

マニュアル作成 実態調査 2026

全国800名の実測データが示す、業務マニュアルのいま

マニュアル作成における経営層に見えない現場の実態と、生成AI活用の4つの落とし穴

調査期間：2026年7月29日（水）～8月2日（日） | 有効回答数：800名

株式会社フィンテックス

2026年9月

エグゼクティブサマリー

全国の企業で働く800名（中小・大企業×部長以上・部長未満の4区分×各200名）に聞いた、業務マニュアルの実態とAI活用の実態

マニュアルより
人に聞く方が早い

79.9%

「知っている人に直接聞いた方が早い」と回答した割合
Q6で「常にそう思う」「そう思うことが多い」
「時々そう思う」の合計

マニュアル運用に
問題あり

71.1%

運用上の問題が1つ以上あると回答した割合 Q4

属人化を実感

55.3%

属人化された業務が「多い」と回答した割合 Q18

生成AI原稿の
実用度

10.1%

生成AI原稿を「そのまま使える」と評価した割合
Q15・AI活用層457名

経営と現場の
認識差

2.2倍

「運用に問題ない」は中小企業の役員51.4%・課長以下23.5%
Q4×役職

外部支援
ニーズの1位

25.1%

「定期的な更新・メンテナンス」に外部の力が必要と回答した割合 Q21

79.9%が人に聞く方が早いと感じ、71.1%が運用の問題を抱え、生成AI原稿をそのまま使えると評価した人は1割。
マニュアルは「作れるか」よりも「使われ続けるか」が問われており、
本レポートではその課題を〈入力・出力・判断・運用〉の4つの落とし穴として整理する。

調査概要

本調査の設計・回答者構成

調査内容	マニュアル作成 実態調査 2026
調査期間	2026年7月29日（水）～8月2日（日）
調査対象	全国20～69歳の会社員・経営者/役員（オフィス系職種）のうち、勤務先に業務マニュアル・手順書等が存在する方
有効回答数	800名（均等割付：中小・大企業※1×部長以上・部長未満の4区分×各200名）。うちマニュアル作成経験者522名※2
回答者構成	男性68.8%・女性31.3%、平均年齢48.0歳 役職：役員以上19.3%（154名）・本部長・部長30.8%（246名）・課長以下50.0%（400名）※3
調査主体	株式会社フィンテックス
調査委託先	株式会社クロス・マーケティング
調査方法	インターネット調査

※1：中小企業＝従業員300人以下／大企業＝301人以上。

※2：作成経験者＝直近1年以内にマニュアルの新規作成・改訂・引き継ぎ作成を経験した回答者。

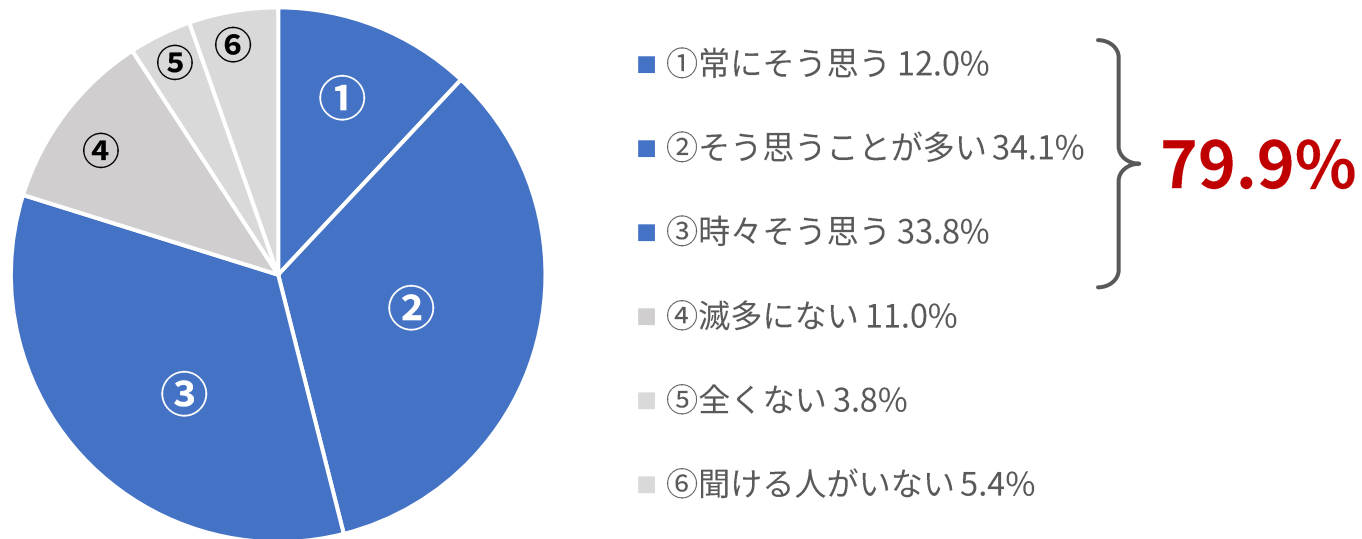
※3：本編のクロス集計は上記の役職3層で行っています。均等割付の「部長以上」400名は役員以上と本部長・部長の合計、「部長未満」400名は課長以下と同一です。
役職の詳細な内訳は巻末の付録（SC9）に収録しています。

- 本調査は「マニュアル等が何らかに存在する企業」の勤務者が対象です（マニュアルが一切ない企業は含まれません）。
- 本編に示す Q1 ～ Q22 は調査時の設問番号です。各設問の設問文と回答の内訳は、巻末の「付録」（⇒P.22参照）に収録しています。

第1章 マニュアル運用の現実

1-1 79.9%が「人に聞いた方が早い」と回答している

◆ 「知っている人に直接聞いた方が早い」と思うことはあるか Q6・N=800

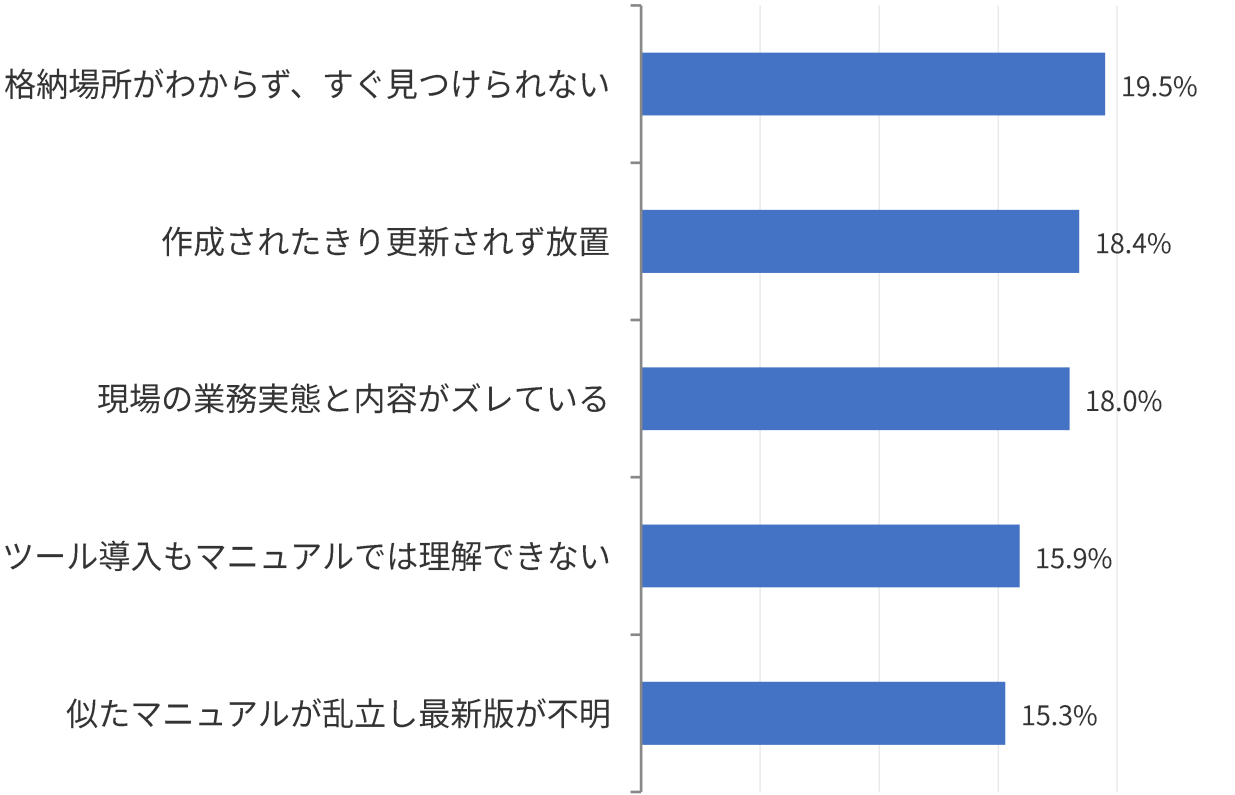


- マニュアルを週1回以上利用する人は21.1%にとどまり、「使っていない/わからない」が51.8%と半数を超える
Q2 マニュアルの利用頻度
- マニュアルの整備が進んでいる企業でも、週1回以上の利用は27.5%にとどまる
Q2×SC11 整備状況別の当社集計
- 5.4%は「そもそも周囲に質問できる人がいない」と回答しており、マニュアルも人も頼れない状態で業務にあたっている
左のグラフQ6の内訳

