

◎あるべきマニュアル——時代が求めるマニュアルの要件

- マニュアルは、押しつけや固定された教条ではない。関係者の合意に基づく決めごとであり、常時見直しが図られる「約束ごと」である。
- マニュアルは、例外を許さない絶対唯一の決めごとではない。物事に要領よく、適当に、よい加減に対処していく基準・指針を示す文書である。
- マニュアルは読者(社員)のやる気と創意工夫を促すという役割を担う。
- マニュアルがすべてではない。組織ぐるみの体制づくりが不可欠である。