

会社員の役職者 約620名にアンケート

業務マニュアルの活用に関する 実態調査





目次

- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 マニュアル作成・ナレッジ共有ツール
「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

はじめに

調査サマリ

01

自社の業務マニュアルの充実度について、
約**2人に1人**が「充実していない」と感じている。

02

従業員規模が大きいほど「充実している」割合が高く、
人数が増えるにしたがってマニュアルの必要性が高まることわかる。

03

マニュアルが充実していない企業の約**54%**はマニュアル整備で課題が解決すると
感じている。整備に取り組めていない理由のトップは**時間や工数の不足**。

04

マニュアルが充実している企業の約**67%**は、作成の**時間や工数不足**に課題を感じている。
テンプレート活用や運用ルール整備、全社号令などでマニュアル浸透の工夫をしている。

05

充実している企業の**30%以上**が、
ファイルの命名や作成ルールの統一について全員で実施できている。



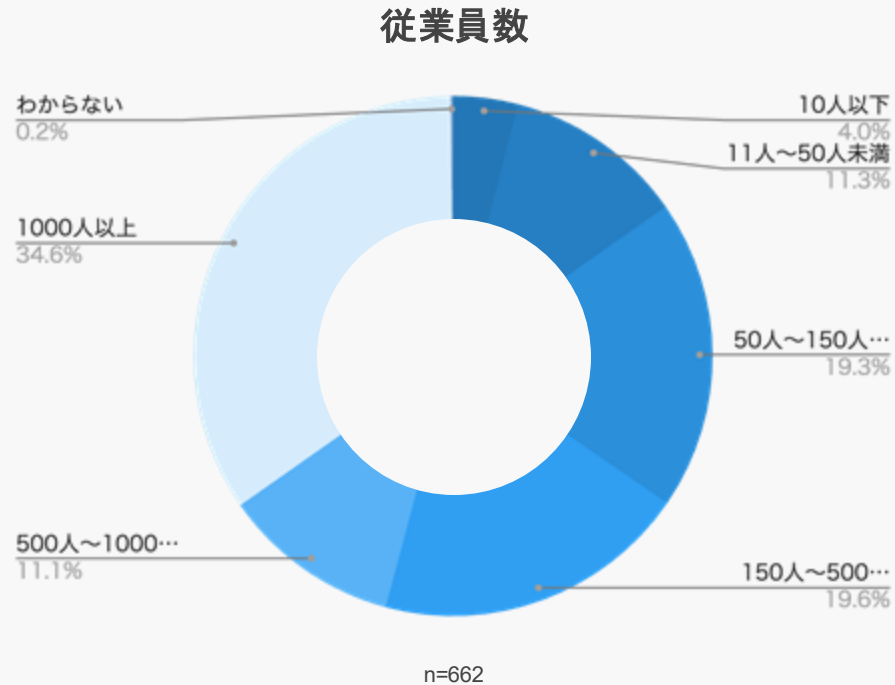
目次

- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 マニュアル作成・ナレッジ共有ツール
「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

調査概要

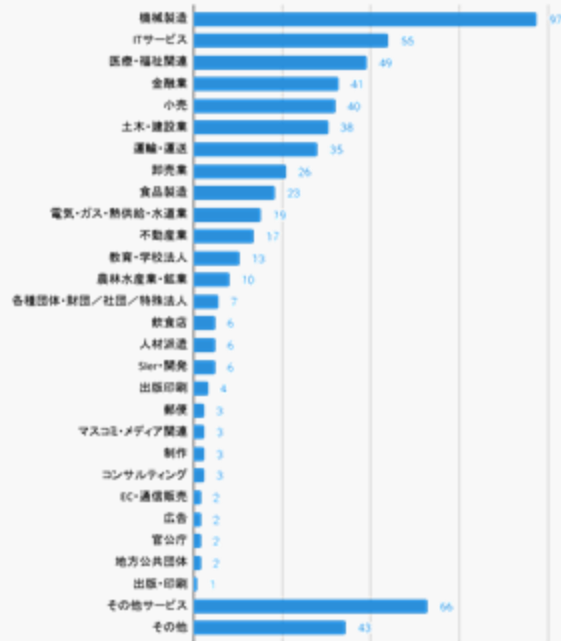
調査目的	マニュアルの活用状況を伺うアンケート調査から、 企業のマニュアルに関する課題を分析し、 マニュアルの活用を促進するためのヒントを考察する
調査対象	22歳～55歳の会社員（本部長・部長・課長・主任にアンケート）
有効回答数	622件
調査期間	2024年4月1日～2024年4月30日
調査方法	Webアンケート調査 ※データは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合があります。
調査企画・実施	株式会社プロジェクト・モード

回答者属性：従業員数

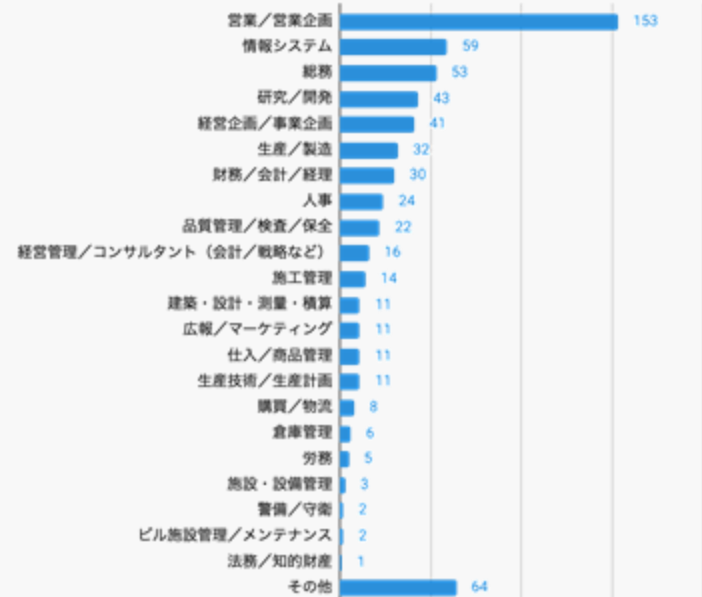


回答者属性：業種・職種

業種



職種



n=622



目次

- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 マニュアル作成・ナレッジ共有ツール
「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