マニュアルがあっても、まず人に聞くという行動が多数派になっている。

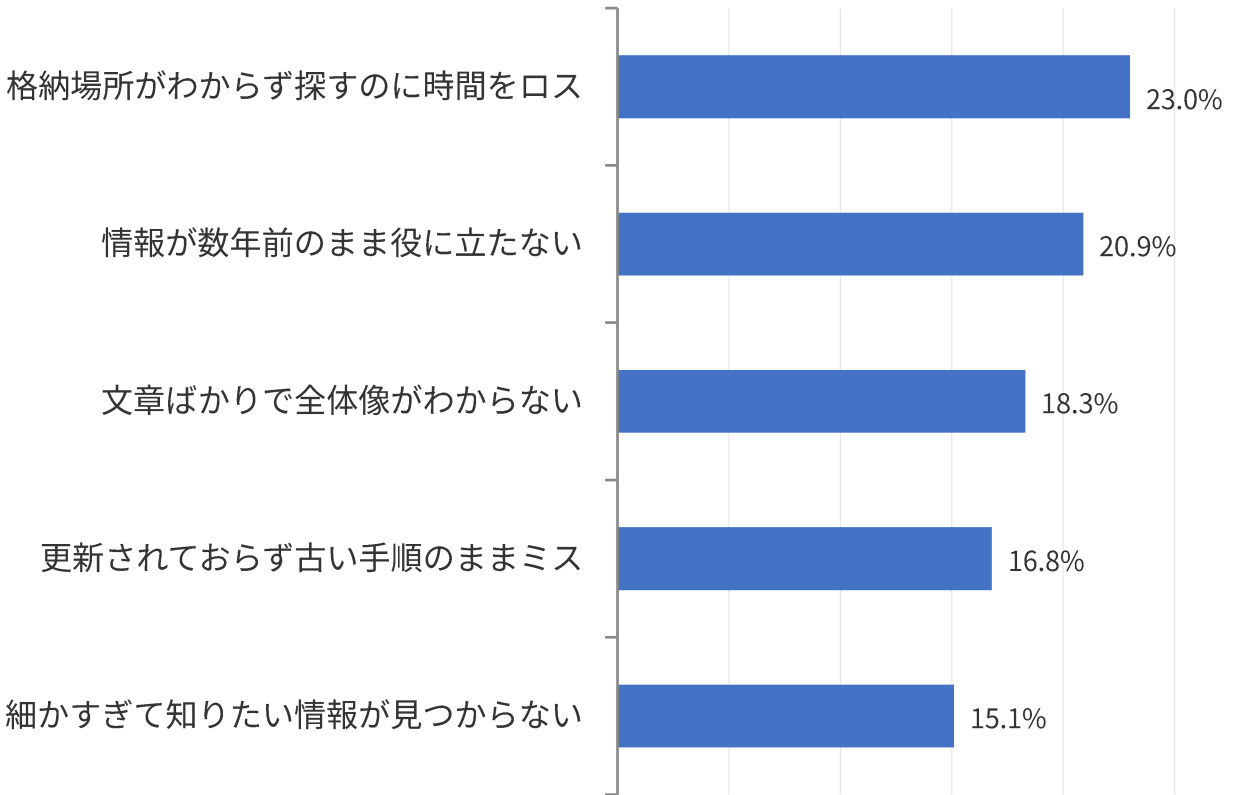
1-2 7割が、マニュアル運用の問題を抱えている

◆現在のマニュアル運用で実際に起きている問題 Q4 ※複数回答・N=800



● 問題あり71.1%（1人あたり平均1.4個・ Q4 ）

◆これまでの不満体験 Q5 ※複数回答・N=800



● 不満経験あり73.5%（1人あたり平均1.5個・ Q5 ）



上位は「探せない」「古い」「実態とズレ」で、マニュアル内容の巧拙以前に管理・運用の問題が並ぶ。

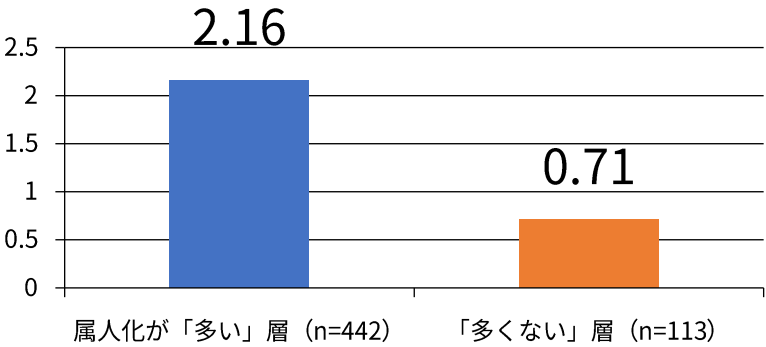
1-3 属人化55.3%：放置するとトラブル経験は約3倍

◆特定の人しかわからない業務が多いか Q18・N=800



◆属人化認識別のトラブル経験数

Q18×Q20・当社集計



担当者不在で業務が完全にストップ

20.8%

Q20×Q18・属人化「多い」層の当社集計

モチベーション低下・離職の一因に

17.2%

Q20×Q18・属人化「多い」層の当社集計

◆属人化の理由（上位） Q19

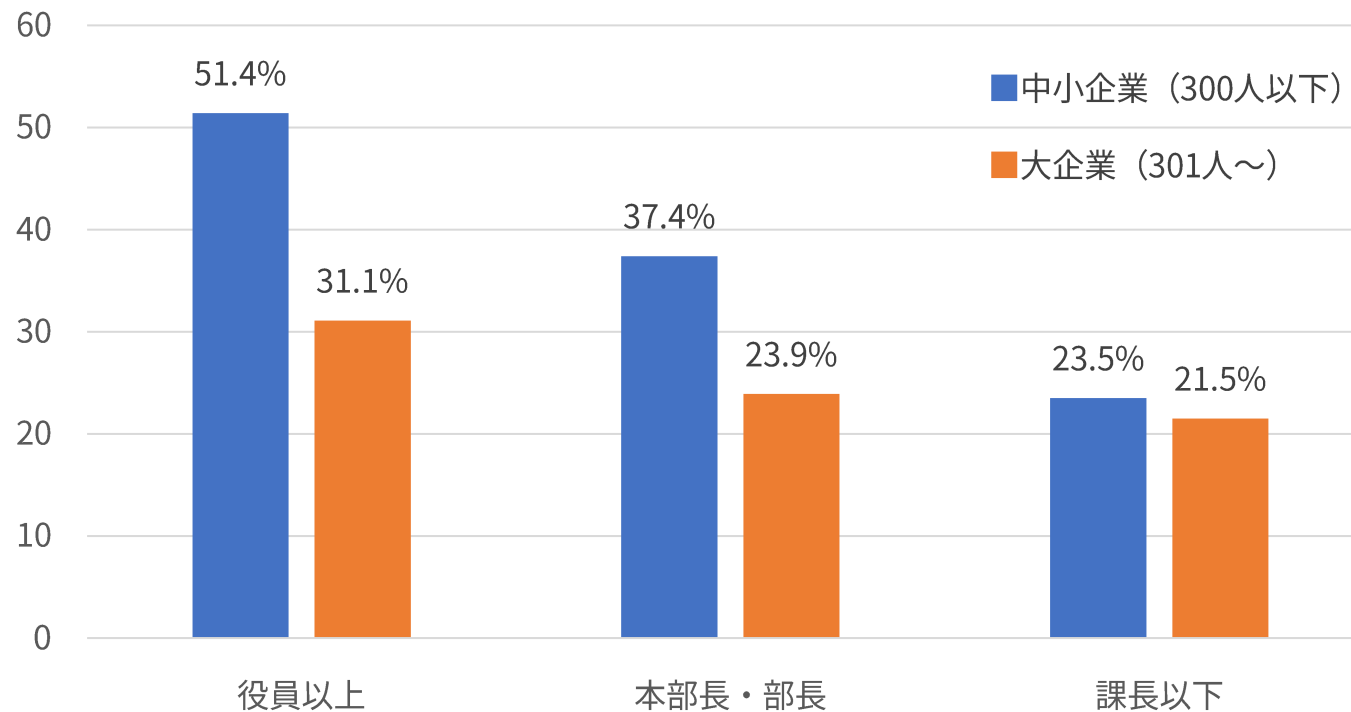
- ①教える時間がない 26.6%
- ②やり方が個人裁量・標準化されず 24.7%
- ③「〇〇さんしかできない」依存の常態化 24.3%
- ④職人的な勘・経験 20.4%

属人化が「多い」層はトラブル経験が約3倍に増え、業務停止や離職の一因にもなる。
一方で、マニュアルの整備率と属人化にはほぼ関連がなく（整備済57.0% vs 個人手順書のみ52.3%）、
マニュアルを作れば解消するものではない。

第2章 経営と現場の「認識の断絶」

2-1 中小企業の役員以上と課長以下の認識差

◆ 「マニュアル運用の問題は特に起きていない」と答えた割合 Q4・役職×企業規模別



- 「トラブルは特に発生していない」という回答も同じ構造で、中小企業の役員47.7%に対して課長以下は16.0%と3.0倍の差がある
Q20 トラブル経験×役職・企業規模の当社集計
- 大企業では役員31.1%・課長以下21.5%と層間の差が小さく、認識の断絶は中小企業でより深刻に表れた
左のグラフ (Q4) より
- 外部支援・仕組み改善の必要性では逆転が起き、中小企業の役員34.9%に対して課長以下は55.5%が必要と感じている
Q22 外部支援の必要性×役職・企業規模の当社集計

マニュアル運用において問題が「ない」のではなく、「見えていない」可能性がある。次のページで検証する。

2-2 役員のマニュアル利用から見えてくるもの

◆役員（役員以上・n=154）のマニュアル利用状況 Q2

マニュアルを「使っていない/わからない」 **73.4%**

Q2・役員以上n=154

◆役員のマニュアル利用状況別にみた「問題は特にない」の回答率 Q2×Q4

マニュアルを使っていない役員が「問題は特にない」と回答した割合 **53.1%**

Q2×Q4の当社集計・n=113

マニュアルを月1回以上使う役員が「問題は特にない」と回答した割合 **17.2%**

Q2×Q4の当社集計・n=29

自分でマニュアルを使う役員の問題認識は、現場とほぼ同水準まで下がる。

- 「経営層が悪い」のではない。マニュアルの問題は日常業務の中でしか見えず、経営の視界に入りにくい構造がある。
- 報告される数字（売上・利益）と違い、「あの業務のやり方を知りたいのに、マニュアルが探せない30分」や「業務手順を口頭で教える1時間」は経営データに現れない。

