作成
- ✓ 資料作成
- ✓ フォーマット作成

ご支援実績（業界）

様々な業界に幅広く導入実績がありますので、安心して業務をお任せください。



メーカー



IT・情報通信



広告・メディア



コンサルティング



小売



建設・不動産



人材サービス



医療・医薬品



飲食・レジャー



公社・官公庁

地域・会社規模を問わず、幅広い企業が業務の効率化に成功しています。

StepBase の強み

従来のオンライン業務代行サービスと比較して、5つの強みがあります。

1 実務経験豊富な担当者

2 最短翌日から業務開始

3 業務手順を「可視化」

4 運用ノウハウの提供

5 安心のセキュリティマネジメント

1 実務経験豊富な担当者

採用や育成の工数をかけずに、業務に精通した担当者に実務を任せることができます。

課題



- 専門人材の採用がうまくいかない
- 微経験層を採用した場合、育成に時間がかかる

StepBase

経験豊富な
即戦力
をご提供します。



採用倍率 **500** 倍から選ばれた“即戦力”が
質の高いアウトプットを提供します。

2 最短翌日から業務開始

最短でお申し込み翌日からご利用できるため、突発的なご依頼にもスピーディに対応いたします。

課題



急な追加業務を手伝ってほしいが
採用・派遣だと間に合わない…

StepBase

最短で
翌日から
開始できます



「**直接雇用** × **オンライン業務代行**」の強みを活かし、
スピーディーなご支援を可能にします。

3 業務手順を「可視化」

業務をお任せいただく際に、事前に手順書やマニュアルをご準備いただく必要はありません。

課題



- ・作業手順が担当者の頭の中にしかない
- ・いつ、だれが作業しているのか
わからない

StepBase

属人化していた業務を
可視化
します



すべての業務を手順化・マニュアル作成を行いますので、
属人化の解消に貢献いたします。

進捗も可視化

専用システムから専属チームの動きや進捗がすべて確認・把握できるので、「どこまで業務が進んでいるんだろうか？」などの不安から解消されます。



メリット

- ✓ だれが、いつ、どんな作業をしているのか分かる
- ✓ リアルタイムで、進捗を確認できる
- ✓ 業務のムダが見つけられる
- ✓ 透明性が高いため、双方に信頼感が生まれる

4 運用ノウハウの提供

お預かりした業務の運用ノウハウが社内に残るので、様々な用途にご活用いただけます。

課題



- ・ 外注するとノウハウが貯まらない！
- ・ 本当は内製化したい！

StepBase

実施した業務の
ノウハウ
をご提供します



契約終了時に実施した業務プロセス・ノウハウをお渡し可能です。
業務の見直しや、今後の内製化など、さまざまな用途で
ご利用いただけます。

5 安心のセキュリティマネジメント

端末にデータを残さない**仮想デスクトップ環境**で業務を行っており、ISMSをはじめ各種許認可は取得済みです。



開始までの流れ

業務課題を正確にヒアリングした上で、経験豊富な専属チームにてご支援させていただきます。

Step 1

課題のご相談

「属人化を解消したい」
「残業を抑制したい」などの
課題をお伺いさせていただきます。

Step 2

ご支援内容の決定

業務内容を整理しながら
ご支援内容やスケジュールを
決定させていただきます。

Step 3

初回ミーティング

担当する専属チームと
顔合わせをした上で、
引き継ぎスケジュールを
確認させていただきます。

Step 4

サービス開始

追加のご要望や状況の変化など
お客様の都合に合わせて
ご支援内容を
柔軟に対応してまいります。



はじめて「業務代行」いただく方も、安心してお任せいただきます。

業務の進捗具合が常に確認できるため、初めてでも安心して業務を任せていただけます。

対応可能なツール例

StepBase では幅広い業務ツールに対応しています。記載のないツールもお気軽にご相談ください。

経理管理システム

勘定奉行
MoneyFoward
E経費
GRANDIT
楽楽明細
freee会計
ヒューマンライズInfinity2
公益法人会計システム
PCA会計
Biz f 会計
バクラク精算
弥生会計
財務応援
楽楽精算（経費申請）
SAP
TKC
JDL

労務管理システム

楽々勤怠
ジョブカン勤怠
ジョブカン給与
給与奉行
人事奉行
PCA人事
PCA給与
King of Time
obic7
年調ヘルパー
HRMOS
ミロク（NX-Pro）
オフィスステーション

採用管理システム

HITO-Link
AOL
ジョブカン採用
HRMOS
HERP
Green
Wantedly
Talentio
sonar
dodaダイレクト
ビズリーチ

採用媒体

dodaX
indeed +
indeed
Spir

チャットツール

TEAMS
Slack
Chatwork

ストレージ

Box
Google DRIVE

その他

Wordpress
Photoshop
Figma
studio
Canva
kintone
jinjer
Illustrator
DNotion
Trello
Filmora

オンライン業務代行



お問い合わせ窓口

 stepbase_sales@persol.co.jp

 03-4564-9590

 <https://step-base.jp/>