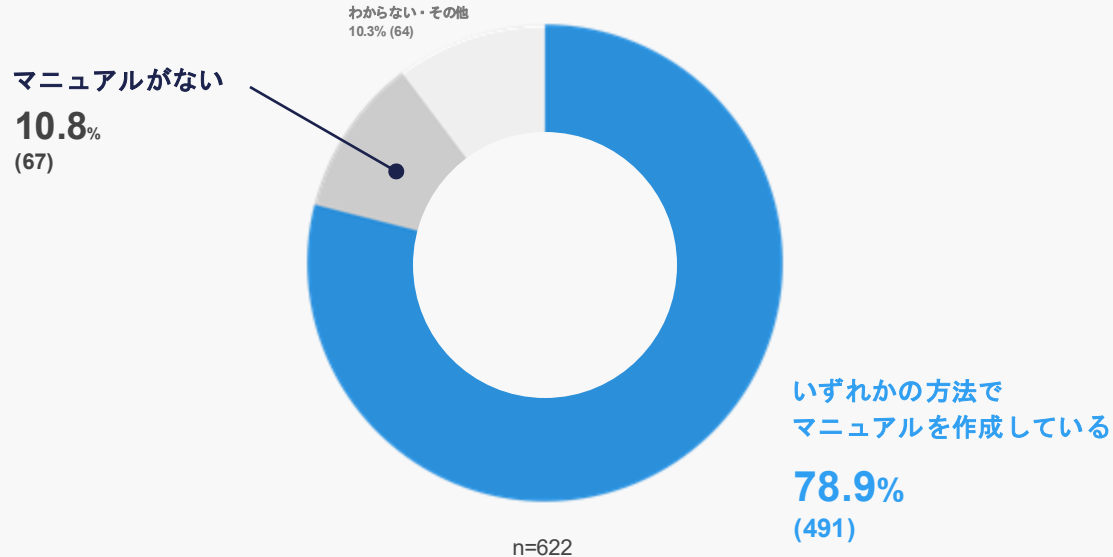
マニュアル活用の現状

業務マニュアルを作成している企業は78.9%

業務マニュアルが用意されているか否かについて質問。

約10%の企業が業務マニュアルが自社に用意されていないと回答している。

Q. 業務マニュアルの有無



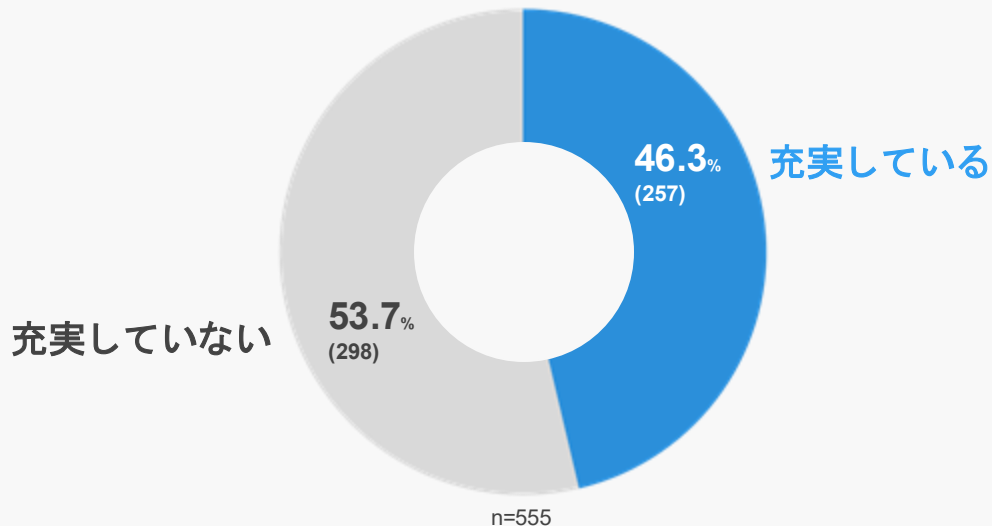
✔ Point!

10人に1人は
マニュアルがないと回答している

マニュアル活用の充実度は約半数に割れる結果に

業務マニュアルを用意されている企業に対し、自社の業務マニュアルの充実度を調査。
「充実している」と「充実していない」の回答が約半数に割れる結果となった。

Q. 自社の業務マニュアルの充実度について



✔ Point!

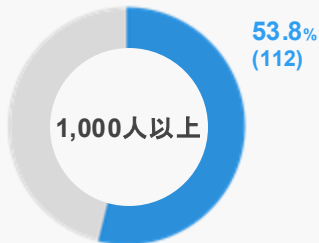
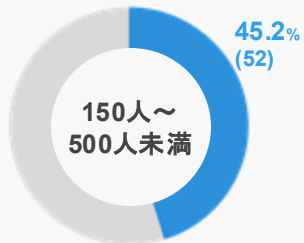
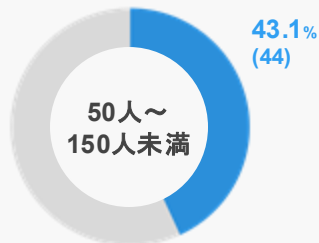
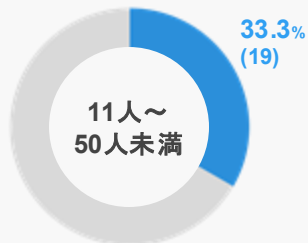
約2人に1人が自社のマニュアルを
「充実していない」と感じている

従業員規模が大きいほど、業務マニュアルの必要性が高い

従業員数別に見ると、10人以下の企業では「充実している」と回答したのはわずか**25%**
従業員規模が500人以上になると、**約半数**が「充実している」と感じる結果に。

Q. 自社の業務マニュアルの充実度について

■ 充実している ■ 充実していない



n=563

✔ Point!

