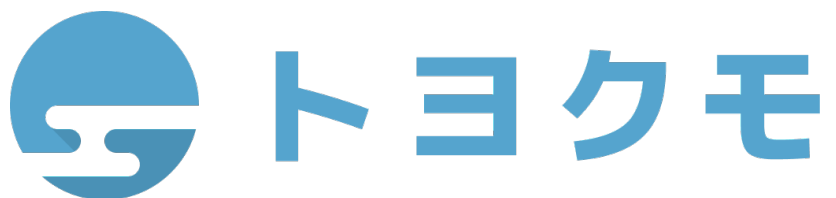


マニュアルの作成・更新に携わる
責任者・担当者 102 人に聞いた！

【マニュアルの更新停止、放置していませんか？】
88.2% が手戻り・誤案内などの業務トラブルを経験
更新が止まるきっかけ 第1位は「組織・体制の変更」

社内マニュアルの更新停止と業務への影響に関する実態調査



社名 トヨクモ株式会社	
設立	2010 年 8 月
所在地	東京都品川区上大崎 3 丁目 1-1 JR 東急目黒ビル 14 階
資本金	394,830,000 円
従業員数	85 人 ※2025 年 12 月時点
代表者	代表取締役社長 山本 裕次
事業内容	クラウドサービスの開発 / 提供、新サービスの開発と運用

はじめに

近年、業務のデジタル化や属人化解消の流れを受け、社内マニュアル・手順書の整備に取り組む企業が増えています。一方で、日々の業務変化や担当者の異動・退職に更新が追いつかず、「実態と合わなくなった古いマニュアルが使われ続ける」現象が現場で頻発しています。しかし、更新が止まったマニュアルが業務にどれほどの実害をもたらしているのかは、現場の実感として語られることはあっても、数値で把握される機会は多くありません。

そこでトヨクモ株式会社は、従業員数 20 ～ 99 名の中小企業でマニュアル・手順書の作成または更新に携わる責任者・担当者 102 名を対象に調査を実施しました。調査では、更新が止まったマニュアルの使用実態、誤作業・手戻り等の業務トラブルと対応工数、実態との不一致に気づいた際の対処、更新停止の期間ときっかけ、更新を止めないための打ち手、AI による支援機能の活用意向を聴取しました。

その結果、95.1% が直近 1 年で更新が止まったマニュアルを業務で使用しており、使用者の 92.8% が誤作業・手戻り等の業務トラブルを経験していることが判明しました。最も手間のかかったトラブルの対応には 82.2% が 3 時間以上を要しており、更新停止が見えにくい工数とリスクを生んでいる実態が浮き彫りとなりました。本レポートでは、その結果と現場が抱える構造的な課題、そして今後の打ち手をまとめています。

● 調査主体

トヨタモ株式会社

● 調査名称

社内マニュアルの更新停止と業務への影響に関する実態調査

● 調査方法

IDEATECH が提供するリサーチマーケティング「リサピー[®]」の企画によるインターネット調査

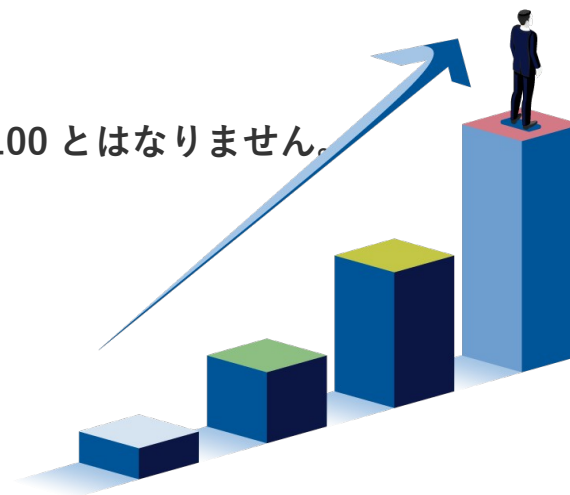
● 調査期間

2026 年 9 月 5 日～同年 9 月 8 日

● 有効回答

従業員数 20 ～ 99 名の企業に勤務し、業務マニュアル・手順書を作成または更新する立場にある
責任者・担当者 102 人

※構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはなりません。
また、複数の選択肢を合わせた割合は回答者数から算出しているため、
グラフの数値の合計と異なる場合があります。