※ 本調査は横断調査であり因果関係の断定はできません。上記は利用状況と問題認識の関連を示すものです。

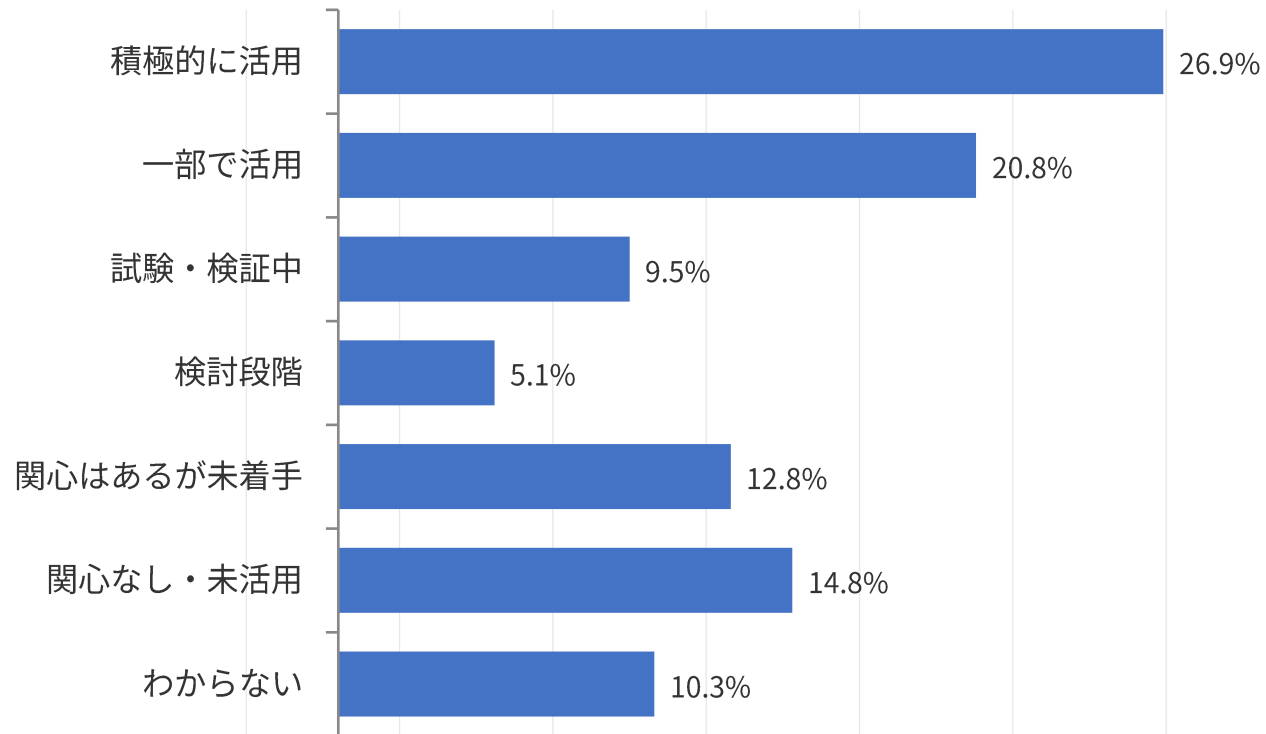
楽観の正体は、役職ではなく「現場との距離」。

マニュアル作成における「見えないコスト」を可視化することが、経営の第一歩。

第3章 AI活用の現在地：進む活用、開く格差

3-1 57.1%が生成AIを活用している（積極的に活用＋一部で活用＋試験・検証中）

◆マニュアルの作成・運用プロセスでのAI活用状況 Q13・N=800



- 企業規模別では大企業66.0%に対して中小企業48.2%と、18ポイントの差が開いた **Q13×企業規模**
- AI未活用層では、整備方法自体が「ツールなしの完全内製」30.3%・「各自バラバラ」23.3%・「方法が分からない」27.7%で計81.3%を占める **Q13×Q1 未活用層の整備方法・当社集計**
- 活用が進まない理由の上位は「品質への不安」17.2%ではなく、「運用ノウハウがない」23.4%と「使いこなせる人材の不足」19.9% **Q14 AI活用が進まない理由・未活用層n=261**

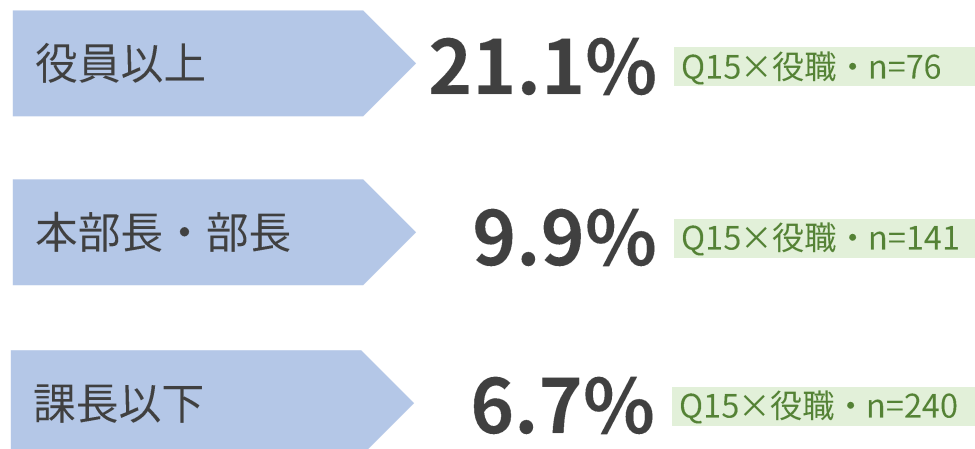
「マニュアル整備の方法」が確立していない企業ほど、AI利用にも踏み出せていない。