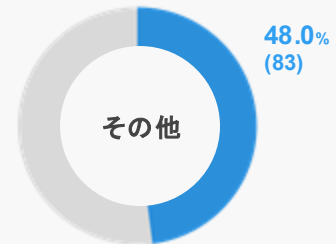
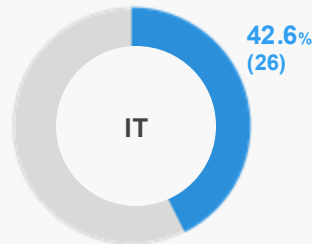
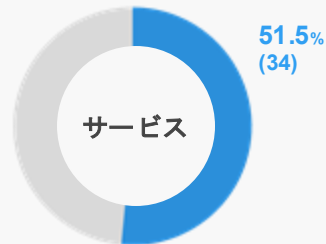
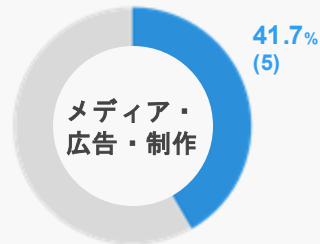
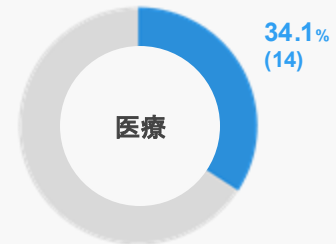
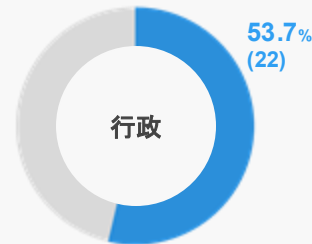
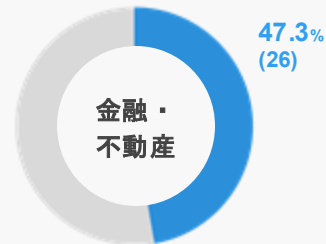
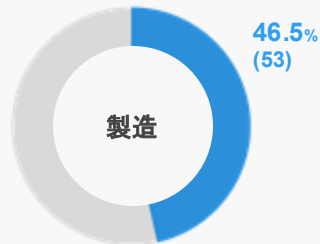
従業員規模が大きいほど
マニュアルの必要性があることが
推察できる

参考：業種カテゴリ別のマニュアル充実度

業種ごとに比較すると、医療がやや不足しているものの、概ね全ての業種で半数ずつに分かれる結果となった。
マニュアルの充実度については業種問わず従業員規模に依存することがわかる。

Q. 自社の業務マニュアルの充実度について

■ 充実している ■ 充実していない



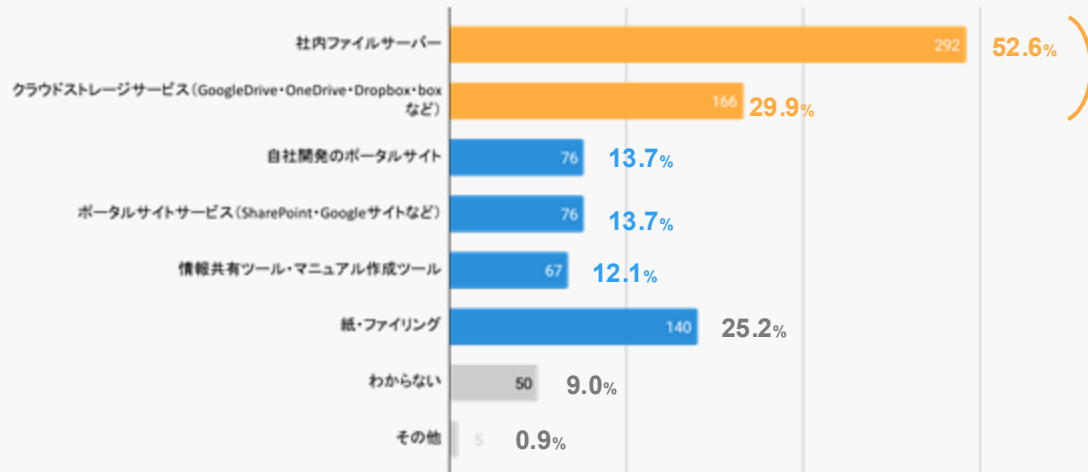
n=563

大多数がファイルサーバーやクラウドストレージでマニュアル管理

マニュアルの管理方法については、社内ファイルサーバーが52.6%と圧倒的多数。

クラウドでの管理も多い一方で、約25%の企業は紙に印刷したマニュアルを使い続けている。

Q. 業務マニュアルの管理方法について



n=555

Point!

