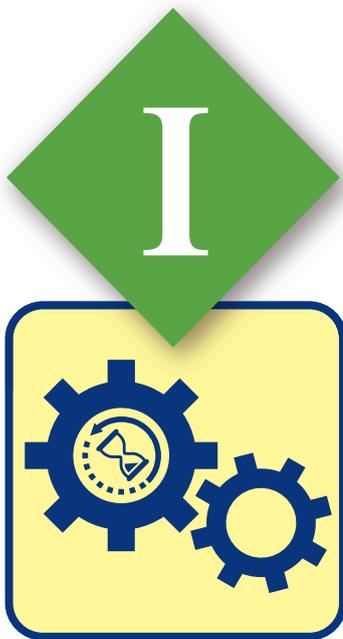


生 衛 業 向 け

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル(基礎編)



生産性 & 効率アップ必勝マニュアル



効率的に作業しよう

② 業務を改善しよう

(労働環境改善)

- step 1 改善の対象となる業務を選定する
- step 2 具体的な改善を検討する
- step 3 改善を実施する

業務の作業時間を短縮することで、ムダを

積極的に業務改善することで、作業時間を短縮できます。

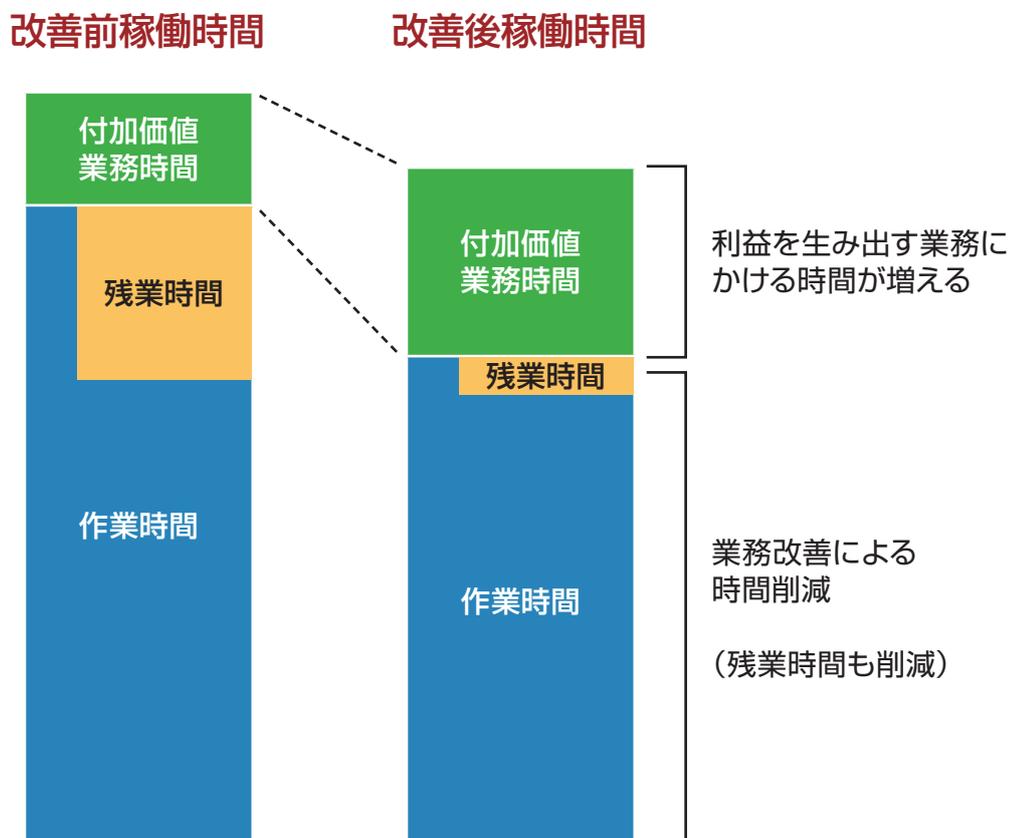
作業には無駄な時間が多く潜んでいることがあります。

業務を見直し、無駄を削減することで、新たな時間を生み出すことが可能です。

それによって、余裕を持って仕事にあたることができたり、残業の減少につながります。

さらに、付加価値の高い業務（利益を生み出すことにつながる業務）に時間をかけることができるようになります。

※ここでは内部的な事務作業も含めた業務を対象としています。お客様へのサービス業務については、「①サービスを改善しよう」を参照ください。



改善し、時間を創出しましょう。

取組手順

step

1

改善の対象となる業務を選定する

業務をリストアップし、それぞれの目安時間を算出する



step

2

具体的な改善を検討する

1. 改善の視点を確認する
2. 具体的な改善を考える



step

3

改善を実施する

改善項目を洗い出し、優先順位をつけて、計画的に取組む



目標を設定して計画的に取組みましょう

目標設定と計画策定については「付録」を参照してください



改善の対象となる業務を選定する

- ・業務をリストアップし、それぞれの目安時間を算出する。



まず、どのような業務にどのくらいの時間をかけていますか？
業務を洗い出し、その時間を見積もってみましょう。

■ 業務の洗い出しと目安時間の見積（一人あたり）のイメージ

業務内容	発生頻度（回）	1回あたり時間（分）	年間業務時間（分）
売上集計	毎日	30分	9,000分
仕入れ・発注	週3回	15分	2,250分
勤怠管理	週1回	30分	1,500分
在庫管理	月1回	60分	720分
販促企画	月1回	60分	720分
業者打合せ	2ヶ月に1回	60分	360分
.....	半年に1回	●分	●分