3-2 生成AI原稿を「そのまま使える」は、1割

◆生成AIが作成したマニュアル原稿の実用度 Q15・AI活用層n=457



◆「そのまま使える」の役職別回答



- 役職が上がるほど、AIへの評価は甘くなる

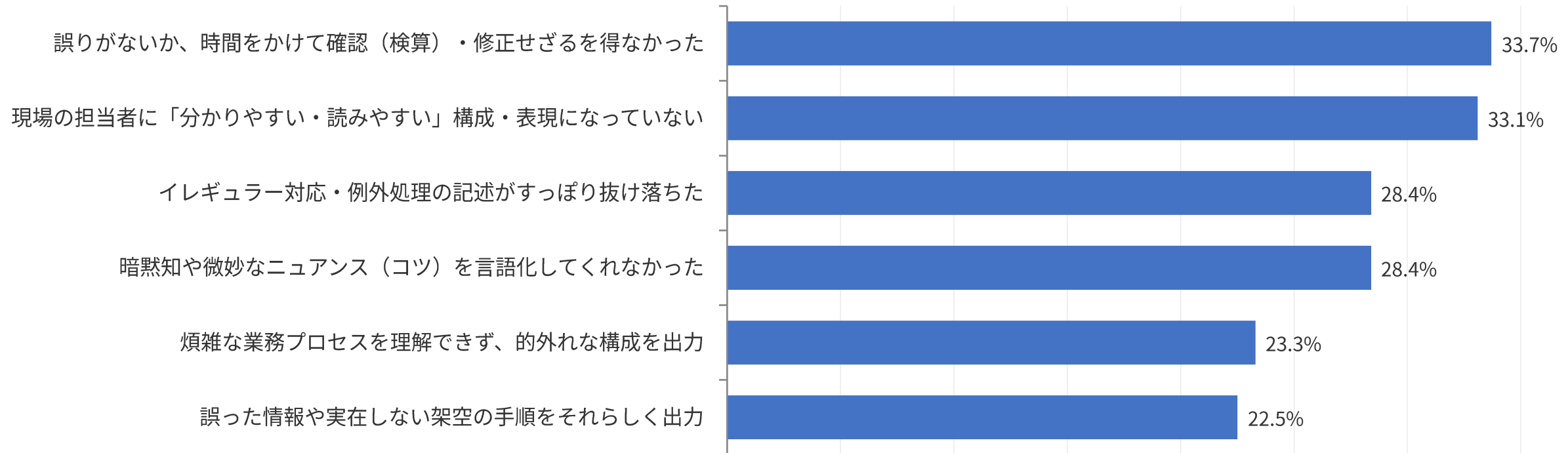
役員以上と課長以下で3.1倍の評価差。

「AIで済む」という経営判断と、手直しに追われる現場。ここにも認識の断絶がある。

※84.9%が何らかの手直しを前提（少し手直し35.0%+半分手直し39.8%+作り直し10.1%）

3-3 AIでマニュアルを作った人の91%が「限界」を経験

◆生成AIでのマニュアル作成で「ツールやAIだけでは解決できない」と感じた経験 Q16・作成を試みた層n=356・複数回答



「限界を感じた経験は特にない」は9.0%のみ。

しかも積極活用層ほど「読み手への分かりやすさ」の壁に直面しており（積極活用層で37.8% Q16×Q13）、
正確さの次に「読まれる品質」の壁が現れる。

第4章 データが裏づける「生成AI活用の4つの落とし穴」

AI時代のマニュアル作成の課題は、業務プロセスの4フェーズに集約される（各フェーズの実測値）

フェーズ①

入力

課題

インプットが弱い

AIは渡された情報以上のものを返せない。暗黙知・例外・判断基準を「渡せる形」にする段階でつまづく。

暗黙知・コツを
言語化できず

Q16

28.4%

教える・文書化
する時間がない

Q19

26.6%

フェーズ②

出力

課題

人と現場に寄り添えない

読み手のリテラシーも現場の例外もAIには見えない。「平均的なマニュアル」しか出てこない。

現場に分かり
やすい表現に
ならない Q16

33.1%

イレギュラー
対応が抜け
落ちる Q16

28.4%

フェーズ③

判断

課題

正しさを判断できない

もっともらしい出力の検証には業務知識が要る。「そのまま使える」と信じた瞬間が最も危ない。

検算・修正に
時間を取られた Q16

33.7%

役員以上と課長
以下の
「そのまま使える」評価差
Q15×役職

3.1倍

フェーズ④

運用

課題

更新が続かない

作りやすくなった分、量は増える。更新責任と仕組みがなければ、古いマニュアルが量産される。

更新責任者が
決まっていない Q17

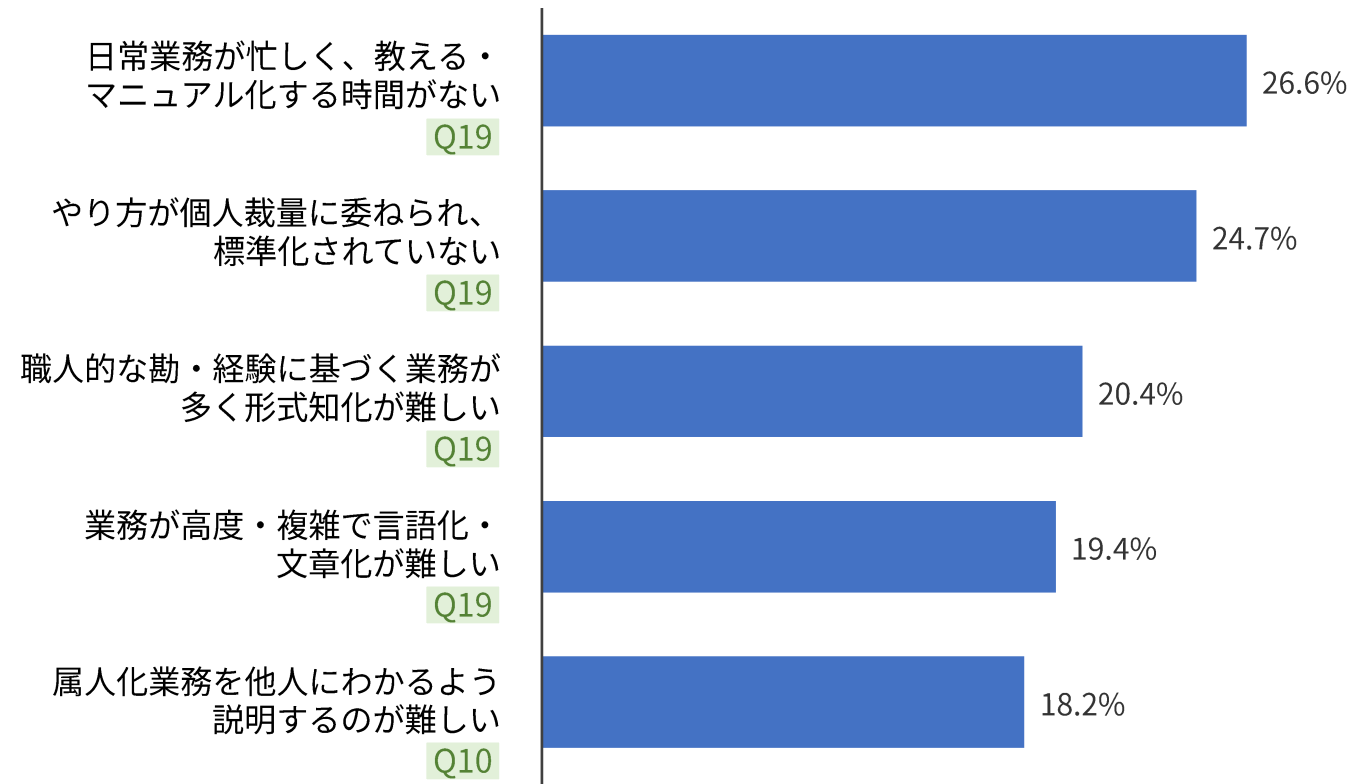
16.6%

外部に求める
領域の1位は
更新・メンテナンス Q21

25.1%

4-1：落とし穴① 入力 業務を「渡せる形」にできない

◆属人化が起きやすい理由 Q19・n=687 と作成の負担 Q10・作成者n=522 から



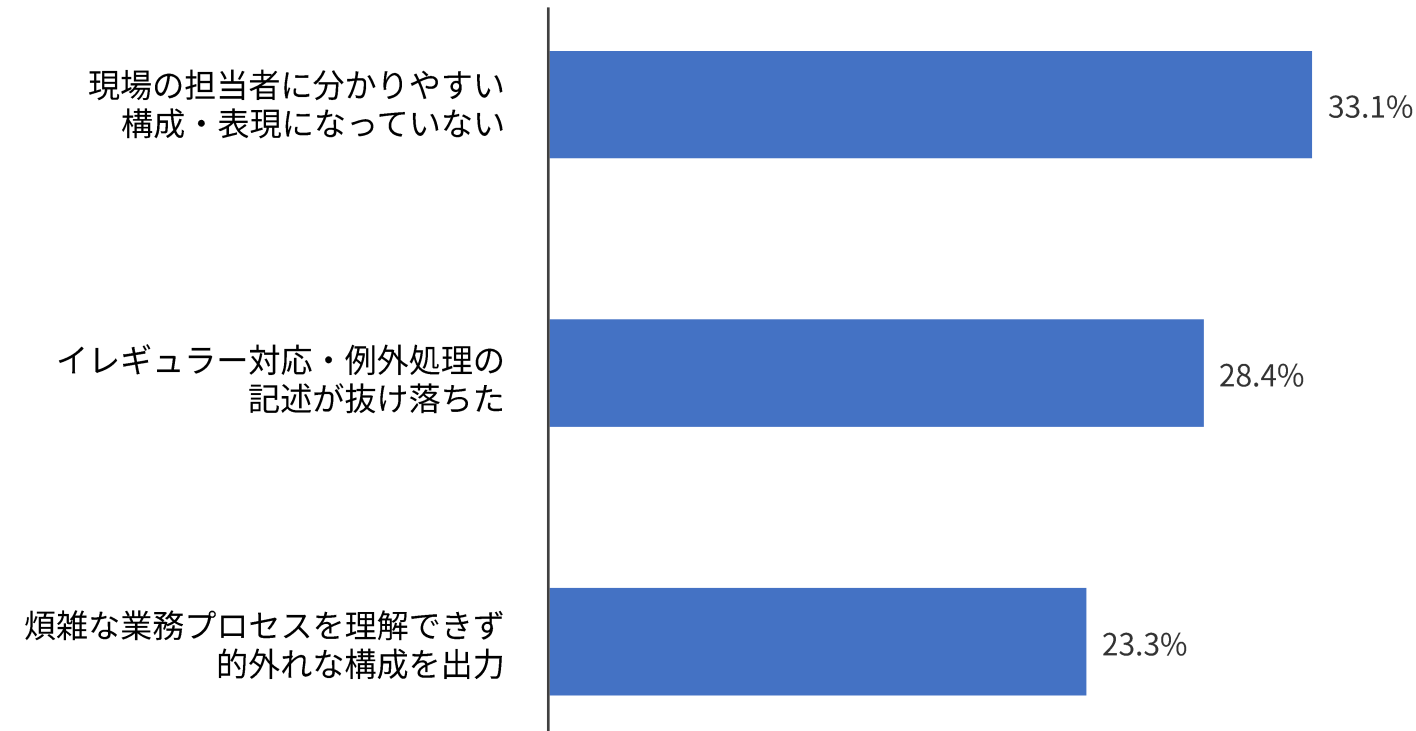
AIに渡す前の「業務の言語化」が最初の壁になる。

- 「暗黙知や微妙なニュアンス（コツ）をAIがうまく言語化してくれなかった」は28.4% Q16
- 「業務をブラックボックス化しておくことで立場を守ろうとする心理がある」は17.2% Q19
- 「業務プロセスの洗い出しや手順の整理（棚卸し）に外部の力が必要」は22.9% Q21

AIの性能ではなく「インプットの整理」がボトルネック。業務の棚卸しと言語化が出発点になる。

4-2：落とし穴② **出力** 読み手と現場に寄り添えない

◆生成AIでマニュアルを作成した際に感じた限界 Q16・n=356 から



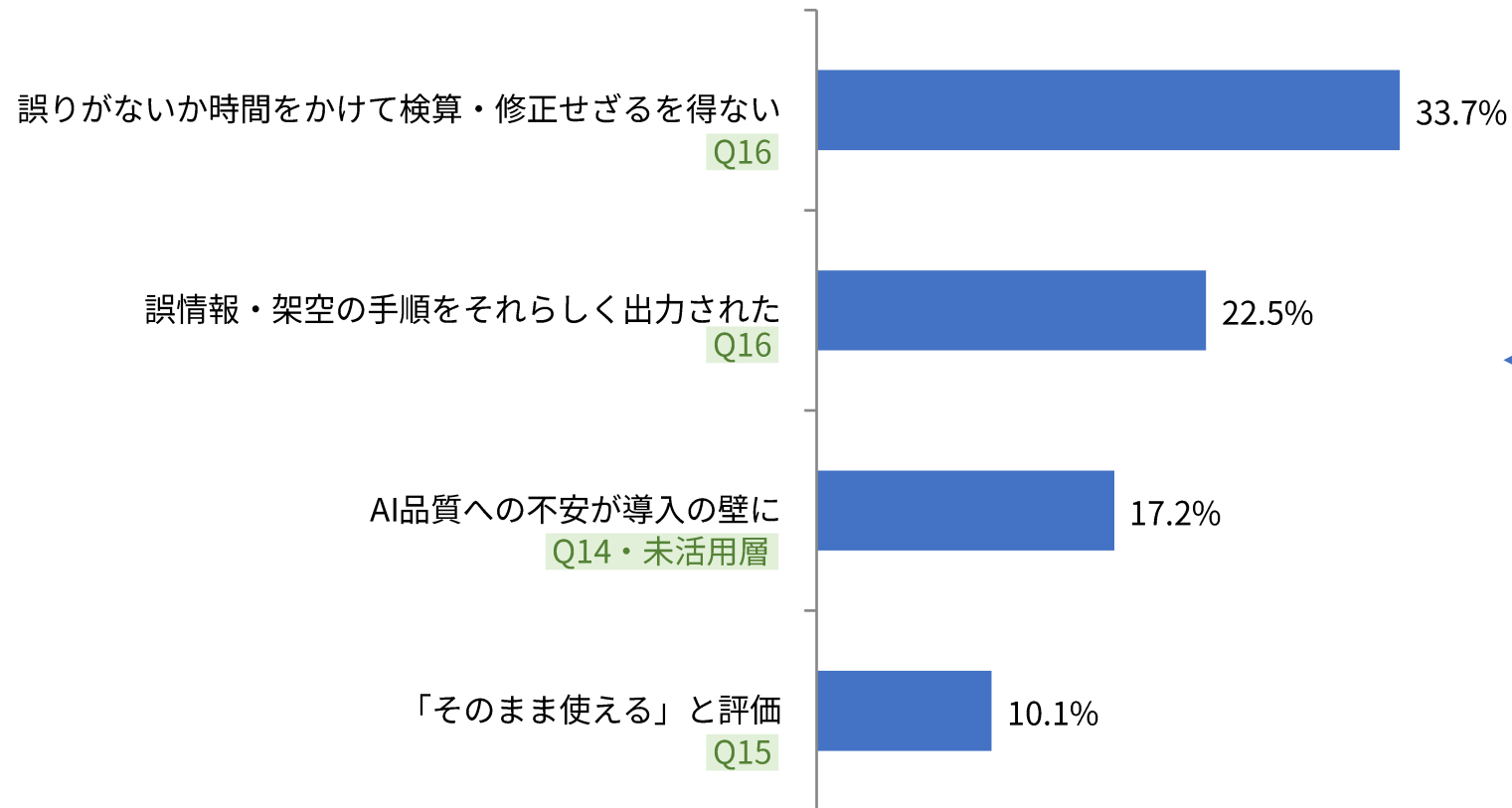
AIの出力は「平均的で標準的」。

- 読み手のリテラシー設計と現場固有の例外の織り込みは、人が整理したうえでAIにインプットする必要がある
- マニュアルへの不満では「文章ばかりでダラダラと書かれており、全体像がわからなかった」が18.3%（Q5 不満体験）。読み手不在のマニュアルはAI以前からの課題でもある
- 積極活用層ほど「分かりやすさ」の壁に直面しており、（Q16×Q13・積極活用層で37.8%）「作れる」の次は「読まれる」が課題になる