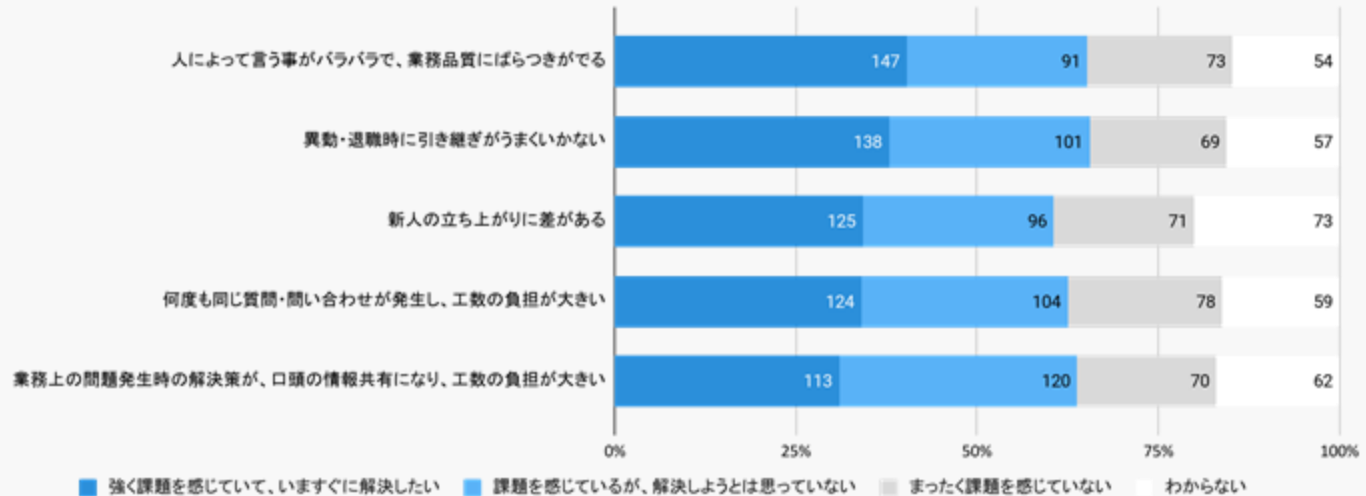
ファイルサーバーやクラウドストレージサービスを活用している企業が多い

マニュアルが充実していない企業の 課題感や検討している解決策

情報共有の課題感

工数負担や業務品質担保の観点でそれぞれ課題を感じているという回答が50%を超えた。
業務上の特定のシーンではなく、様々なシーンで情報共有に関する課題が生じていることがわかる。

Q. 自社の業務上の情報・ノウハウ共有の課題について

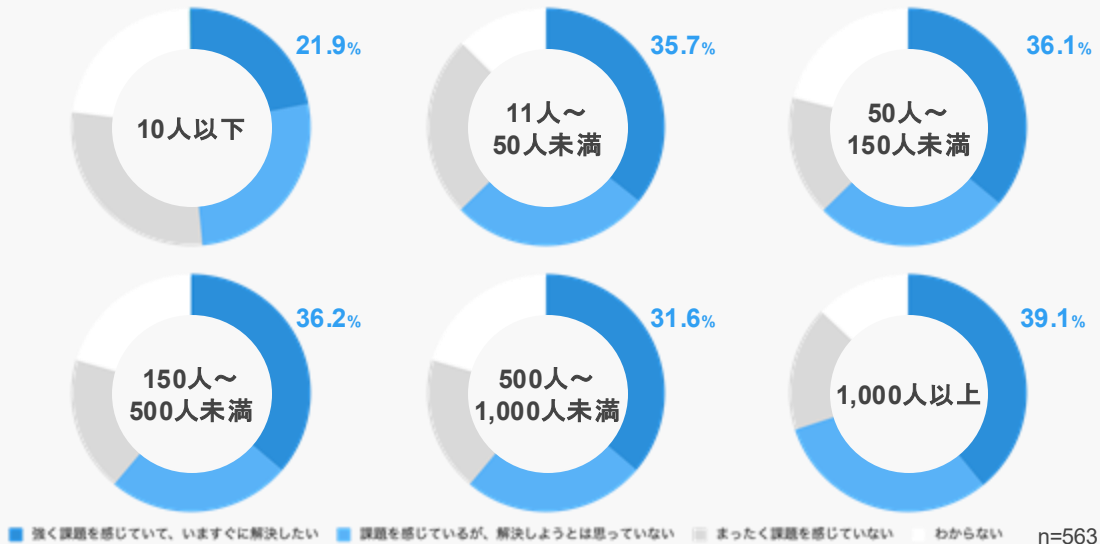


n=365 ※マニュアルが充実していない、マニュアルがない、と回答した方

従業員数にしたがって、情報共有の課題感が増す

従業員数別に「強く課題を感じていて、いますぐに解決したい」と回答した割合をみると、**10人以下が21.9%**に対し**1000人以上では39.1%**と、**約2倍差が開く結果に。**

Q. 自社の業務上の情報・ノウハウ共有の課題について



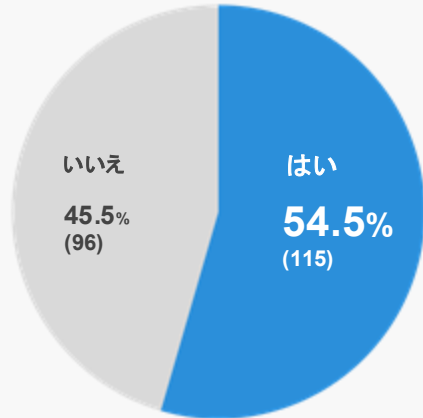
✔ Point!

従業員規模が大きいほど
情報共有に課題を抱えていることが
わかる

まずは「マニュアルを整備する時間・工数の余裕」を作ることから

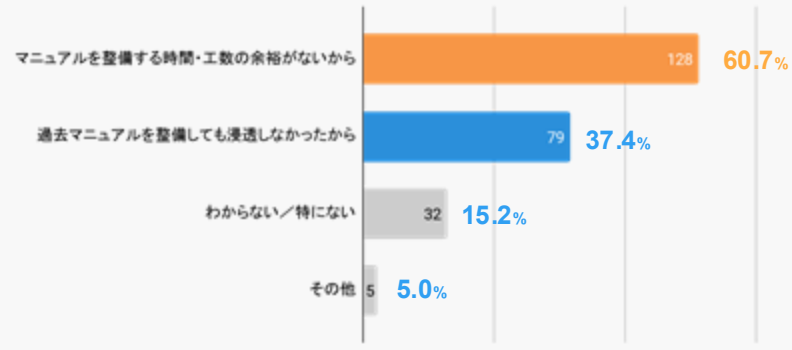
マニュアルがない企業や充実していない企業にマニュアル整備の必要性や取り組めていない理由を質問。
課題を解決するためには「マニュアルを整備する時間・工数の余裕」を作ることが必須であることがわかる。

Q. マニュアルが整備されていれば課題は解決すると思いますか？



n=211 ※「わからない」と回答した78件を除く

Q. マニュアルの整備に取り組めていない理由



その他の回答

- 必要性を感じない人が多い
- 人に聞けばいい、人にやらせれば良いと思っている管理職が多いから
- 型にはまらないケースがあるからとペーパー化を拒むやつがいる
- 完全なマニュアルを作ることはできない

