

課題名	ヒアリング対象者	現場での主なコメント	考えられる原因	改善アイデア	インパクト(高/中/低)	難易度(高/中/低)	#	優先度	備考
月末レポート作成の属人化	Aさん	このレポートは私しかやり方を知らない状況です。多忙で更新できていません。	手順書未整備、他メンバーが関与していない	レポートテンプレート化、手順書作成、他メンバーへの引き継ぎ	高	中		1	Aさんが多忙のため外部支援も検討
二重入力による非効率化	Bさん	受注情報を手書きで記録後、システムに再入力しています。ミスも増えます。	入力項目がそろう前に受け付けるため、いったん紙へ記録している可能性。紙の控えが必要な条件を実案件で確認する	受付項目と必要情報をそろえる。紙へ控える条件と確認担当を明確す。その後、残る転記についてシステム連携やRPAの適用を検討する	高	高		2	観察した案件、手書きの理由、入力時間と確認待ちを分けて残す。確認担当と期限を決め、原因を確定してから施策を選ぶ
問い合わせ対応の手順不統一	Cさん	対応者ごとに手順が違い、顧客対応にバラつきがあります。	標準的な手順書が存在しない、属人化が進んでいる	FAQ作成、手順書整備、定期研修実施	中	中		3	新入社員教育にも応用可能
倉庫在庫管理のミス	Dさん	在庫表が紙ベースで、更新がリアルタイムで反映されません。	デジタルツール未導入、担当者間の共有不足	バーコード管理導入、クラウド在庫システム導入	高	高		4	初期コスト高だが長期的な効率化が期待
業務間コミュニケーションの遅延	Eさん	資料の受け渡しが手作業で、メール返信も遅れることがあります。	受け渡し資料、回答期限、担当・代行者が決まっていない可能性。依頼側と受け手の双方に、同じ案件の経過を確認する	受け渡し条件・期限・担当を合意する。受付と回答状況が分かる記録を整え、既存手段で足りない場合に共有ツールの変更を検討する	中	低		5	遅延した案件の依頼時刻、必要情報の到着、回答時刻を確認する。本人の認識不足を原因と決めつけず、未確認事項を分ける
営業活動レポートの未統一	Fさん	各営業が独自フォーマットでレポートを提出しているため、集計が手間です。	統一テンプレートやルールが存在しない	共通フォーマット作成、オンライン提出の導入	中	中		6	管理者のレビュー負担軽減を目指す
研修資料のバージョン管理不足	Gさん	古い資料が混在し、研修の内容が一貫しません。	資料の更新スケジュールと保管場所が曖昧	クラウドに一元管理、バージョン管理システム導入	中	低		7	新入社員の早期育成にも寄与
経費精算プロセスの煩雑さ	Hさん	紙ベースの経費申請が多く、承認フローが遅延します。	デジタル化が進んでいない、承認ルールが曖昧	経費精算システム導入、承認フローの簡略化	高	中		8	承認スピード向上とペーパーレス化を実現
顧客情報の散在	Iさん	取引履歴が個人のExcelに保存されており、社内共有が難しい状況です。	共有システムがなく、管理基準が不明確	CRM導入、顧客情報のクラウド化	高	高		9	セールス効率化と顧客満足度向上が期待
品質検査手順のばらつき	Jさん	検査者によって品質基準の解釈が異なり、不良品判定が統一されません。	検査手順書が不十分、基準が定量化されていない	品質基準の再設定、検査手順書作成、定期研修実施	高	中		10	取引先からの品質評価向上を目指す
シフト調整の属人化	Kさん	シフト調整は店長一人が担っており、休暇取得の計画性が不足しています。	システム未導入、担当者負担が偏っている	シフト管理ツール導入、休暇計画の全社共有	中	中		11	店長の負担軽減が期待
資料の印刷量の多さ	Lさん	会議のたびに紙資料を印刷しており、無駄が多いです。	ペーパーレス化が進んでいない、デジタル端末の普及不足	ペーパーレス推進、会議用タブレット導入	中	低		12	コスト削減とエコ意識向上を目指す

改訂版原本URL: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Eb1zWij8l7Kvj4RoEg3djW46uZZCRQl_FfnmMMS5pKs/edit?gid=825860716#gid=825860716

項目の説明

- 課題名**
 - ヒアリングで得られた課題のタイトルを簡潔に記載します。
- ヒアリング対象者**
 - 課題を教えてくれた担当者名や所属部署を記載します。
- 現場での主なコメント**
 - ヒアリング時に得た現場の具体的なコメントやエピソードを記録します。
- 考えられる原因**
 - 課題の背景や原因を分析し、仮説として記載します。
- 改善アイデア**
 - 担当者やチームから提案された解決策、または自社で検討している改善案を記載します。
- インパクト(高/中/低)**
 - 解決した場合の効果や影響の大きさを評価します(例:コスト削減、効率化、顧客満足度向上など)。
- 難易度(高/中/低)**
 - 改善案の実現に必要なコストや労力、調整の難しさを評価します。
- 優先度**
 - インパクトと難易度をもとに、取り組む優先順位を数値で表します(1が最優先)。
- 備考**
 - 特記事項や補足情報を自由に記載します(例:他部署の連携が必要、トレーニング計画の必要性など)。

活用方法

- ヒアリング結果を入力**
 - ヒアリングを通じて得た課題やコメントをこのテンプレートに整理して記載してください。
- 優先度付けを実施**
 - 「インパクト」と「難易度」を評価し、優先度を決定します。視覚化したい場合は、これらを2軸にしたマッピング図を作るのもおすすめです。
- 改善計画の立案に活用**
 - 優先度の高い課題から解決策を検討し、プロジェクト化や担当者の割り振り、スケジュール作成に役立ててください。
- 進捗管理と共有**
 - このシートを定期的に更新し、関係者間で進捗状況を共有することで、改善施策が効果的に進行します。

このテンプレートを使えば、ヒアリングで得られた情報を整理し、**具体的な行動計画につなげる土台**を作ることができます。特に中小企業では、限られたリソースをどの課題に集中すべきかを判断するための**効率的な優先度付け**に役立ちます。