「誰が・どのリテラシーで読むか」の設計は、AIには任せられない。

4-3：落とし穴③ 判断 「正しさ」を見抜けない

◆生成AI原稿の実用度 Q15・n=457 と限界経験 Q16・n=356 、未活用の理由 Q14・n=261 から



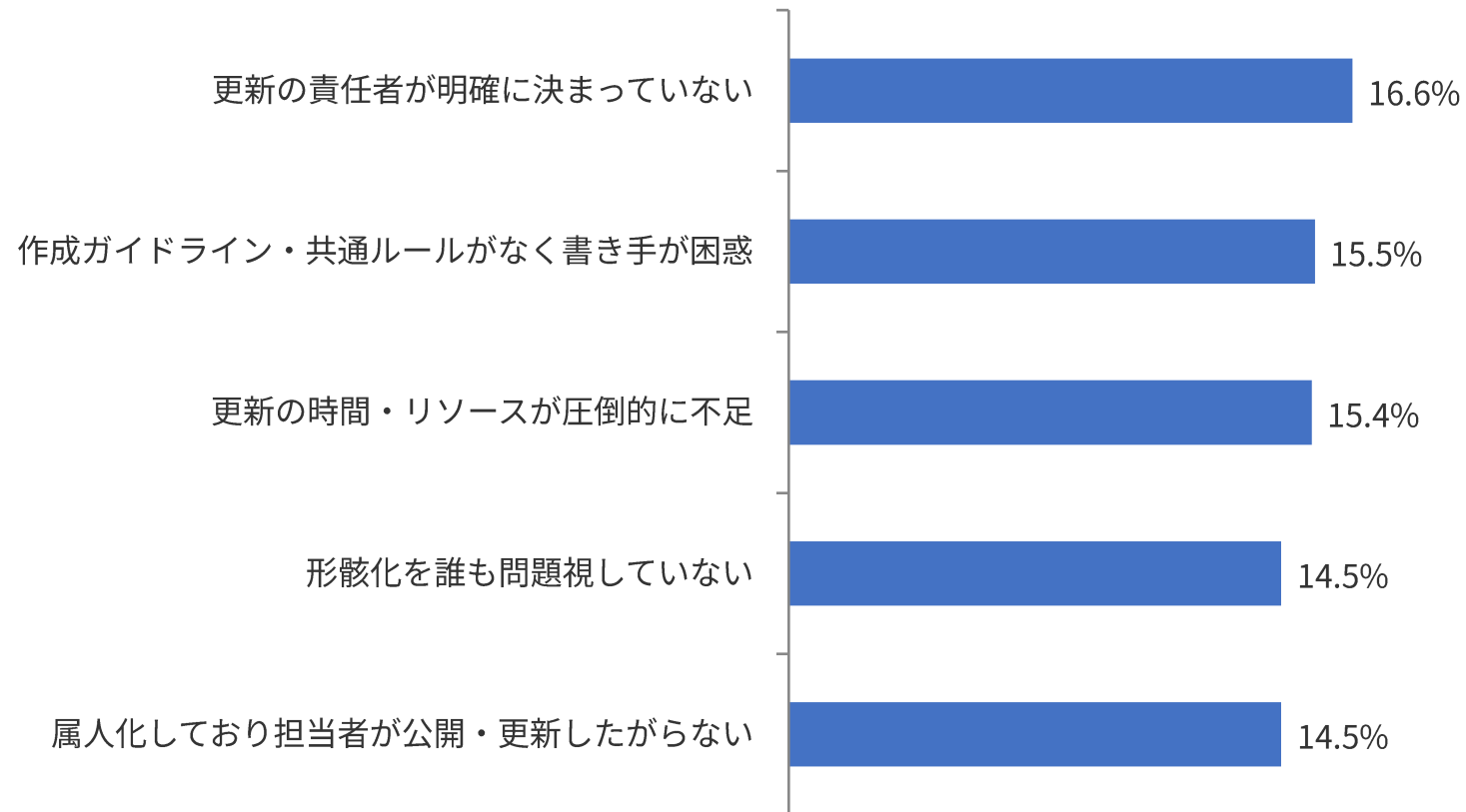
「もっともらしさ」と「正しさ」は別物。

- 「そのまま使える」は10.1%にとどまり、約半数（49.9%）は半分以上の手直しや作り直しを前提としている
- 「そのまま使える」の評価は役員以上21.1%に対して課長以下6.7%と、役職が上がるほどAIへの評価が甘く、検証の負担は現場に落ちる Q15×役職
- もっともらしい出力の検証には「AIを疑える業務知識」が必要で、使いこなすほど検算の重みが増す（Q16×Q13・積極活用層では32.6%が検算・修正の負担を経験）

AI活用の成否は、出力を判断できる「業務知識を持つ人」の有無で決まる。

4-4：落とし穴④ **運用** 作れても、続かない

◆マニュアル運用が続かない理由 **Q17・N=800** から



AIで「作る」が速くなるほど、「維持する」が追いつかなくなる。

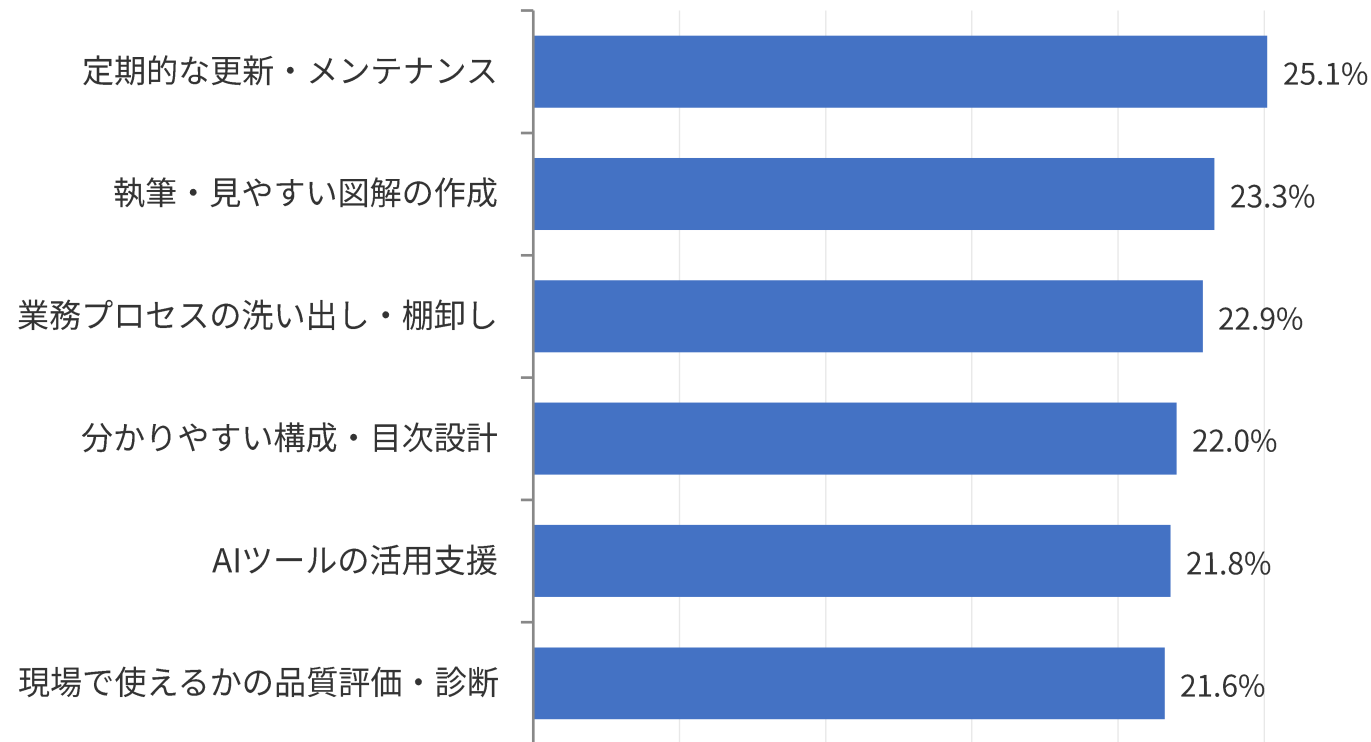
- 更新がルール化されている企業は40.4%にとどまる（業務変更の都度更新24.4%＋定期ルールで更新16.0%・**Q3**）
- 外部の力が必要な領域の1位は「定期的な更新・メンテナンス」25.1% **Q21** で、「書いてほしい」より「続けてほしい」が上回る
- 放置されたマニュアルが「使われないマニュアル」を再生産し、形骸化がさらに進む