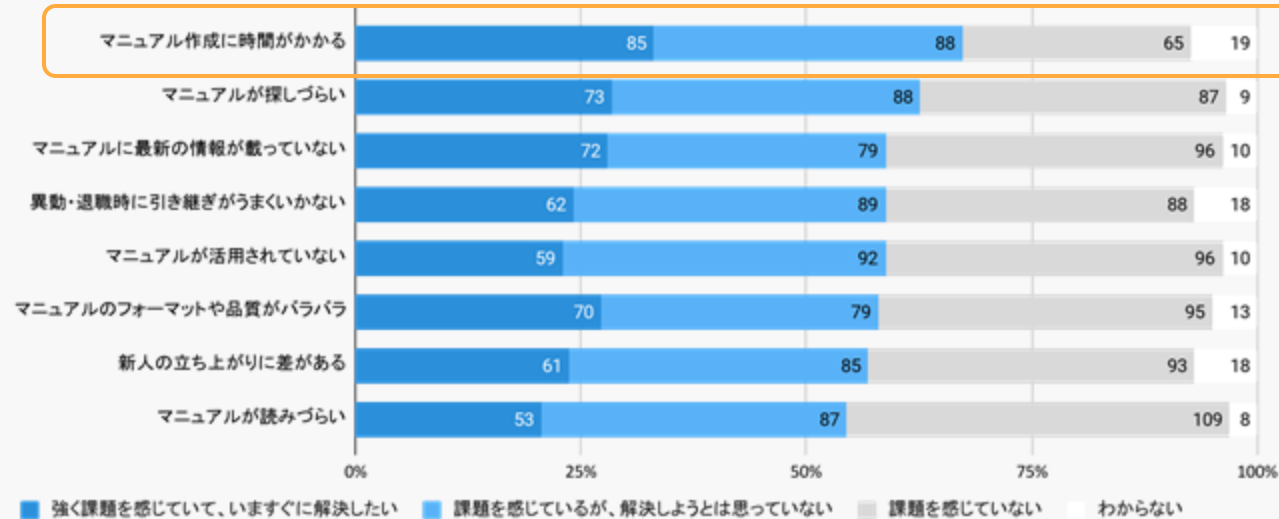
n=211 ※左の質問で「はい」もしくは「いいえ」と回答した方

マニュアルが充実している企業の 課題感と工夫

マニュアルが充実している企業も作成工数に関する課題感が大きい

マニュアルが充実している場合も、マニュアル活用に関してさまざまな課題感を有しているが、中でも特に**作成工数に関するなどの課題**を持っていることが判明。

Q. 自社の業務マニュアル活用の課題について

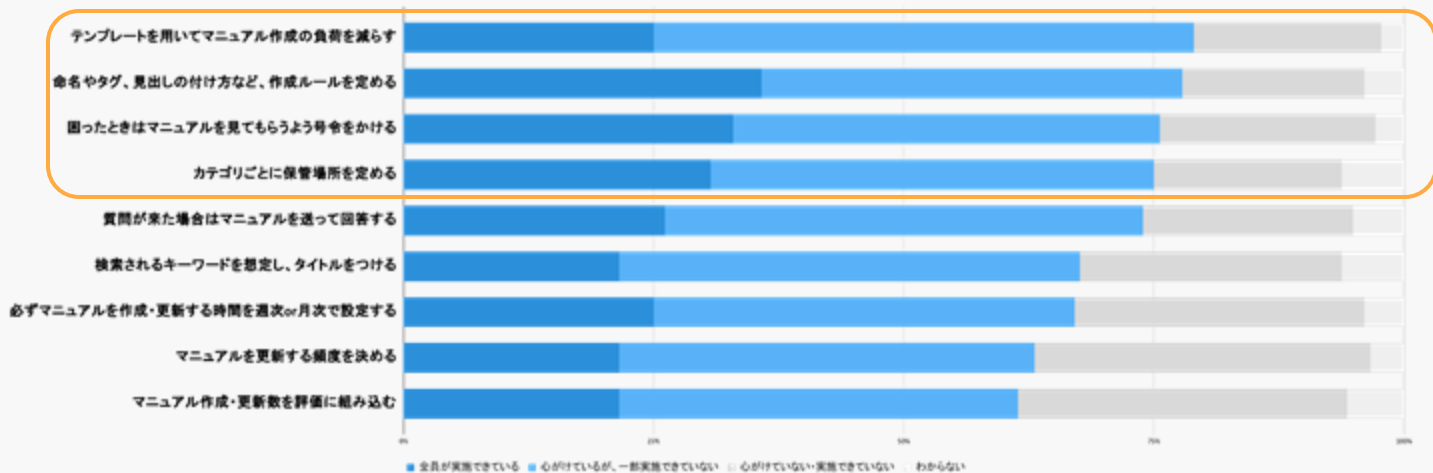


n=257 ※マニュアルが「充実している」と回答した方

作成工数に課題を感じている企業の工夫

作成工数に課題を感じている企業は**テンプレート活用や運用ルール化、全社号令**などを行い、マニュアル活用が浸透するよう工夫をしている。

Q. 自社のマニュアル活用の工夫について



n=176

参考：マニュアル作成テンプレートの活用

作成工数に課題を感じている企業は**テンプレート活用**や**運用ルール化**、**全社号令**などを行い、マニュアル活用が浸透するよう工夫をしている。



参考：マニュアルの運用ルール化

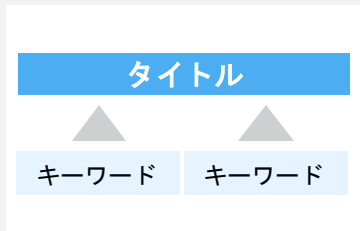
マニュアルを探しやすく、見てすぐに自己解決できるようにルール化を行うことが肝要。

検索性の向上

命名規則や文体の
表現を統一する

命名	項番・部署 タイトル
文体	です・ます

検索でヒットしやすい
タイトルにする

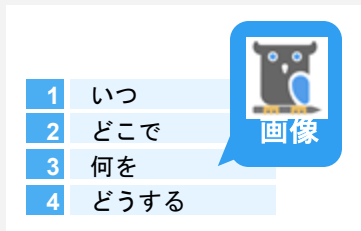


自己解決の向上

できる限り具体的に
情報を記載する

1	いつ
2	どこで
3	何を
4	どうする

画像をつけ視認性が
高い情報にする



参考：マニュアル活用の周知

なにか問題が起きた際にマニュアルを活用する習慣を作る。

- ❗ 「まずはマニュアルを探す」習慣をつくる
- 🌱 新人教育からマニュアルを取り入れる
- 🔧 定期的なメンテナンスを業務の一環とする
- 🔧 マニュアルの運用管理者を明確にする

何か質問を受けた時に
「先にマニュアル探してみ
て」と声を掛け合う文化が
根付くとGood!



