



しごとの**解決**屋さん
by 解決ドットコム

3分でわかる

現場起点の 業務整理・仕組み化伴走支援

改善する前に、まず整理する。

ツール導入やAI活用の前に、
実際の業務・担当・判断・データを整理し、
必要な改善だけを設計・実装・定着まで伴走します。



整理



改善・実装



定着

現状確認

こんな状態はありませんか

ツールを入れたのに、仕事が減っていない。

問題は、ツールそのものではなく、業務・担当・判断・データのつながりが整理されていないことかもしれません。

1



二重管理

Excelとシステムを
両方更新している

2



属人化

担当者によって
作業方法が違う

3



見えない

情報が分散し、
進捗や状況が見えない

4



定着しない

導入したツールが
現場で使われていない

5



手作業が多い

転記、確認、集計、
通知が残っている

6



始め方不明

何から手を付けるべきか
分からない

まず整理すること

業務

担当

判断

データ

つながりが整理されると、改善する順番が見えます。

現場を見ないDXは、現場を疲弊させる。

新しいツールを導入する前に、現場の本当の現在地であるAS-ISを整理します。

AS-ISで確認する6つの対象



作業

何を、どの順番で行うか



担当・役割

誰が判断し、誰が実行するか



判断・暗黙知

迷う点、例外、経験則



ツール・ファイル

Excel、フォーム、既存SaaSなど



データ・管理項目

何を管理し、どこで使うか



分岐・例外処理

通常時と例外時の違い

進め方

1

整理

2

原因を理解

3

優先順位を判断

4

必要な改善を実行

5

現場で運用・自走

最初からシステムやAIを入れるのではなく、
「やめる・減らす・順番を変える・データを整える」ことから検討します。
ツールを否定するのではなく、現場に残る使い方へ整える支援です。

3つの別商品ではなく、 一つの支援が段階的に進みます。

Phase 1で現在地を整理し、Phase 2・3は必要性を確認してから進みます。

Phase 1

原則必須



業務整理

- 現場・業務・データのAS-IS整理
- 作業、担当、判断、ツール、例外処理の確認
- 問題原因と改善優先順位の整理
- AS-IS成果物の作成



Phase 2

必要に応じて選択



改善・実装

- やめる、減らす、順番を変える
- データや管理項目を整える
- 既存ツールを見直す
- 必要な部分だけ仕組み化・自動化



Phase 3

必要に応じて選択



定着支援

- 実際の運用状況を確認
- 現場ヒアリング／軽微な修正
- マニュアル・研修・引き継ぎ
- 自社で運用できる状態へ伴走

Phase 1だけで終了することも可能です。

整理結果を確認したうえで、改善・実装や定着支援に進むかを判断します。

対応できる領域と成果物

現在地を確認してから、支援範囲とスコープを決めます。業務整理から、必要に応じた実装物・マニュアル・引き継ぎ資料まで整理します。



業務・運用整理

業務フロー／役割分担／承認フロー／判断基準／例外処理／運用ルール



データ・顧客管理

管理項目／顧客管理／案件管理／問い合わせ管理／対応履歴／CRM



業務改善・自動化

Excel／Googleスプレッドシート／フォーム／Workspace／GAS／AI活用／通知・集計・書類作成



顧客対応・定着

営業からCSへの引き継ぎ／オンボーディング／活用・定着の確認／運用定着

代表的な成果物サンプル

業務の現状を見る化し、改善につながる実用的な成果物をお渡しします。

1 業務フロー (AS-IS) サンプル

現在の業務の流れ・分岐・判断ポイントを可視化します。

2 作業単位一覧サンプル

大分類	中分類	作業内容	担当	頻度	所要時間
営業活動	見込み顧客対応	お問い合わせ対応	営業A	毎日	15分
営業活動	見込み顧客対応	ヒアリング	営業A	毎日	45分
営業活動	見積・提案	見積作成	営業A	不定期	45分
契約・発注	契約管理	契約書作成・送付	営業B	不定期	20分
業務実行	作業・連絡	作業実施	担当C	随時	2時間