社内マニュアルの更新停止と業務への影響に関する実態調査
調査結果



社内マニュアルの更新停止と業務への影響に関する実態調査

1. 95.1% が使用、「週 1 回以上」も 7 割以上

直近 1 年で更新が止まったマニュアルを使った担当者は 95.1% に上った。
「週 1 回以上」使用したとの回答も 73.5% を占める。

2. 使用者の 92.8% が業務トラブルを経験、首位は手戻り

トラブル経験は 92.8% で、首位は「作業のやり直し」 47.4% だった。
「顧客・取引先への誤案内」と「納期遅れ」が各 35.1% で続く。

3. トラブル対応に 82.2% が 3 時間以上を要す

最も手間のかかった 1 件の対応時間は、82.2% が 3 時間以上。「1 時間以上」まで含めると 97.8% に達する。

4. 更新停止のきっかけ、首位は「組織・体制の変更」 61.5%

「繁忙期に後回しにしたまま再開されなかった」 35.4%、「業務手順やシステムの変更に追いつかなくなった」 31.2% が続いた。

5. 88.2% が AI による更新支援の活用に前向き

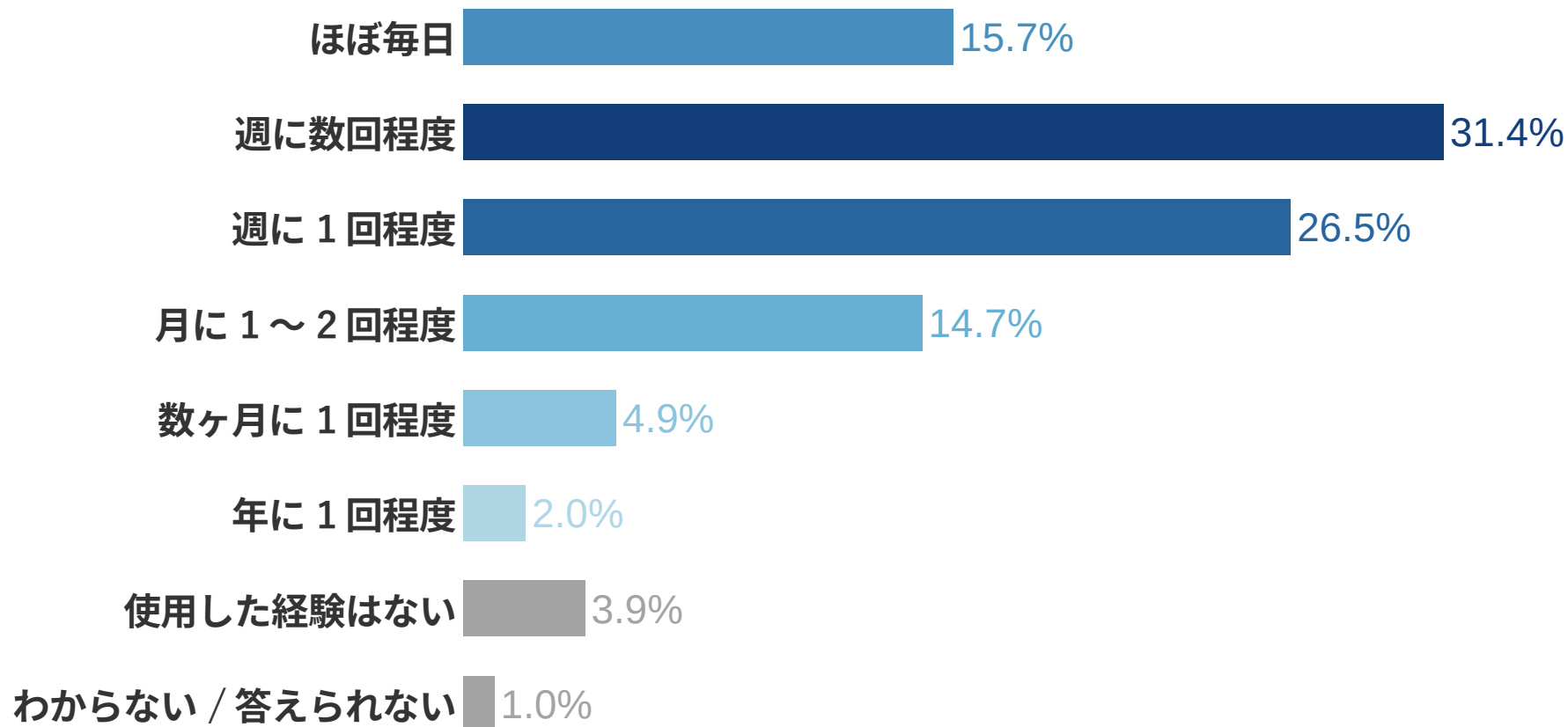
更新停止を防ぐ打ち手は「AI による下書き・修正案作成」が 43.1% で首位だった。
AI 支援機能の活用意向は 88.2% に達する。

【止まったマニュアルが生む、見えない工数とリスク】

マニュアルの作成・更新に携わる担当者の 95.1% が更新の止まったマニュアルで業務を続けており、使用者の 92.8% が手戻りや誤案内などのトラブルを経験していた。対応には 82.2% が 3 時間以上を要しており、その影響は目に見えにくい工数とリスクとなって表れている。主因は組織変更や繁忙期といった体制・時間の制約である。個人の努力に頼らず、更新負荷そのものを下げる仕組みが求められている。

Q1

あなたは、直近 1 年間で、更新が止まったマニュアルを使って業務を行うことがどの程度ありましたか。



3 割以上が、更新が止まったマニュアルを
「週に数回程度」使用していることがわかります。

Q2

*Q1 で「使用した経験はない」「わからない / 答えられない」以外を回答した方への質問
直近 1 年間で、更新が止まったマニュアルを使ったことで
実際に発生したことを教えてください。（複数回答）