＼ マニュアル作成で新人育成コストを削減！ ／

新人教育コストを大幅削減

業務マニュアルの自己解決に導く4つのポイントとは?

動画配信

無料

いつでも視聴可能!

主催 | 株式会社プロジェクト・モード



マニュアル作成に関するセミナーも開催しています

＼ here! ／



- オンデマンド配信
- いつでも視聴可能

01 業務の洗い出し

業務洗い出し

- 定常業務**
 - 業務の洗い出し(スクリーンショット)
 - マニュアル、決まりの洗い出し
 - ウェブサイトの洗い出し
 - 広報業務の洗い出し
 - 会議室の予約管理
- バックオフィス系業務**
 - 契約の手続き
 - 発注の手続き
 - 請求確認・送付の手続き
- システム/ツール活用**
 - 経費精算システムの使い方の洗い出し
 - 業務の洗い出し
 - Salesforceの使い方の洗い出し
 - Google Analyticsの使い方の洗い出し

明確な手順が無く、異人化しそうな業務を可視化する

02 マニュアル作成

会社から個別具体的な業務マニュアルに導くことで、内容に一貫性が保たれる

Aプロセス

システムマニュアル

業務	更新頻度
経費精算システムの手続き	毎月
経費精算システムの手続き	毎月
経費精算システムの手続き	毎月

04 効果測定

会社個別を設定し、具体的に情報を紐付けることで効果性を上げる

業務性の向上

有名講師が、業務を統一する

業務で悩まずに、自分のマニュアルで解決する

自己解決の向上

できる限り具体的に、情報を紐付ける

業務を自分の力で解決する



目次

- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 マニュアル作成・ナレッジ共有ツール
「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

はじめに

NotePM（ノートピーエム）とは？

NotePMは、ナレッジやノウハウを一元管理できる **マニュアル作成・ナレッジ共有ツール**です。

マニュアル作成、社内wiki、ノウハウ共有、社内FAQ、社内ポータル、取引先との情報共有など、さまざまなシーンで活躍します。

社内の「知りたい」がすぐ見つかる！

ナレッジマネジメントで属人化を解消

＼さまざまなシーンで活躍します！

マニュアル作成

社内wiki

ノウハウ共有

社内FAQ

社内ポータル

取引先情報共有



はじめに

NotePMが解決する課題



社内のほしい情報が見つからない！

- ✓ さまざまなツールに情報が散らばっている
- ✓ チャット・メールは情報が流れる
- ✓ ファイルサーバーは検索が弱い



ノウハウが
属人化している！

- ✓ マニュアル作成が面倒で、誰も作らない
- ✓ 個人のナレッジを蓄積する場所がない
- ✓ 口頭でやり取りし、情報が残っていない




NotePMは、**ナレッジマネジメント**の課題を解決します！

はじめに

NotePMが得意な情報

NotePMは、**ストック型の情報**の管理が得意です。

	フロー情報	ストック情報
ツール	ビジネスチャット、メール	 社内wiki
情報の質	再利用性が低い、日々流れていく情報	何回も検索する、まとまっており貯める
例	<ul style="list-style-type: none"> • 会話や雑談などのコミュニケーション • 質問、相談 • ニュース • システム通知 	<ul style="list-style-type: none"> • マニュアル • 業務手順書 • 社内FAQ • 議事録 • 業務ノウハウ
利用時期	有効期限が短い	あとで参照する

NotePMが
得意な情報

とくに、**使いやすさ・導入しやすさ**を 高評価いただいています！

※ ビジネス向けIT製品レビューサイト「ITreview」 2023年4月時点



NotePMの口コミレビューは[こちら](#)

受賞歴



ITreview

Grid Award 2024 Winter
14期連続「Leader」W受賞



ITreview

Best Software in Japan 2023
TOP50に選出



BOXIL

SaaS AWARD 2023 SaaS
セクション 部門1位 受賞



ITトレンド

2022 Summer
Good Product バッジ受賞

ナレッジマネジメントで

よくある課題…

➡ NotePMでは…？



課題①



情報が散らばっていて探しづらい…



ストック情報を、NotePMで一元管理！



フロー情報



ストック情報

メール

社外連絡



チャット

コミュニケーション（フロー情報）



社内wiki

マニュアル、ノウハウ、社内FAQ、
議事録など（ストック情報）

ファイルサーバー

大容量ファイル、各種書類、バックア
ップ（頻繁に検索しない情報）

社内サーバー



Google Drive



OneDrive



Dropbox



課題②



ファイルサーバーの検索が弱くて見つからない…



強力な検索機能！ほしい情報がすぐ見つかる



The screenshot shows the NotePM search interface. On the left, there are search filters for '検索対象' (Search Target) including 'ページ' (Page), '内容も対象にする' (Include content), and 'ファイル' (File). The main search area shows results for the keyword 'テスト' (Test), with 158 results found. Three callouts highlight key features:

- キーワードハイライト** (Keyword Highlight): Points to the search results list.
- Word・Excel・PDFなどファイルの中身も全文検索** (Full-text search of file contents including Word, Excel, PDF, etc.): Points to a document titled '2個人情報保護方針.doc'.
- 1クリック 絞り込み** (1-click filtering): Points to the search filters on the left.