マニュアルは「作って終わり」ではなく「運用が9割」。更新責任の設計が成否を分ける。

第5章 需要は「作る」から「使われ続ける」へ

5-1 外部支援・仕組み改善の必要性を感じる人は、全体の50.4% Q22

◆外部支援・仕組み改善の必要性 Q22 と、必要とされる領域 Q21・N=800



ただし、必要性の自覚は課題が見えている層に集中している。

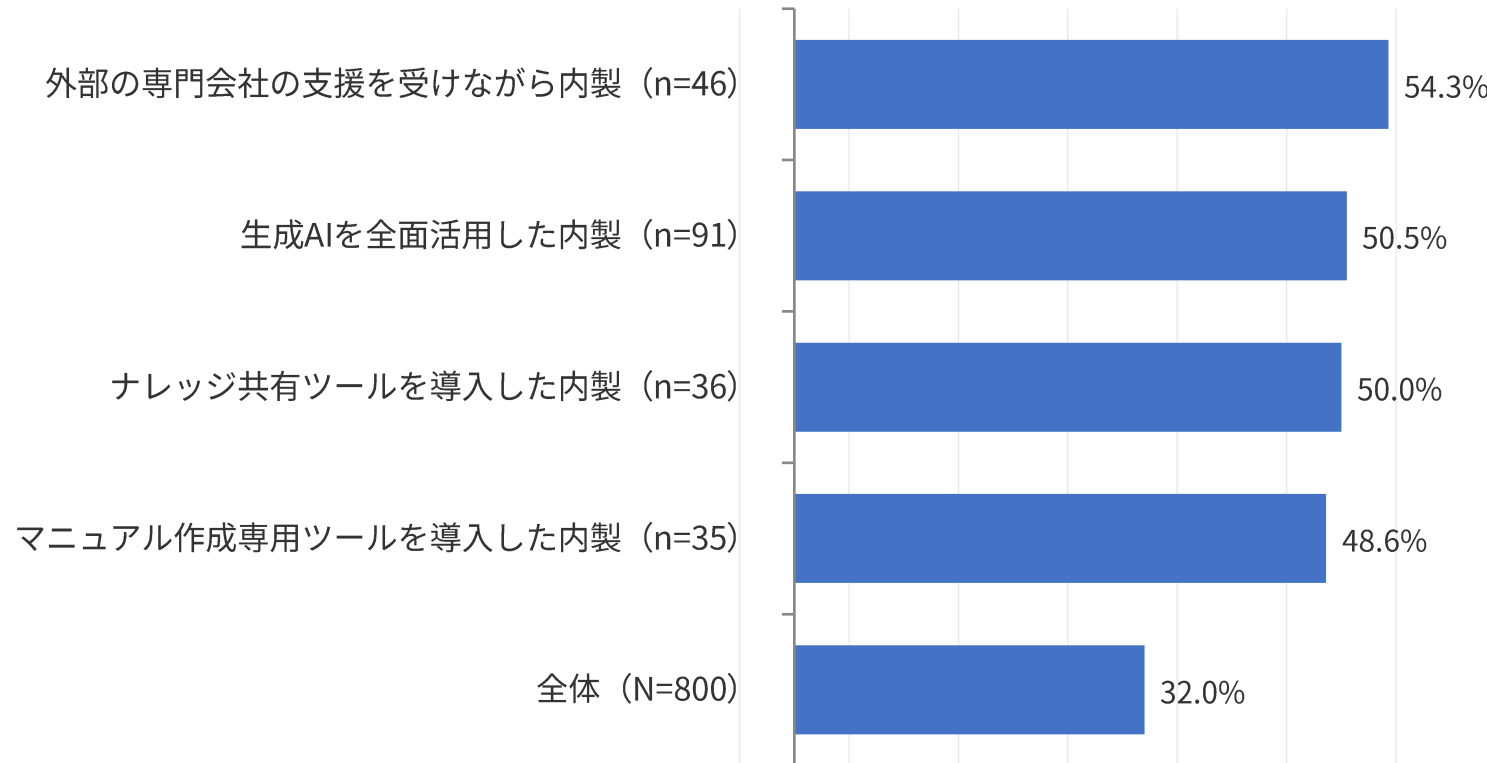
- マニュアル作成の負担を感じる層では78.1%
Q22×Q9
- 属人化された業務が多いと感じる層では73.1%
Q22×Q18
- AI活用層では64.8%と、未活用層33.4%の2倍近く
のぼる Q22×Q13

AIを使った企業ほど、AIだけでは埋まらない領域を自覚している。

求められているのは「代わりに書く」だけの外注ではなく、
棚卸しから設計、品質判断、更新運用までを含む「使われ続ける仕組み」。

5-2 「仕組み」を持つ企業ほど、課題を自覚し、評価される

◆マニュアル整備方法別にみた評価・課題認識 Q12・Q4・Q22を、整備方法Q1別に集



※各セグメントはn=35～91のため、傾向として解釈してください。

マニュアル整備の方法を確立している企業ほど、運用の課題を正しく把握できている。

- 「問題は特にない」はナレッジツール導入企業で5.6%・外部支援を受けた内製で10.9%と、全体の28.9%を大きく下回る。仕組みを持つ企業ほど課題を自覚している **Q4×Q1**
- 外部支援の必要性は、生成AI全面活用72.5%・専用ツール導入68.6%・外部支援を受けた内製67.4%と、いずれも全体の50.4%を上回る **Q22×Q1**
- 親会社・グループ共通の指定マニュアルを使う企業では属人化「多い」が38.7%と全体の55.3%を大きく下回り、「共通の標準」としての運用が属人化の抑制と関連している **Q18×Q1**

評価される職場は、方法と投資がある職場。マニュアル業務を「見える仕事」に変えることが第一歩になる。

自己診断：あなたの会社は、いくつ当てはまるか

4つの落とし穴チェックリスト（各フェーズ2問・計8問）

フェーズ①

入力

- ☐ 業務手順・判断基準・例外対応が、第三者に渡せるレベルで文書化されている
- ☐ 「この業務は〇〇さんしかわからない」状態の業務が、主要業務にない

フェーズ②

出力

- ☐ マニュアルは「誰が・どのリテラシーで読むか」を想定して作られている
- ☐ 例外・イレギュラー時の対応がマニュアルに記載されている

フェーズ③

判断

- ☐ AI出力を業務知識に基づいて検証できる人材が社内にいる
- ☐ 「AIが書いたから正しい」で止まらないレビューの仕組みがある

フェーズ④

運用

- ☐ 「誰が・いつ・どう更新するか」のルールが明確に決まっている
- ☐ 最新版がどれか、誰でも迷わず辿り着ける

**チェックが5個未満なら、いずれかの落とし穴に入り込んでいる可能性がある。
まず、どこで止まっているかの把握から始めたい。**

フィンテックスについて

マニュアル作成専業39年。人×AI×データで、使われるマニュアルを作り続けています。

私たちは、マニュアル作成代行を行う会社です。

業務の棚卸しから読み手設計、品質判断、更新運用までを検討し、お客様の代わりにマニュアルを作成します。本調査が示した4つの落とし穴を、39年の業務理解力とマニュアル作成力で回避する制作体制を提供しています。

マニュアル作成におけるAIの活用研究にも積極的に取り組んでおり、お客様のAI利用可否のご希望に応じた対応を行っています。

マニュアル作成専業

39年

2026年9月1日時点

サービス提供社数

500社以上

様々な業種のマニュアル作成に対応

マニュアル作成数

10,000冊以上

40言語以上に対応

伴走型・マニュアル作成代行

業務ヒアリングから執筆・図解・運用設計まで、一貫して支援

AI活用型・マニュアル作成代行

AI×熟練ライターのハイブリッドで、速く・正しく・使われる形に

業務整理&見える化

業務一覧・フロー図・Q&Aの作成で、業務の全体像を可視化

しくみ化パートナー

マニュアルを起点に、業務の標準化と改善が続くしくみづくりを支援

お問い合わせ：<https://www.fintecs.co.jp/contact/form.php>

本調査データのご利用について

引用・転載	本レポートの調査結果は、出典を明記のうえ引用・転載いただけます。引用・転載時には、必ず当社クレジット（調査名と当社名）を明記いただけますようお願い申し上げます。 ＜出典表記例＞「マニュアル作成代行のフィンテックスが実施した『マニュアル作成 実態調査 2026』によると…」
調査主体	株式会社フィンテックス（調査委託先：株式会社クロス・マーケティング／調査方法：インターネット調査）
文責・監修	中丸 貴仁（株式会社フィンテックス 企画営業部 営業本部長 / 経営学修士（MBA）） フィンテックスにて、マニュアル作成に関する様々な顧客課題解決に従事。金融系からエンターテインメント系まで様々な経験から幅広い業務知識を得て、「分かりやすいマニュアル」のあるべき姿を提示。500社以上のマニュアル作成に携わる。また、複数の大企業でマニュアル作成プロジェクトの外部マネージャーを兼務している。
留意事項	・ 構成比は四捨五入のため合計が100%にならない場合があります ・ 本調査はマニュアル等が存在する企業の勤務者が対象です ・ クロス集計の一部はサンプルサイズが小さい場合があります ・ 本調査は横断調査であり、因果関係を断定するものではありません
報道関係お問い合わせ	株式会社フィンテックス 企画営業部 営業本部長 中丸貴仁（TEL：03-3491-0981／E-mail：nakamaru@fintecs.co.jp）
本編・追加データ	本編で引用した設問・回答のデータ一覧と、使用したクロス集計の一覧は、巻末の付録に収録しています。

設問と回答の一覧 (1/6)

【SC1】あなたの性別をお知らせください。（単一回答・n=800）

- ・男性：68.8%
- ・女性：31.3%

【SC2】あなたの年齢をお知らせください。/歳（数値回答・n=800）

- ・平均47.95歳（最小20～最大69歳）

【SC9】あなたのお勤め先での役職に最も近いものをお知らせください。（単一回答・n=800）

- ・役員以上：19.3%
- ・本部長クラス：5.6%
- ・部長クラス：25.1%
- ・課長クラス：5.5%
- ・係長、主任クラス：11.8%
- ・一般社員：32.8%
- ・その他：0.0%

【SC10】あなたの勤務先の企業規模はどれくらいですか。複数の事業所や支社がある場合は、会社全体でお答えください。（単一回答・n=800）

- ・50人以下：20.4%
- ・51～100人：11.1%
- ・101～300人：18.5%
- ・301～500人：7.0%
- ・501～1,000人：10.5%
- ・1,001～2,000人：6.3%
- ・2,001～3,000人：3.4%
- ・3,001～5,000人：6.3%
- ・5,001人以上：16.6%
- ・分からない・覚えていない：0.0%

【SC11】あなたの勤務先における業務マニュアル・手順書・教育資料・業務フロー等の有無について教えてください。（単一回答・n=800）

- ・多くの業務でマニュアルが整備されている：37.3%
- ・一部の部署・業務でマニュアルが整備されている：38.6%
- ・組織としてマニュアルはないが、個人やチームレベルの手順書はある：24.1%
- ・マニュアルや手順書等は一切存在しない：0.0%
- ・わからない：0.0%

設問と回答の一覧 (2/6)

【Q1】あなたの勤務先における、業務マニュアル整備の主な方法について教えてください。

(単一回答・n=800)

- ・WordやExcel、PowerPointなどを用いた完全内製(ツール等なし)：24.6%
- ・マニュアル作成専用ツール(Teachme Bizなど)を導入した内製：4.4%
- ・ナレッジ共有ツール(Notion、Wikiなど)を導入した内製：4.5%
- ・生成AI(ChatGPTなど)を全面的に活用した内製：11.4%
- ・外部の専門会社(マニュアル作成アウトソーシングなど)への全面委託：2.3%
- ・外部の専門会社によるコンサルティングや支援を受けながらの内製：5.8%
- ・親会社やグループ共通の指定マニュアルをそのまま利用：7.8%
- ・業務システムのベンダーが提供する標準マニュアルをそのまま利用：5.6%
- ・特に決まった方法はなく、各社員がバラバラな方法で作成している：18.1%
- ・その他：0.1%
- ・分からない：15.5%

【Q2】あなた自身の、業務マニュアルの利用頻度について教えてください。

(単一回答・n=800)