作業のやり直し（手戻り）が発生した 47.4%

顧客・取引先への誤案内が発生した 35.1%

納期・スケジュールに遅れが生じた 35.1%

誤った手順のまま作業してしまった（経理処理・受発注・設定作業など） 25.8%

事故やトラブルにつながった 16.5%

新人・後任への再教育が必要になった（古い手順で覚えてしまった） 6.2%

その他 1.0%

特に発生したことはない 7.2%

わからない / 答えられない 0.0%

実際に起きた業務トラブルとして、
「作業のやり直し（手戻り）が発生した」が
47.4% でトップとなりました。

Q3

*Q2 で「特に発生したことはない」「わからない / 答えられない」以外を回答した方への質問

Q2 で回答した以外に、更新が止まったマニュアルを使ったことで実際に発生したことがあれば、自由に教えてください。

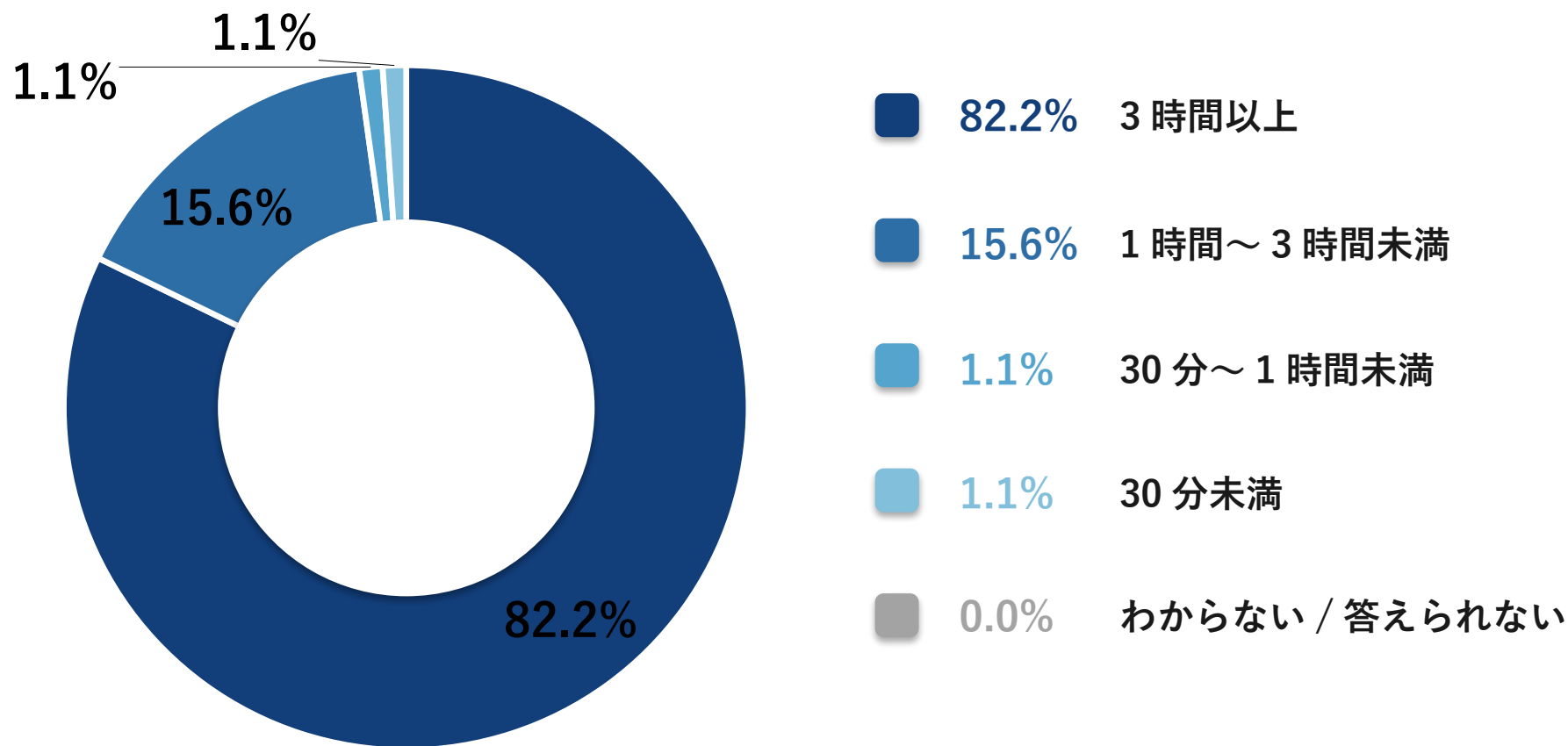
該当するものがない場合は「特になし」とご記入ください。（自由回答）

- 経理の計算ミスや発注ミス。
- 時間がかかるようになった。
- 間違ったやり方をしてしまった。
- 業務遂行時まれにあるケースが発生してその際に調べたらマニュアルがあり利用したが時代に即していなかった。
- トラブルの多発。