業務を作業単位で整理し、担当・頻度・時間を明確化します。

3 マスター・フィールド一覧サンプル

マスター名	項目名	データ型	必須	備考
顧客マスター	顧客ID	テキスト	○	一意
顧客マスター	会社名	テキスト	○	正式名称
顧客マスター	担当者名	テキスト	○	フルネーム
顧客マスター	電話番号	テキスト	○	ハイフンあり
顧客マスター	メール	テキスト	○	一意
案件マスター	案件ID	テキスト	○	一意
案件マスター	案件名	テキスト	○	顧客に届く

必要なデータ項目を整理し、管理の仕組みを設計します。

4 現状課題一覧サンプル

課題No.	課題内容	影響	影響度	優先度
E01	情報が分散	ボールが見えない	高	A
E02	二重入力が発生	ミスや漏れが多い	高	A
E03	属人化している	マニュアルがない	高	A
E04	進捗が見えない	連絡を頻りにする	中	B
E05	承認に時間がかかる	データ連携の不統一	中	B

業務の課題を原因・影響・優先度で整理し、改善ポイントを明確にします。

5 TO-BEイメージ (改善後の姿) サンプル

Before (現状)

- ① 情報がバラバラ
- ② 二重入力が多い
- ③ 属人化している
- ④ 進捗が見えない
- ⑤ 改善が進まない

After (改善後)

- ① 情報が一元化
- ② 入力1回で完結
- ③ 誰でも同じように対応
- ④ 進捗がリアルタイムで見える
- ⑤ 改善が継続する仕組みがある

理想の業務フロー・システム構成・運用イメージを共有します。

6 ダッシュボード・管理画面サンプル (イメージ)

ダッシュボード画面

顧客管理画面 (CRM)

例：AS-IS業務フロー／課題・原因・改善優先順位／管理項目・データ構造／TO-BE案／運用ルール／必要に応じた実装物／マニュアル・引き継ぎ資料



これらの成果物をもとに、改善・実装・定着まで一貫してサポートします。

- ✓ 実務で使える成果物
- ✓ 社内で共有しやすい形式
- ✓ 改善につながる内容

対応範囲は無制限ではありません。対象業務・関係者・使用ツール・データ量を確認してから決めます。

会社全体ではなく、 一つの作業から始められます。

対象業務の開始点と終了点を確認してから見積もります。スコープ確認と見積もりは原則無料です。

小さな作業単位の例

問い合わせフォーム1
つ

スプレッドシート1枚

通知フロー1つ

申請フロー1つ

簡易メニュー

簡易AS-IS整理	5万円（税別）～
簡易AS-IS＋改善設計	10万円（税別）～
簡易AS-IS＋簡易実装	15万円（税別）～

Phase 1（業務整理）の基本料金目安

一つの作業・
フォーム・管理表

5万円～

小規模な
業務プロセス

10万～20万円

標準的な
業務プロセス

30万～60万円

部門横断・
複雑な業務

個別見積もり
（目安60万円以上）

料金はすべて税別です。価格はいずれも参考例です。対象業務、関係者数、ツール数、データ量などを確認したうえで正式にお見積もりします。

安売りではなく、範囲を明確にして小さく始めるための料金設計です。

実務経験・相談の流れ



この支援を行う人

横田 和也

しごとの解決屋さん代表／解決ドットコム代表

- 法人営業、事業運営、CS、業務改善など20年以上の実務経験
- 営業、問い合わせ、CSをつなぐCRMの設計・構築
- Google Workspace、Gemini、GASを連携した業務自動化
- 千葉県佐倉市を拠点に全国オンライン対応

相談の流れ

1

5つの質問で整理

2

相談内容を送信

3

内容を確認

4

初回相談

5

スコープ確認

6

見積もり・提案

相談整理ナビ

まずは、現在の状況を
5つの質問で整理してください。

初回相談と対象業務のスコープ確認までは無料です。