- ・ほぼ毎日：5.4%
- ・週に3～4回程度：6.1%
- ・週に1～2回程度：9.6%
- ・月に2～3回程度：10.0%
- ・月に1回程度：7.4%
- ・2～3ヶ月に1回程度：4.6%
- ・半年に1回程度：3.1%
- ・年に1回以下：2.0%
- ・過去に数回利用した程度で、現在は利用していない：19.3%
- ・勤務先にマニュアルはあるが、一度も利用したことがない：9.1%
- ・マニュアルの利用頻度はわからない：23.4%

【Q3】あなたの勤務先における、業務マニュアルの更新頻度やタイミングの実態について最も当てはまるものを1つ教えてください。

(単一回答・n=800)

- ・業務変更の都度、リアルタイムに更新している：24.4%
- ・月次や年次など、定期的なルールに基づき更新している：16.0%
- ・組織変更やシステム刷新など、大きな節目の都度更新している：13.4%
- ・トラブルの再発防止策を盛り込む都度更新している：8.6%
- ・新入社員の受け入れや引き継ぎのタイミングで更新している：6.1%
- ・現場から指摘や要望があった時に更新している：4.8%
- ・気づいた人がその都度書き換える程度で、組織的には更新されていない：6.9%
- ・定期的な更新ルールはあるが、実際には守られていない：1.6%
- ・作成されて以来、一度も更新されずに放置されている：1.6%
- ・更新頻度の実態についてはわからない：16.6%

【Q4】あなたの勤務先の、現在のマニュアル運用において、実際に起きている問題や課題として当てはまるものをすべて教えてください。(複数回答・n=800)

- ・作成されたきり、内容が長期間更新されず放置されている：18.4%
- ・どこに格納されているかがわかりにくく、必要な時にすぐ見つけられない：19.5%
- ・マニュアルが存在すること自体が周知されておらず、使われていない：14.1%
- ・実際の現場の業務手順・実態と内容がズレてしまっている：18.0%
- ・文字ばかりで読む気にならず、結局周囲の人に口頭で聞く状態に戻っている：15.0%
- ・ツールやシステムを導入したものの、マニュアルでは理解できず一部の人しか使いこなせていない：15.9%
- ・似たようなマニュアルが乱立し、どれが最新で正しいのかわからない：15.3%
- ・バージョン管理がされておらず、古い情報で業務を行ってしまうミスが起きている：14.3%
- ・AIで作ったマニュアルに誤り(ハルシネーション)があり、現場が混乱している：8.4%
- ・その他：0.3%
- ・マニュアル運用において、上記のような問題は特に起きていない：28.9%

設問と回答の一覧 (3/6)

【Q5】あなたが、これまでに経験したことのあるマニュアル関連の不満体験を教えてください。

(複数回答・n=800)

- ・マニュアル通りに作業を進めたのに、うまく業務が完了しなかった：12.5%
- ・格納場所がわからず、探すのに時間をロスした：23.0%
- ・情報が数年前の古いもののままで、役に立たなかった：20.9%
- ・内容が細かすぎて、知りたい情報がすぐに見つからなかった：15.1%
- ・文章ばかりでだらだらと書かれており、全体像がわからなかった：18.3%
- ・生成AIで作成された文章が不自然で、意味がわからなかった：6.8%
- ・業務変更に伴う更新がされておらず、古い手順のままミスをした：16.8%
- ・専門用語や社内特有の略称が多く、内容が理解できなかった：10.4%
- ・「詳細は別紙参照」とあるのに、その参照先が見つからなかった：13.1%
- ・同じような名前のファイルが乱立し、どれが最新版か迷った：15.0%
- ・その他：0.0%
- ・不満体験は特にない：26.5%

【Q6】あなたは、勤務先に業務マニュアルや手順書があるシーンにおいて、「知っている人に直接聞いた方が早い」と思うことはどのくらいありますか。(単一回答・n=800)

- ・常にそう思う：12.0%
- ・そう思うことが多い：34.1%
- ・時々そう思う：33.8%
- ・そう思うことは減多にない：11.0%
- ・そう思うことは全くない：3.8%
- ・そもそも周囲に質問できる人がいない環境である：5.4%

【Q7】あなたの、組織の経営層・管理職がマニュアル作成・更新の負担を十分理解していると思うかについて教えてください。(単一回答・n=800)

- ・とても理解していると思う：11.3%
- ・やや理解していると思う：32.1%
- ・どちらともいえない：34.1%
- ・あまり理解していないと思う：16.9%
- ・まったく理解していないと思う：5.6%

【Q8】あなたの、業務マニュアル作成・更新における自身の関与工程をすべて教えてください。

(複数回答・n=522)

- ・業務プロセスの洗い出し・ヒアリング：25.1%
- ・構成案・目次の作成：19.2%
- ・マニュアルの本文(文章)の執筆：29.1%
- ・画像・スクリーンショットの撮影・挿入：18.4%
- ・動画の撮影・編集・挿入：14.2%
- ・生成AIへのプロンプト入力や下書き出力：16.3%
- ・内容の正確性や誤字脱字の校正・確認：22.6%
- ・上司や他部署、経営層への承認・決裁手続き：17.6%
- ・社内への配信・周知・説明会の実施：20.1%
- ・定期的な見直しや内容のアップデート(更新)：35.8%
- ・マニュアル作成ツールの選定や管理・運用ルール策定：22.8%
- ・その他：1.1%

【Q9】あなたの、業務マニュアル作成・更新業務における全体の負担感について教えてください。

(単一回答・n=522)

- ・非常に負担に感じる：20.1%
- ・やや負担に感じる：39.3%
- ・どちらともいえない：24.1%
- ・あまり負担に感じない：11.3%
- ・まったく負担に感じない：5.2%

設問と回答の一覧 (4/6)

【Q10】あなたが、業務マニュアル作成・更新業務において負担に感じる内容を教えてください。

(複数回答・n=522)

- ・業務内容を言語化・文章化するのが難しい：12.6%
- ・マニュアルに掲載する画像や動画の準備に手間がかかる：13.0%
- ・通常業務が忙しく、マニュアル作成の時間が十分に確保できない：19.9%
- ・何から書き始めてよいか、全体の構成や目次が決められない：11.7%
- ・生成AIの出力(ハルシネーションなど)の修正やプロンプト調整に手間がかかる：10.2%
- ・マニュアル作成ツールの操作方法に慣れるのに時間がかかる：12.6%
- ・部署間や関係者との意見調整・すり合わせに労力がかかる：13.6%
- ・記述内容が本当に正確かどうかの確認・検証が大変である：11.9%
- ・上司や経営層からの承認・フィードバックをもらうのに時間がかかる：12.5%
- ・業務の変更に合わせて、タイムリーにマニュアルを更新するのが難しい：19.7%
- ・どこまで詳細に書くべきか、適切な情報量の加減がわからない：19.0%
- ・マニュアルのフォーマットやデザインを整えるのに手間がかかる：12.8%
- ・作成しても本当に現場に読まれるかどうかかわからず、モチベーションが保てない：13.4%
- ・過去の古いマニュアルを探し出して整理する作業が大変である：17.8%
- ・属人化している業務を他人にわかるように説明するのが難しい：18.2%
- ・複数人で共同編集する際、内容の先祖返りや重複の管理が大変である：11.9%
- ・マニュアル作成業務そのものが社内で評価されず、精神的負担が大きい：12.8%
- ・周知・展開しても、現場がその通りに運用してくれずフォローが大変である：11.1%
- ・その他：0.0%
- ・特に負担に感じる内容は無い：13.8%

【Q11】業務マニュアルを作成する場合、1件あたりどの程度の時間がかかると思いますか。(単一回答・n=800)

- ・30分未満：3.9%
- ・30分以上1時間未満：8.9%
- ・1時間以上2時間未満：14.3%
- ・2時間以上3時間未満：16.9%
- ・3時間以上5時間未満：13.8%
- ・5時間以上8時間(約1日)未満：8.8%
- ・8時間以上16時間(約2日)未満：5.6%
- ・16時間以上40時間(約1週間)未満：3.4%
- ・40時間以上80時間(約2週間)未満：0.8%
- ・80時間以上(2週間以上)：2.3%
- ・1件あたりにかかる時間はわからない：21.6%

【Q12】あなたのお勤め先では、マニュアル業務が適切に評価されていると感じますか。(単一回答・n=800)

- ・非常に評価されている実感がある：6.9%
- ・やや評価されている実感がある：25.1%
- ・どちらともいえない：42.0%
- ・あまり評価されている実感がない：18.3%
- ・まったく評価されている実感がない：7.8%

【Q13】あなたのお勤め先では、マニュアルの作成や運用のプロセスにおいて、AIを活用していますか。

(単一回答・n=800)

- ・組織として、または個人で積極的に活用している：26.9%
- ・一部の部署や限られた業務でのみ活用している：20.8%
- ・試験的に活用・検証している段階である：9.5%
- ・活用を検討している段階である：5.1%
- ・興味・関心はあるが、具体的な導入や検証は未着手である：12.8%
- ・特に関心はなく、活用もしていない：14.8%
- ・わからない：10.3%

【Q14】マニュアル作成に生成AIの活用が進まない(または導入できない)理由はなぜですか。(複数回答・n=261)

- ・AIが作ったマニュアルの品質に不安があるから：17.2%
- ・機密情報や個人情報の漏洩など、セキュリティ面での心配があるから：16.5%
- ・導入コスト(費用)に対して、十分な効果が得られるか分からないから：13.4%
- ・社内にAIやツールを使いこなせる人材が不足しているから：19.9%
- ・自社の業務とAIをどう統合させればよいか、運用ノウハウがないから：23.4%
- ・会社(経営層やシステム部門)からの導入の許可・承認が下りないから：8.0%
- ・その他：0.0%
- ・特に理由はない：35.6%

【Q15】生成AIが作成したマニュアルの原稿は、そのまま現場で使えるレベル(実用的なクオリティ)だと思いますか。

(単一回答・n=457)

- ・そのまま使える(手直しはほぼ不要)：10.1%
- ・少し手直しすれば使える(誤字修正や微調整程度)：35.0%
- ・半分くらいは手直しが必要(文章の書き換えや情報の肉付けが必要)：39.8%
- ・ほぼ一から作り直す必要がある(大幅な再設計や書き直しが必要)：10.1%
- ・AIが作成した原稿は見たことがない/分からない：5.0%

設問と回答の一覧 (5/6)

【Q16】生成AIを使ってマニュアルを作成(または作成を試み)した際、「ツールやAIだけでは解決できない」と、困ったことや限界を感じた経験として、当てはまるものをすべて教えてください。(複数回答・n=356)