Q4

*Q2 で「特に発生したことはない」「わからない / 答えられない」以外を回答した方への質問

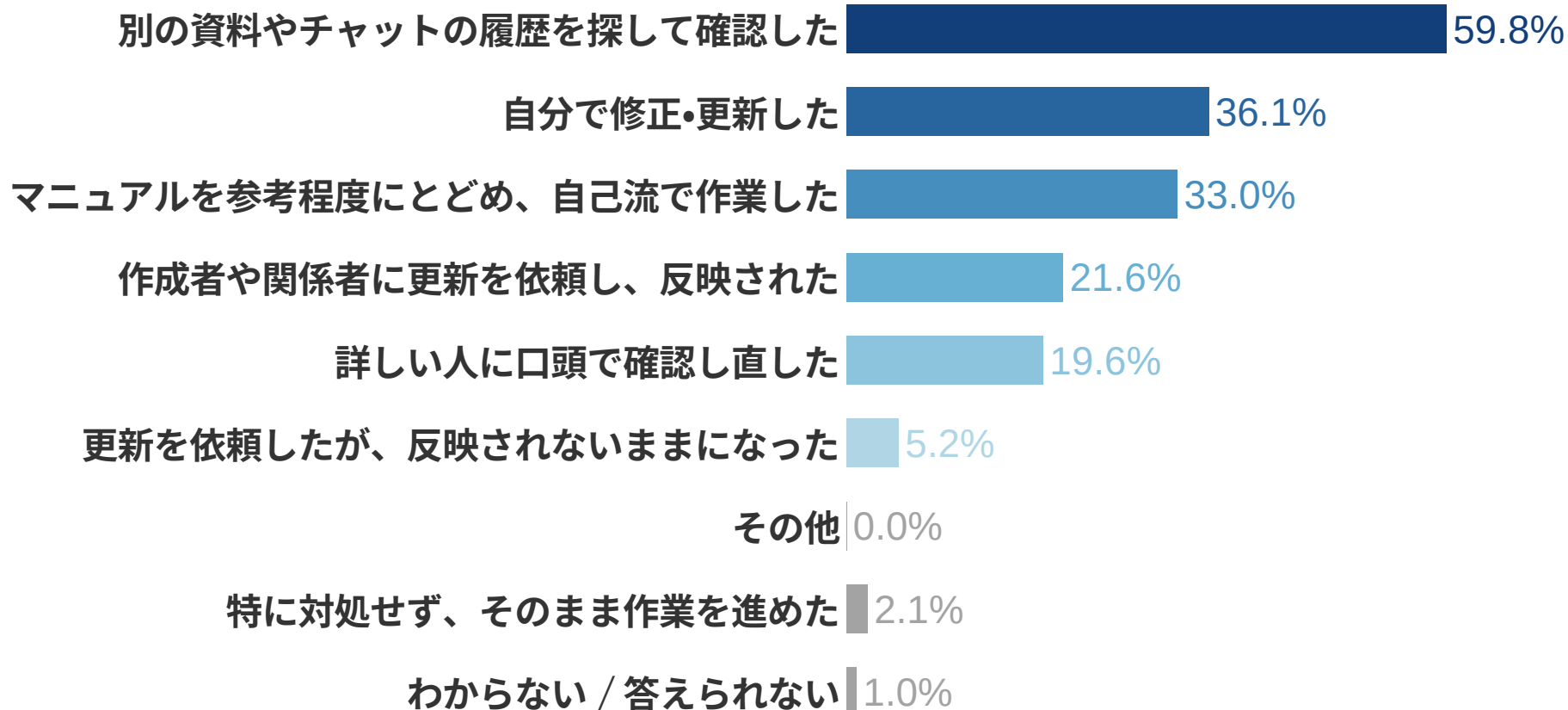
Q2 でお答えのなかで、最も対応に時間や手間がかかった 1 件について、その対応（作業のやり直し・確認・謝罪・再教育など）に要したおおよその時間を教えてください。



最も対応時間がかかったトラブルでは、8 割以上が対応に「3 時間以上」を要したことが判明しました。

Q5

*Q1 で「使用した経験はない」「わからない / 答えられない」以外を回答した方への質問
あなたが、使用しているマニュアルが業務の実態と合っていないと気づいたとき、実際にどのように対処しましたか。（複数回答）