課題③



マニュアル作成が大変で誰も更新しない



かんたんマニュアル作成！高機能エディタ・画像編集



簡単に
文字が書ける
高機能エディタ

マニュアル作成
に便利な
「画像編集機能」



課題④



ナレッジ共有が浸透しない。属人化している



ナレッジ共有を成功させる機能が充実！



コメント・いいね！



ページを見た人がわかる



レポート機能



ファイル共有



柔軟なアクセス制限



お知らせ通知



課題⑤



チャットだと情報が流れてしまう



情報をストック（蓄積）できる！



01 全社共有情報 🔍
全社向けの共有事項です。福利厚生、社内規定、お知らせなど

📁 フォルダを追加 📄 ここにページ作成 📄 ここにファイル追加

- 📁 00 会社からのお知らせ
- 📁 01 社内規定
- 📁 02 総務関連情報
- 📁 03 書類一覧
- 📁 04 社員プロフィール
- 📄 Eメールマナーチェック表.xlsx (16KB) たった今 山田太郎
- 📄 就業規則.doc (57.5KB) たった今 山田太郎
- 📄 03 営業報告書_訪問 (A株式会社 D部長) 7ヶ月前 📄 書類雛形 野暮たかし

📄 01 全社共有情報

- 📄 00 会社からのお知らせ
- 📄 01 社長メッセージ
- 📄 02 人事関連
- 📄 03 社内報
- 📄 10 その他
- 📄 書類
- 📄 01 社内規定
- 📄 02 総務関連情報
- 📄 03 書類一覧
- 📄 10 提案書
- 📄 20 書類
- 📄 04 社員プロフィール
- 📄 人事部
- 📄 営業本部
- 📄 技術部
- 📄 業務経歴表

ファイル・マニュアルを一緒に整理できる

ツリー構造

🔍 タグ一覧 (15) ↑名前 ↓

- 📁 01社内報告 3
- 📁 00 議事録 0
- 📁 02 日報 9
- 📁 週報 1

タグにも対応

課題⑥



社内お問い合わせが多く、担当者の負担が大きい



社内FAQ・質問箱で「ここを見ればわかる」場所

よくある質問を
マニュアル化

交通費申請方法
山田太郎が作成 (4分前) 編集

日別に申請する場合

- 「申請」>「交通費」をクリックします。

PM ダッシュボード データベース **申請** ツール

ダッシュボード

交通費

- 申請したい日付欄に入力をしていきます。+ ボタンをクリックすると新規の欄が追加されます。

交通費

¥3,164

在宅勤務中の出張費申請はどのようにすればいいですか？

野田たかしが作成 (10ヶ月前) | 山田太郎が更新 (7ヶ月前) 編集質問日：2022年03月16日（水）
部署：営業本部
名前：野田たかし
宛先：管理部

質問内容詳細

書類を作成しましたが、どのように管理部に提出するのがいいでしょうか？
また領収書は原本の提出が必要ですか？

コメント

野田たかしがコメント
野田申請書はメール添付にて送付してください。
領収書の原本は管理部で廃棄に郵送をお願いします。NotePMで
質問コメントで
回答

効果

NotePM導入による効果



検索に強く、
ほしい情報がすぐに見つかる



バラバラに散在しているストック情報を、
NotePMで一元管理することで、
「あの情報どこにある？」が解消します。



「あの人しか知らない」
の防止



マニュアル・手順書・ノウハウを残し、
「あの人しか知らない」という
属人化を防止します。



教育時間の短縮、
業務引き継ぎコストの低減



入社手続き、引き継ぎ業務を文書化。
担当社員の負担や引き継ぎ時間を短縮、
コスト低減・生産性が向上します。

様々な業界・業種のお客様にご利用いただいています！

登録企業 **12,000**[※]社 突破！

※ NotePM上でチーム登録を完了している数（トライアル含む）

KEIO

SBI 新生銀行

marukome
株式会社マルコム

楽!
ラクス

MEIDEN 明電舎

INNOVATION

odakyu

NEOBANK
住信SBIネット銀行

ASKUL

名古屋大学



Mitutoyo

Members

MIZUHO
みずほリアルティOne

INE

識学
SHIKIGAKU

レバテック

COXIO



SOTETSU
HOTELS

東洋建設
東洋建設人アソシエーツ

日本郵政グループ

CUC

HotaluX

TOKAIホールディングス

森科タカダクリニック

YOKOMORI

加賀友和 楚一全

TJM DESIGN

日興サッシ製作所
NIKKO

NotePMの導入事例



社内wikiツールが、組織変革を支える



会社名	住信SBIネット銀行株式会社
事業	金融・銀行
NotePM利用人数	860名

<https://notepm.jp/blog/20968>

課題

ナレッジが散在して、必要な情報に辿り着けない

効果

ナレッジを蓄積、整理するという意識が浸透し始めた

使い方

業務マニュアル、総務部から各種手続き案内、社内Q&A



部内で使用するツールの説明など



情報格差の解消とスタッフのモチベーション向上



会社名	株式会社八天堂
事業	パン製造・販売
NotePM利用人数	200名

<https://notepm.jp/blog/20701>

課題

正社員と非正規社員の間で情報格差が生じていた

効果

- 気軽に情報を得ることができ、情報格差が軽減した
- お互いを褒め称える風土づくりに繋がった

使い方

人事総務部からの案内、社内報、新商品のお知らせ、各種手続き方法



新商品の
お知らせ



12拠点あるサポートセンターのナレッジを一元管理！



会社名	東芝テックソリューションサービス株式会社
事業	システムサポートセンター
NotePM利用人数	900名

<https://notepm.jp/blog/13407>

MP-10（マルチターミナル）

外観

●電源スイッチ
●電源ケーブル接続ポート
●電源ケーブル接続ポート
●電源ケーブル接続ポート

対応方法

No.	該当内容	対応方法
1	電源が入らない、電源が落ちた	電源ケーブル・コンセント・ACアダプタが抜けていないか、確認が正しいかを確認してください。
2	電源の入力、落ち方がわからない	電源を入れる場合は電源スイッチを押し込んでください。電源を落とす場合は電源スイッチを2〜3回連続で押し込んでください。
3	画面が真っ暗か何も表示されていない	バックライトがOFFになっている可能性があります。画面をタッチしてメニューが表示されるかご確認ください。
4	画面がWindows画面でメニューが表示されていない	アプリケーションが起動している可能性があります。軽く叩いてもメニューが表示されない場合は、端末の再起動をしてみてください。