- ・イレギュラー対応や、例外的な処理の記述がすっぽり抜け落ちてしまったこと：28.4%
- ・暗黙知や微妙なニュアンス(コツ)をAIがうまく言語化してくれなかったこと：28.4%
- ・煩雑な業務プロセスをAIが理解できず、的外れな構成を出力されたこと：23.3%
- ・誤った情報や、実在しない架空の手順をそれらしく出力されたこと：22.5%
- ・文章や手順が、現場の担当者にとって「分かりやすい・読みやすい」構成や表現になっていなかったこと：33.1%
- ・出力した内容に誤りがないか、時間をかけて「確認(検算)と修正」をせざるを得なかったこと：33.7%
- ・その他：0.0%
- ・実際に作成してみて、困ったことや限界を感じた経験は特にない：9.0%

【Q17】あなたの勤務先において、マニュアルの運用(更新や活用)がうまく続かない主な理由を教えてください。(複数回答・n=800)

- ・更新作業のための時間やリソースが圧倒的に不足している：15.4%
- ・マニュアルの管理や更新を行う責任者が明確に決まっていない：16.6%
- ・業務の変更スピードが早すぎて、マニュアルの更新が追いつかない：12.0%
- ・マニュアルを更新しても、社内で一切評価されないためモチベーションが湧かない：13.0%
- ・ツールの操作や編集方法が難しく、一部の人しか更新作業ができない：11.8%
- ・現場から修正や改善の要望を吸い上げる仕組みがない：11.6%
- ・マニュアルの適切な保管場所やフォルダ構成が決まっておらず、散逸してしまう：11.0%
- ・どこが変更されたのか、変更履歴の管理が難しく管理しきれない：13.1%
- ・マニュアルが形骸化していることを、誰も問題視していない：14.5%
- ・閲覧する側の現場社員から「使いにくい」と不評で、利用されなくなった：8.6%
- ・マニュアル作成のガイドラインや共通ルールがなく、書き手が困惑する：15.5%
- ・業務が属人化しており、担当者がマニュアルを公開・更新したがない：14.5%
- ・マニュアルの量が多すぎて、どれを最新化すべきか把握できない：12.5%
- ・その他：0.3%
- ・運用がうまく続かないと感じる理由はない：22.4%

【Q18】あなたの勤務先において、特定の人しかわからない業務(属人化された業務)が多いと感じるか教えてください。(単一回答・n=800)

- ・非常に多いと感じる：13.5%
- ・やや多いと感じる：41.8%
- ・どちらともいえない：30.6%
- ・あまり多くないと感じる：9.4%
- ・まったく多くないと感じる：4.8%

【Q19】あなたの勤務先において、業務の属人化が起きやすい理由を教えてください。(複数回答・n=687)

- ・日常業務が忙しく、他人に業務を教えたりマニュアル化したりする時間がない：26.6%
- ・業務内容が高度・複雑で、簡単に言語化や文章化ができない：19.4%
- ・「その仕事は〇〇さんしかできない」という担当者への過度な依存が常態化している：24.3%
- ・職人的な勘や経験に基づく業務が多く、形式知化するのが難しい：20.4%
- ・業務のやり方が担当者個人の裁量に委ねられており、標準化されていない：24.7%
- ・自分の業務をブラックボックス化(秘密に)しておくことで、雇用や立場を守ろうとする心理がある：17.2%
- ・組織として属人化を解消しようという明確な方針やリーダーシップがない：16.6%
- ・誰がどの業務をどの程度把握しているか、スキルマップ等が可視化されていない：17.3%
- ・業務効率化よりも、現状維持を優先する保守的な雰囲気がある：18.5%
- ・その他：0.4%
- ・属人化が起きやすいと感じる理由はない：14.0%

設問と回答の一覧 (6/6)

【Q20】あなたの勤務先において、マニュアルの不足や形骸化(機能していないこと)が原因で、実際に現場で経験した問題やトラブルとして当てはまるものをすべて教えてください。(複数回答・n=800)

- ・新人の教育や業務の引き継ぎに、想定以上の時間と工数がかかっている：14.3%
- ・担当者が変わるたびに業務のやり方が変わり、品質バラついている：18.3%
- ・誰もマニュアルを頼りにせず、特定のベテラン社員に質問や確認が集中している：19.4%
- ・過去に起きたミスと同じ内容のトラブルが、現場で何度も再発している：16.3%
- ・マニュアルを探す・読み解くのに時間がかかり、日常の業務効率が落ちている：17.3%
- ・個々の手順が自己流になっており、組織としての標準化(統一)が進んでいない：17.6%
- ・担当者が不在(休み・退職)の際、一部の業務が完全にストップしている：15.3%
- ・不確かな手順で業務を進めた結果、実際にミスやクレームが発生している：12.9%
- ・マニュアルが機能しないストレスが、現場のモチベーション低下や離職の一因になっている：13.4%
- ・誰もメンテナンスをしないため、古い手順のまま動いてしまいミスが起きている：16.0%
- ・その他：0.0%
- ・マニュアルの不足や形骸化による問題やトラブルは、特に発生していない：23.8%

【Q21】業務マニュアルの作成や運用体制を改善していくにあたり、自社内だけでは対応が難しく、外部のサポートやノウハウが必要だと感じる領域はどれですか。(複数回答・n=800)

- ・複雑な業務プロセスの洗い出しや、手順の整理(棚卸し)：22.9%
- ・分かりやすいマニュアルの構成や目次案の設計：22.0%
- ・文章の執筆や、見やすい図解・ビジュアルの作成：23.3%
- ・AIツールの活用支援：21.8%
- ・定期的なマニュアルの更新・メンテナンス作業：25.1%
- ・本当に現場で使えるクオリティかどうかの評価・診断：21.6%
- ・その他：0.0%
- ・外部のサポートやノウハウが必要だと思う領域は特にない：27.9%

【Q22】あなたは、今後、自身の勤務先におけるマニュアル作成・更新・運用について、外部支援や仕組み改善の必要性をどの程度感じますか。(単一回答・n=800)

- ・非常に必要性を感じる：13.3%
- ・やや必要性を感じる：37.1%
- ・どちらともいえない：30.4%
- ・あまり必要性を感じない：11.8%
- ・まったく必要性を感じない：7.5%

本編で使⽤したクロス集計の一覧

<当社集計で⽤いた区分の定義>

- ・役職3層：役員以上（SC9で役員以上／n=154・19.3%）／本部長・部長（同 本部長・部長クラス／n=246・30.8%）／課長以下（同 課長・係長主任・⾒社員／n=400・50.0%）
※均等割付の「部長以上」400名＝役員以上＋本部長・部長、「部長未満」400名＝課長以下
- ・企業規模：⼩企業＝従業員300⼈以下（SC10）／⼤企業＝301⼈以上（SC10）

<設問別の回答者（母数）>

- ・ Q1～Q7・Q11～Q13・Q17～Q18・Q20～Q22：全⼈（n=800）
- ・ Q8～Q10：直近1年以内のマニュアル作成経験者（n=522）
- ・ Q14：生成AI未活用層＝Q13で「検討段階」「未着手」「関⼼なし」（n=261）
- ・ Q15：生成AI活用層＝Q13で「積極的に活用」「⾒で活用」「試験・検証中」（n=457）
- ・ Q16：作成経験者かつ生成AI活用層（n=356）
- ・ Q19：Q18で「非常に多い」「やや多い」「どちらとも⾒えない」と回答した層（n=687）

<本編で使⽤したクロス集計（1）認識差・利⽤状況>

- ・ 「運⽤の問題は特⾒ない」（Q4）×役職3層×企業規模：⼩企業＝役員以上51.4%／本部長・部長37.4%
／課長以下23.5%、⼤企業＝31.1%／23.9%／21.5%
- ・ 「トラブルは特⾒発生していない」（Q20）×役職×規模：⼩企業の役員以上47.7%／課長以下16.0%
- ・ 役員以上（n=154）のマニュアル利⽤（Q2）：「使っていない/わからない」73.4%
- ・ 役員の利⽤状況別「問題は特⾒ない」（Q2×Q4）：使っていない層53.1%（n=113）
- ・ ／⽉1回以上利⽤する層17.2%（n=29）
- ・ 「そのまま使える」（Q15）×役職3層：役員以上21.1%（n=76）／本部長・部長9.9%（n=141）
- ・ ／課長以下6.7%（n=240）

<本編で使⽤したクロス集計（2）属人化・AI・外部支援>

- ・ トラブル経験数（Q20の選択数平均）×属人化認識（Q18）：「多い」層2.16個（n=442）／「多くない」層0.71個（n=113）。業務停止20.8%・離職の⾒因17.2%は「多い」層の値
- ・ 週1回以上の利⽤（Q2）×整備状況（SC11）：「多くの業務で整備されている」層27.5%（n=298）
- ・ AI活用・計（Q13）×企業規模：⼤企業66.0%／⼩企業48.2%
- ・ AIの限界経験（Q16）×活用度（Q13）：積極活用層（n=172）では「分⼩りやすい表現にならない」37.8%・「検算・修正」32.6%
- ・ 生成AI未活用層（Q13）の整備⽅法（Q1）：ツールなしの完全内製30.3%・各自バラバラ23.3%・⽅法が分⼩らない27.7%（計81.3%）
- ・ 外部支援の必要性・計（Q22）：×AI活用（Q13）＝活用層64.8%・未活用層33.4%／×負担（Q9）＝負担を感じる層78.1%／×属人化（Q18）＝多い層73.1%
- ・ 外部支援の必要性・計（Q22）×整備⽅法（Q1）：生成AI全⾒活用72.5%・専用ツール導⼊68.6%・外部支援を受けた内製67.4%（全⾒50.4%）
- ・ 「評価されている・計」（Q12）×整備⽅法（Q1）：外部支援を受けた内製54.3%・生成AI全⾒活用50.5%・ナレッジツール導⼊50.0%・専用ツール導⼊48.6%（全⾒32.0%）
- ・ 「問題は特⾒ない」（Q4）×整備⽅法（Q1）：ナレッジツール導⼊5.6%・外部支援を受けた内製10.9%（全⾒28.9%）
- ・ 属人化「多い」（Q18）×整備⽅法（Q1）：親会社・グループ共通の指定マニュアル利⽤38.7%（全⾒55.3%）

<集計について>

- ・ クロス集計は、調査会社から納品されたローデータを⾒とした当社集計です（⾒は調査会社の公式クロス集計と照合済み）。
- ・ 整備⽅法別（n=35～91）・役員の利⽤状況別（n=29）など標本の⼩さい区分は、傾向として解釈してください。