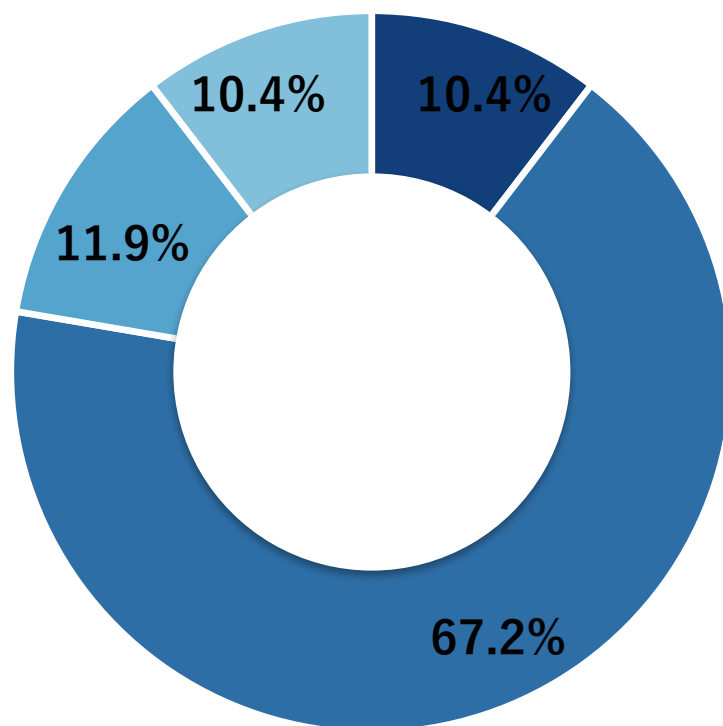


使用しているマニュアルが業務の実態と合っていなかった際の対処方法では、「別の資料やチャットの履歴を探して確認した」が 59.8% で最も多い結果となりました。

Q6

*Q5 で「詳しい人に口頭で確認し直した」「別の資料やチャットの履歴を探して確認した」と回答した方への質問

その確認 1 回あたりに、おおよそどの程度の時間がかかりましたか。

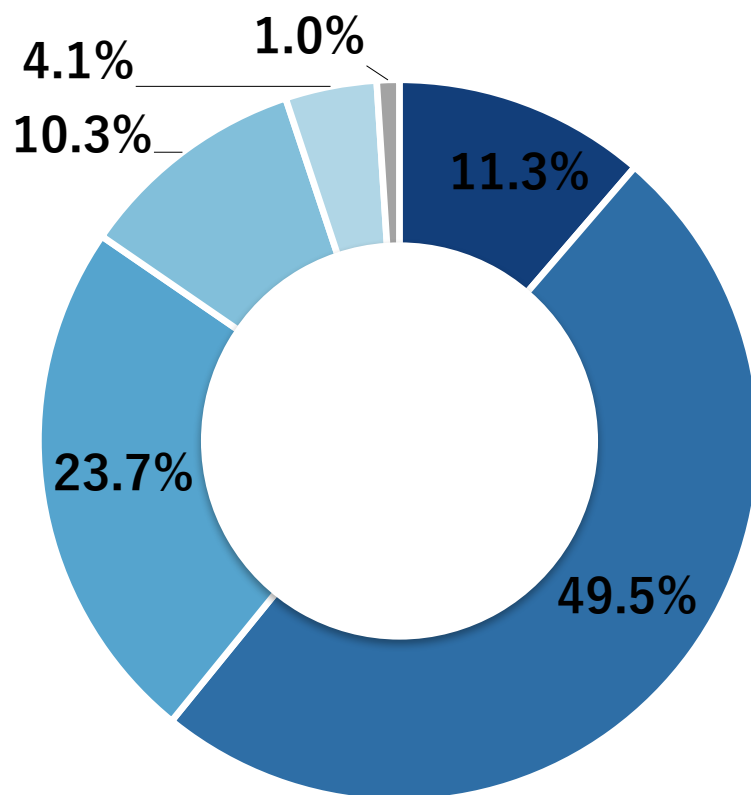


- 10.4% 5分未満
- 67.2% 5分～10分未満
- 11.9% 10分～30分未満
- 10.4% 30分以上
- 0.0% わからない / 答えられない

詳しい人への口頭確認や資料確認にかかる 1 回あたりの時間は、
「5分～10分未満」が約 7 割を占めています。

Q7

*Q1 で「使用した経験はない」「わからない / 答えられない」以外を回答した方への質問
 あなたが直近 1 年間で使用した更新が止まったマニュアルのうち、最も長いものでは、更新が止まってからどの程度の期間が経過していましたか。