年間業務時間を算出しましょう。
 毎日発生している業務＝年間営業日数
 毎週発生している業務＝50週など
 毎月発生している業務＝12ヶ月
 1回あたりの業務時間から年間業務時間を算出しましょう。

次ページに示した改善の視点で、すべての業務を総点検することが望ましいですが、効果の高い方法として、**年間業務時間の多い業務を中心に改善対象とすることがおすすめです。**

具体的な改善を検討する

1. 改善の視点を確認する

次のような改善の視点がありますので参考にしましょう。



■ 業務改善の視点

廃止・削減

- 業務そのものをやめられないか（やめた場合どのような影響があるか）
- 現在の資料、帳票作成やチェック等をやめられないか
- 実施する頻度、回数、保管量などを減らせないか
- 必要以上に細かくやりすぎていないか

容易化

- 資料はすぐ出るようになっているか（探すのに時間かかっていないか）
- よくみる情報や資料は近い所に置いているか
- 判断が必要ないものは自動化できるようになっているか

計画性

- 場当たりのではなく計画的に仕事をしているか
- もっと短い時間でできないか
- 期日を守れているか

分業・分担

- 分担を変えた方がよいか（スキル・経験は適正か）
- 効率化のため、処理を集中化できないか、または分散化できないか
- パート化、外注化できないか

パソコン利用

- パソコンなどを利用して手書きを少なくできないか
- データベース化により効率化できないか
- ソフトを使用してもっと自動化できないか

2. 具体的な改善を考える



改善の視点を、それぞれの業務にあてはめて、どのような改善ができそうかを具体的に考えましょう。

■ 改善の検討イメージ

業務内容	廃止・削減	容易化	計画性	分業・分担	パソコン利用
売上集計					該当
仕入れ・発注		該当			
勤怠管理			該当		
在庫管理					該当
販促企画	(他の改善で効率化し、販促企画を考える時間を増やす)				
業者打合せ	該当				
.....					

手作業で行っていた集計作業を、表計算ソフトを活用した集計に変更する

該当

その都度発注量を考えるのではなく、在庫量を決めて自動発注する

該当

他の業務量のタイミングを予測し、計画的に勤怠管理業務を行う

在庫管理を業者に委託する

該当

(他の改善で効率化し、販促企画を考える時間を増やす)

該当

前もってメールで用件をやりとりしておき、業者との対面打合せの頻度と1回あたりの時間を削減する

● どうしてもやらなければならない業務

発注業務、請求業務など経営上どうしてもやらなくてはならない業務があります。これらの業務は、繰り返し・何度も発生します。

<改善ポイント>

- ・わずかな改善でも繰り返し実施する中で時間創出できるので、分単位・秒単位の改善をおろそかにしない
- ・例外処理があると時間がかかるので、できるだけ例外処理をなくす工夫をする
- ・判断に悩むと時間がかかるので、できるだけ判断しないで処理できるよう工夫をする

● 時期によって、忙しさに差が生じる業務

忙しさをできるだけ平準化することがポイントです。

<改善ポイント>

- ・業務毎の発生頻度の見直し（例：週1回→月1回）
- ・業務毎の実施時期の見直し（例：月末→月中）
- ・準備の前倒し
- ・突発業務（トラブル・SOS等）への対応

● 帳票類をつかう業務

帳票をつかう業務は帳票に改善余地があることが多くあります。

<改善ポイント>

- ・使われていない不要な項目が、帳票の中に含まれていないか
- ・必要以上に控えや写しをとりすぎていないか
- ・いくつもの同じような帳票がないか
- ・項目の順序は記入しやすくなっているか
- ・照合やチェックが多くないか（自動的にチェックできないか）
- ・レ印や○でかこむ方法はとれないか
- ・手作業を機械へ転換できないか

改善を実施する

改善できる項目を洗い出し、重要度や実施しやすさなどから優先順位をつけて、計画的に取組みましょう。



■ 計画的な取組みのイメージ

業務内容	改善案	実施項目	スケジュール
売上集計	表計算ソフトの活用	① PC・表計算ソフトの購入 ② 表計算ソフトの学習 ③ 表計算ソフトへの移行	4月～ 4月～6月 6月
仕入れ・発注	自動発注	① 現状の使用量の把握 ② 適正在庫量の設定 ③ 自動発注の試行 ④ 見直し・自動発注への移行	1月～4月 4月 5月 6月～
勤怠管理	実施タイミングの変更	① 業務の繁忙の実態把握 ② 移行可能な時期の設定 ③ タイミングを移行しての試行 ④ 見直し・タイミングの移行	2月中
在庫管理	業者での実施	① 現状の在庫管理内容の整理 ② 業者との打合せ ③ 業者での試行 ④ 見直し・業者実施への移行	6月～7月 7月 8月 9月～
業者打合せ	時間・回数削減	① 業者との打合せ内容の整理 ② メール・FAX等での代替案検討 ③ 対面での打合せ内容・頻度の検討 ④ 業者との相談	3月～4月

memo

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

マニュアル（基礎編）



生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・営業者が活用する生産性向上ツールです。
どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

3領域 10テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
労働環境改善	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう

+

付録 生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。
ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題が見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。
業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、冰雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業