

より効率的な運営を目指すために/ 代理店本部が作成すべき マニュアルとは

Index

01 なぜマニュアルを作るのか？

02 どのような内容が必要か？

03 マニュアルの作り方

04 当協会が支援できること

Chapter 01

なぜマニュアルを作るのか？

01 なぜマニュアルを作るのか？

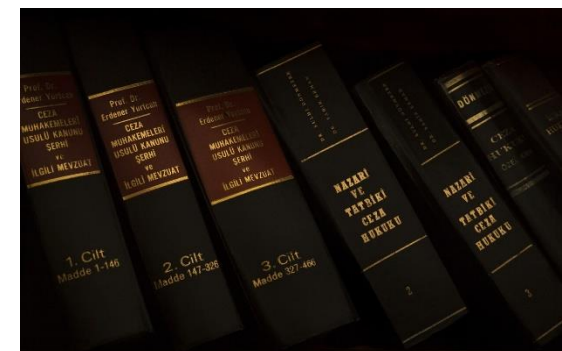
人々が情報を共有するためのツール

私たちがよく見聞きする「マニュアル」は、古代エジプト・メソポタミア文明の時代から存在していたことが分かっています。当時は建築や工芸品の製作方法などが記されておりました。その後も技術的な内容を第三者に共有する目的で使用されてきました。

マニュアル保管は、時代と共に手書きの木版から紙文化、最近ではデータ保存へと変化しています。複雑な機械装置の操作方法から安全対策に至るまで、マニュアルの内容も多様化してきました。

現代では、デジタル技術の進歩により、写真・動画などのテキスト以外の情報でマニュアルが作られ、マクドナルドのようにゲームを作って作業手順を教えるようなところまで出てきています。

その目的はさまざまですが、情報を共有するためのツールとしてマニュアルは今後も作り続けられていくことでしょう。





Chapter 02

どのような内容が必要か？

02 どのような内容が必要か？

代理店ビジネスで必要なマニュアルとは

フランチャイズでは、接客、集客、調理、清掃、アルバイトの採用、店舗オープン後の数字管理など、実に多くの事柄がマニュアルとして定められています。これは、フランチャイズの肝である「どの店舗でも同じサービス提供を受けられること」を守る必要があるためです。

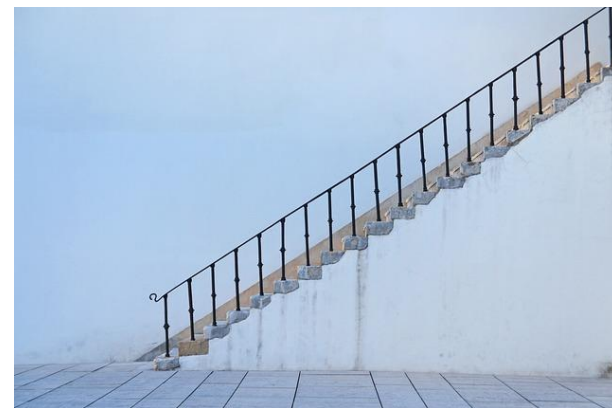
一方代理店では、同じ制服を着たり、同じ時間に清掃をしたりという必要はありません。

フランチャイズビジネスの場合、マニュアルが100%出来上がっていないと加盟店募集を開始できません。

しかし、代理店ビジネスの場合、一部のマニュアルが出来ていれば募集を開始することが出来ます。また、後からマニュアルを追加変更できるという利点もあります。

最低限、というレベルならば「困った時にどうすればいいかをルール化したマニュアル」があれば代理店募集を開始することができます。

その後、営業力を強化するためのマニュアルや業務上必要な手続き関連のマニュアルを追加していけば本部として成立します。



02 どのような内容が必要か？

具体的なマニュアルの例

それでは具体的な代理店ビジネスでのマニュアルの例を見てみましょう。

- | | |
|-------------|------------------------------------|
| 1.営業の基本 | 営業マナーをまとめたもの(新入社員教育が少なくなってきたため重要) |
| 2.営業の流れ | 営業のステップと関連する手続き、Tips(助言、秘訣)をまとめたもの |
| 3.会社情報 | 本部やメーカーに関する情報 |
| 4.商品・サービス | 取り扱う商品やサービスの内容、専門知識、競合情報 |
| 5.事務手続き | 受発注や管理画面の操作方法など(トラブルシューティング含む) |
| 6.禁止事項・関連法律 | 営業上行ってはいけないこと、知っておくべき法律 |
| 7.Q&A | よくある質問と回答 |

上記は、業種を問わず多くの代理店ビジネスに共通して使えるメニューとなっていますので、参考にしていただければ幸いです。



Chapter 03

マニュアルの作り方

03 マニュアルの作り方

利用頻度が高いものと低いものを分ける

マニュアル作りで念頭においておくことは、「利用頻度が高い」「利用頻度が低い」を振り分けることです。これを横軸において、縦軸には「必要性が高い」「必要性が低い」とマトリックス表にすると何から用意しておくべきかが分かります。

例えば、営業の方法を教えるマニュアルは、初期研修で何度も使用されることから「利用頻度が高く、必要性が高い」です。一方、クレームやトラブルが発生した時の対応方法は、「利用頻度が低く、必要性が高い」ため、優先順位は営業マニュアルの次になります。

紙なのか、デジタルなのか、写真なのか、動画なのか、という考え方についても言及しておきます。動画は非常に便利ですが「利用頻度が低く、必要性が高い」内容には適していません。緊急で調べたいという時に、動画を見て判断するのは実用的でないからです。この点も考慮しマニュアル作りに着手しましょう。



03 マニュアルの作り方

ゴールから逆算して順番に作る

作ろうと思えばキリがないのがマニュアルです。限られた時間とリソースの中で、何から順番に作ればいいのかと頭を抱えている方も多いのではないのでしょうか？そんな時には、ゴールから逆算して順番に作ることを推奨します。

ゴールは売れる代理店を作ることですので、まず売り方を教えなければならない、売れた後の手続きを教えなければならない、ということが初めに出てきます。そこに下手な営業をして見込み客を潰されてしまわないように、営業力を高めるための知識や、会社情報、商品情報などが肉付けが必要になります。

まずは、ひとつを完璧にするのではなく、大きな骨組みから作っていき、実際の研修や問い合わせ、トラブルに応じて細かい部分を足していくと良いでしょう。代理店ビジネスの利点であるスピーディーな事業展開を、マニュアル作成に時間がかかって数か月遅れてしまったという失敗をしないようにご注意ください。





Chapter 04

当協会が支援できること

04 当協会が支援できること

ツールの紹介やマニュアル作成代行も可能

最近では代理店やフランチャイズ本部向けの各種ツールが提供されています。代理店や加盟店の教育、日々のコミュニケーションにDXを取り入れることにより少人数での本部でも多数の代理店・加盟店を管理することが容易になっています。

当協会ではこのようなお役立ちツールをご紹介させていただくほか、実際にマニュアル作成を代行することも可能です。忙しい本部の方に代わって、あるいはリリースまで時間がないから第三者の手を借りたい、一度客観的に評価してもらい不足している内容をマニュアルにしたい、など様々なご要望にお応えいたします。

会員様でしたらご相談は無料で行っておりますので、お気軽にお申し付けください。当協会では、代理店やフランチャイズの仕組みをより効率的に活用できるようにして、新規開業率の向上や日本経済活性化に寄与することを目的に活動しております。

一般社団法人日本代理店協会