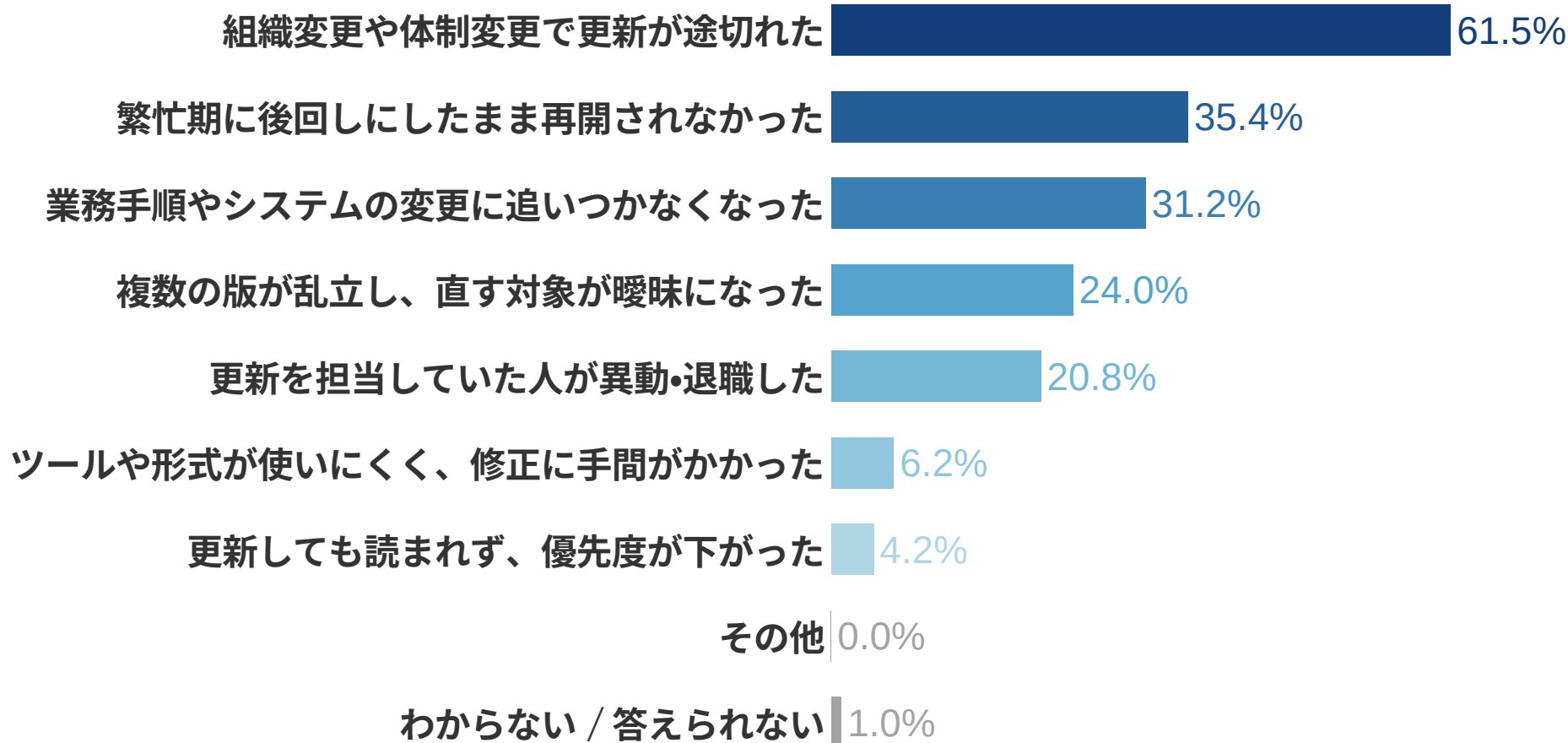
- 11.3% 3ヶ月未満
- 49.5% 3ヶ月～半年未満
- 23.7% 半年～1年未満
- 10.3% 1年～3年未満
- 4.1% 3年以上
- 1.0% わからない / 答えられない

最も長く更新が止まっていた期間は
 「3ヶ月～半年未満」が49.5%、
 「半年以上」放置された経験も約4割に上っています。

Q8

*Q7 で「わからない / 答えられない」以外を回答した方への質問

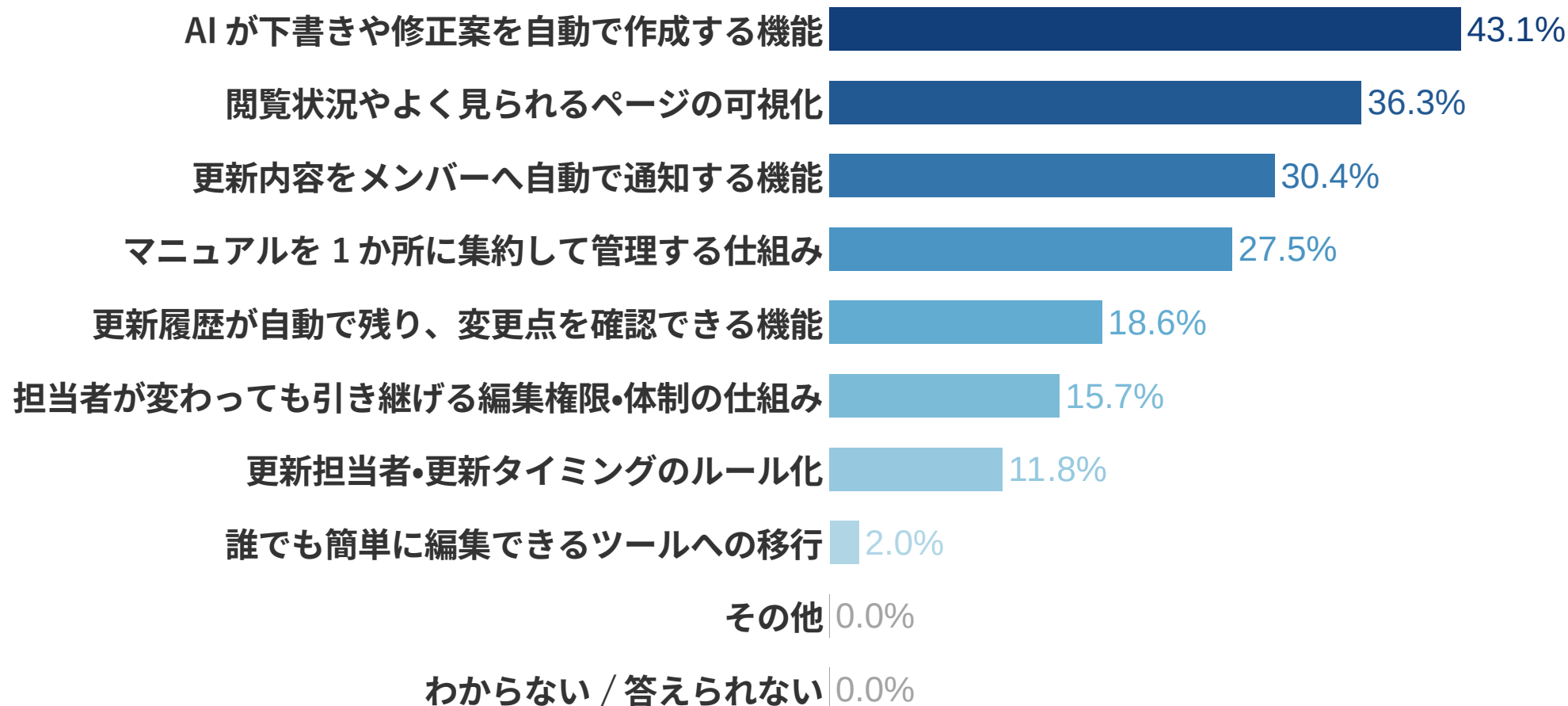
Q7 でお答えの、最も長く更新が止まっていたマニュアルについて、更新が止まったきっかけとして当てはまるものを教えてください。
(複数回答)