システム
作業手順書

課題

サポートセンターのナレッジ情報の一元管理ができていない

効果

顧客ごとの環境情報や設定情報をNotePMで検索して、すぐに対応できるようになった

使い方

業務手順書、製品情報、顧客サポート記録、社内連絡事項



学生・教員・企業をつなぐプラットフォームに！



会社名	名古屋大学
事業	教育・大学
NotePM利用人数	160名

<https://notepm.jp/blog/15607>



課題

- 大学外部の関係者との情報連携がスムーズにできていない
- プロジェクトの情報整理ができていない

効果

- プロジェクトや所属メンバーに関する情報が見える化された
- メンバーが情報を整理・蓄積するようになった

使い方

マニュアル、シラバス、議事録、プロジェクトごとの情報管理



コンサルティングの知見を共有！



会社名	株式会社識学
事業	コンサルティング
NotePM利用人数	280名

<https://notepm.jp/blog/15715>

課題

- 既存システムの検索機能が弱く、欲しい情報に辿り着けない
- 一部の部署に問い合わせが集中している

効果

全社員が目的のマニュアルやルールに辿り着ける状態になった

使い方

社内マニュアル、業務フロー、規程類、社内ルール、FAQ





システム開発情報を一元管理。情報を残す企業文化に



会社名	株式会社クラベス
事業	システム開発
NotePM利用人数	25名

<https://notepm.jp/blog/1600>



課題

情報が整理されていなかったため、探すのが大変だった

効果

- 情報を探す時間が短くなった
- ドキュメント情報を残す文化ができた

使い方

議事録、システム開発環境情報、要件定義書など

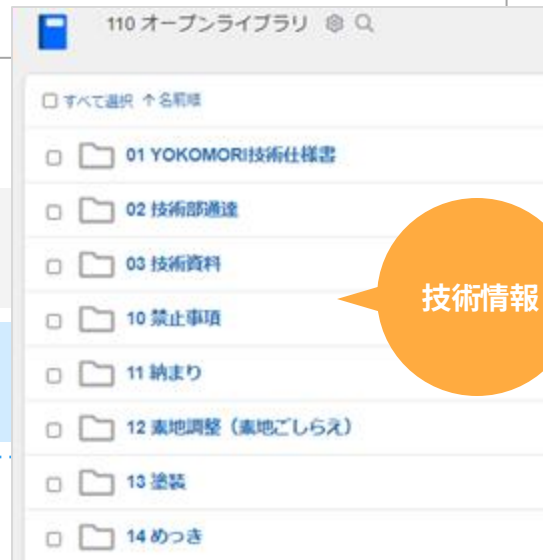


文書管理システムを刷新！社内質問箱で問い合わせ業務も効率化



会社名	株式会社横森製作所
事業	建設・鉄骨階段メーカー
NotePM利用人数	600名

<https://notepm.jp/blog/6167>



課題

既存の文書管理システムに不満。不具合が多く、動作も遅い。

効果

- 軽くて高速。快適な操作性
- 文書管理+社内掲示板で、新しいコミュニケーションが生まれた

使い方

ISO資料、技術仕様書、クレーム報告書、社内質問箱



税理士・公認会計士の専門知識をストックし、さらなる事業成長を目指す



会社名	税理士法人アーリークロス
事業	税理士事務所
NotePM利用人数	150名

<https://notepm.jp/blog/10157>

課題

- 業務が属人化している
- チャットで同じような質問が飛び交う

効果

- 社内のナレッジ状況が見える化
- わからないことがあったら、まずはNotePMで検索し業務効率化

使い方

議事録、社内マニュアル、よくある質問集、会計ノウハウ



導入企業様の声

NotePMに決めた理由



1位

使いやすい・見やすい

パソコンが苦手な人も、レクチャーなしで簡単に使える

2位

検索が強い

添付ファイルの中身も全文検索。サクサク動く

3位

導入費用

見るだけのユーザーは無料



料金プラン

※ 金額はすべて「税込」

	プラン 8	プラン 15	プラン 25	プラン 50	プラン 100	プラン 200	プラン 300	プラン 400～900	プラン 1000
月額料金	¥ 4,800	¥ 9,000	¥ 15,000	¥ 30,000	¥ 60,000	¥ 120,000	¥ 180,000	100人 単位で プランを 用意	¥ 600,000
ユーザー数 (上限)	8人 まで	15人 まで	25人 まで	50人 まで	100人 まで	200人 まで	300人 まで		1,000人 まで
ストレージ容量 (チーム全体)	80GB	150GB	250GB	500GB	1TB	2TB	3TB		10TB
無料枠	見るだけのユーザーは無料 (ユーザー数の3倍まで)								

- 料金プランについては [コチラ](#) からご確認ください。
- 1ユーザーごとのプランはありません。40名で利用する場合は「プラン50」となります。
- 1001人以上でのご利用をご希望の場合は [コチラ](#) からお問い合わせください。
- 有料オプション (SSO/SAML認証機能) 詳しくは [コチラ](#)

スムーズな運用開始に向け、 無料でサポートいたします。

NotePM導入後スムーズに運用開始いただけるよう、
カスタマーサクセスによる無料の導入支援を実施しております。



*「プラン100」以上でご契約のお客様が対象です

導入サポートの一例

- 現状の課題整理
- 初期設定
- ナレッジ共有を浸透させるコツ
- ツール導入の進め方のご提案
- 便利機能のご紹介

本運用開始までの流れ

1

まずは 30日間の無料トライアル

- オンライン上で無料トライアル申請のお申し込み
- すべての機能がお試し可能
- 100名までユーザー招待可能
- 全データエクスポート可能

／ すぐにお試しできます！ ／

無料お試し
はこちら



2

有料プランへお申込

- トライアル環境のデータを自動引き継ぎ
- 支払い方法：クレジットカード or 請求書払い

3

本運用開始

- お申込後すぐに有料プラン切替



※ 無料お試しは何度でも登録できます！



\ 詳しくはこちら /

[NotePMサイトを見る](#)