更新停止のきっかけとして、
61.5% が「組織変更や体制変更で更新が途切れた」
を挙げています。

Q9

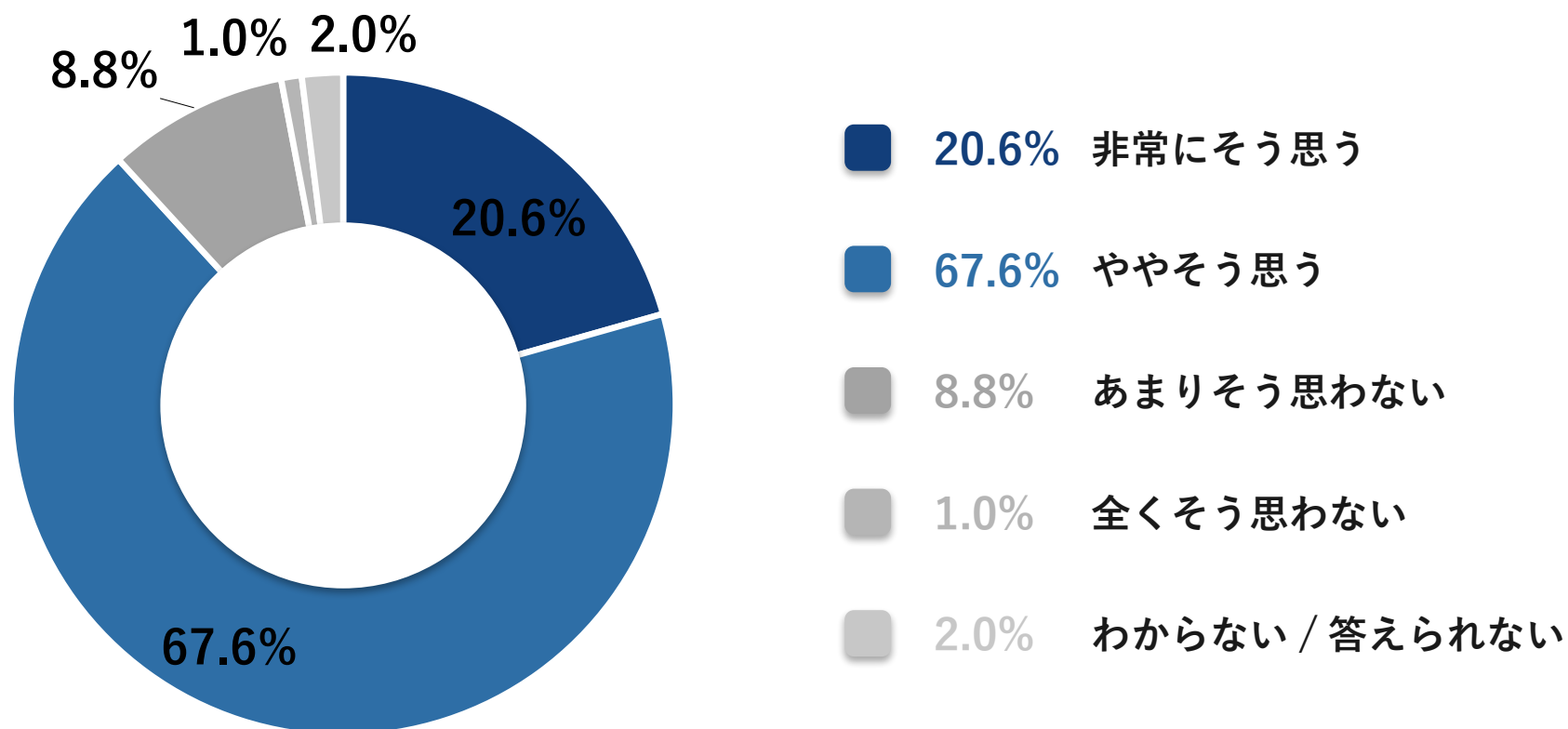
あなたは、マニュアルの更新を止めないために、効果があると思う打ち手を教えてください（上位3つ）。



43.1% が、マニュアルの更新を止めないために「AI が下書きや修正案を自動で作成する機能」が効果的だと感じています。

Q10

あなたは、AI がマニュアルの更新箇所の提案や下書きの作成を支援してくれる機能があれば、活用したいと思いますか。



約 9 割が、AI 支援機能の活用に向向きです。

トヨタモ株式会社が考える
課題と対策



課題

■直近1年で更新が止まったマニュアルを使った担当者は95.1%に上り、「週1回以上」使用したとの回答も73.5%を占める。実態と合わないマニュアルで業務を回す状況が常態化している。

■使用者の92.8%が業務トラブルを経験した。上位は「作業のやり直し（手戻り）」47.4%、「顧客・取引先への誤案内」「納期・スケジュールの遅れ」各35.1%である。最も手間がかかった1件の対応には82.2%が3時間以上を要し、損失は社外にまで及んでいる。

■マニュアルが実態と合わないと感じた際の対処は、「別の資料やチャットの履歴を探して確認」が59.8%、「参考程度にとどめ自己流で作業」が33.0%だった。マニュアル以外の情報源や個人の判断に頼る運用が広がり、正しい手順が一元化されていない。

■更新停止のきっかけは「組織変更や体制変更」61.5%、「繁忙期に後回し」35.4%が上位だった。最も長いもので半年以上更新が止まっていたとの回答も38.1%にのぼる。体制・時間の制約が主因であり、担当者個人の努力では解消しにくい構造的課題となっている。

対策

AIで更新負荷を下げ、体制変更に揺るがない運用を実現

更新が止まる主因が体制変更や繁忙といった「人と時間の制約」である以上、更新を特定の担当者の余力に委ねる運用には限界がある。担当者自身が効果的と考える打ち手は「AIによる下書き・修正案の自動作成」43.1%、「閲覧状況の可視化」36.3%、「更新内容の自動通知」30.4%が上位で、AI支援機能の活用意向も88.2%に達する。まずはAIを組み込んだ更新フローで更新作業そのものを軽くし、そのうえで閲覧データから「よく読まれているのに古いマニュアル」を特定して優先的に改訂すれば、手戻りや誤案内といった実害を発生源から減らせるはずだ。

NotePM で“ 属人化した情報 ”を “ 会社のナレッジ ”に



本調査で、マニュアルの更新を止めない打ち手の上位に挙げた「AI が下書きや修正案を自動で作成する機能」「閲覧状況やよく見られるページの可視化」「更新内容をメンバーへ自動で通知する機能」を、NotePM は次の機能で実現しています。

- ・ AI による作成・更新の負担軽減

AI がマニュアルの下書きを作成する AI マニュアル作成機能や、Word・Excel・PDF などの既存資料を読み取りページとして自動生成する AI ファイル取込機能に加え、翻訳・要約・文章校正などの AI 機能も追加料金なしで利用でき、マニュアルの作成・更新にかかる負担を軽減します

- ・ 活用状況の可視化

ページごとの表示回数・閲覧ユーザー数・最終更新日などをまとめた「活用状況レポート」を Excel 形式で出力でき、よく見られているのに更新が止まっているマニュアルを特定して、更新の優先順位を付けられます。ユーザーごとの投稿・閲覧状況も把握できるため、更新の担い手の偏りにも早期に気づけます

- ・ 更新の自動通知と変更履歴

更新内容はメンバーへ通知され、変更履歴も自動で残るため、「気づかれない更新」「戻せない変更」を防ぎます

- ・ 体制が変わっても止まらない運用

本調査で更新停止のきっかけ 1 位となった「組織変更・体制変更」（61.5%）に対し、編集権限の管理と情報の一元管理により、担当者や体制が変わっても更新が途切れにくい運用を支えます

このほか、自然言語で質問できる AI 検索（チャットボット）機能や、表記ゆれ・同義語を自動で検知する関連度検索が、Word・Excel・PowerPoint・PDF の中身まで対象に、「必要な情報にたどり着けない」「ノウハウが属人化している」という課題の解決を支援します。

情報セキュリティの国際規格「ISO/IEC 27001」に基づく ISMS 認証を取得しており、その運用プロセスに基づいて生成 AI プラットフォームの規約や仕様変更も定期的に確認しています。お客さまが入力されたデータは厳重に管理され、生成 AI プラットフォームの学習に使用されることはありません。生成 AI プラットフォームや入力データの取り扱いの詳細は、NotePM AI 利用規約（<https://notepm.jp/terms-ai>）をご参照ください。

銀行・鉄道・食品・メーカーなどの大手企業から成長中の IT ベンチャー企業まで 12,000 社以上に導入されています※。

※登録企業は NotePM 上でチーム登録を完了している数（無料お試しを含む）。2025 年 7 月時点。

製品 HP : <https://notepm.jp>

料金プラン : <https://notepm.jp/price>

サービス紹介資料 : <https://notepm.jp/pamphlet>

NotePM AI 利用規約 : <https://notepm.jp/terms-ai>

NotePM サービス説明会 : https://waaq.jp/p/projectmode/webinar_product_introduction#/

<利用条件>

1. 情報の出典元として「トヨクモ株式会社」の名前を明記してください。
2. ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。

URL : <https://notepm.jp/>

お問い合わせについては、下記にご連絡ください。

トヨクモ株式会社 マーケティング本部

メールアドレス : marketing@toyokumo.co.jp

電話番号 : 050-3816-6666

シンプルだから、みんな使える。

カンターントヨクモ

