

導入事例2選！ ナレッジベースの活用と導入の進め方のポイント

2023/12/12

アクセラテクノロジー株式会社
武藤桜、山本貴史

1. ご挨拶

自己紹介

名前

武藤 桜

出身

東京都出身全国育ち

略歴

新卒で電子カルテの会社に入社
現場SEとして、メンテナンスや導入を担当

その後、アクセラテクノロジーに入社
営業としてCRM部門や製造部門等を担当

自己紹介

名前

山本 貴史（たかし）

出身

兵庫県神戸市

略歴

新卒で半導体メーカーに入社
新製品の試作品の設計や製造、評価を経験

その後、アクセラテクノロジーに入社
導入コンサルタントとして約70社を担当

2. トークテーマ

ナレッジを蓄積・活用の仕方がわからない

ナレッジを活用する仕組みづくりができない

事例紹介

会社情報

- ・ 社名 東京海上アシスタンス株式会社
- ・ 業種 東京海上グループの保険会社から委託を受けて、
顧客のトラブルに対するアシスタンスサービスを提供する会社
ロードサイドアシスタンス／ホームアシスタンス／入院アシスタンス
- ・ 資本金 1億円
- ・ 従業員数 1,078名（2023年4月1日現在）



○コーポレート部門

以下部署で構成される、バック
オフィス部門

- ・ 経営企画部
- ・ 人事総務部
- ・ 経理部
- ・ 情報システム部
- ・ ネットワークCS部



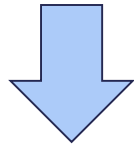
○オペレーション部門

お客様のトラブル発生時に、お客様から
電話連絡を受けるコールセンター。
ネットワーク協力会（レッカー車）の
手配や、東京海上グループ会社と連携し
保険請求手続き対応を実施する。

自動車事故及び故障対応がメインとなる
ため、『いつでも繋がる』
『誤りのない素早い対応』が
求められている。

○コーポレート部門

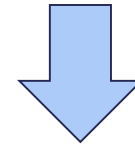
- ・ 属人化による業務の個人依存
- ・ 経験の差が響きやすい
- ・ 働き方改革に向けた環境整備が必要



【業務代替性の確保】

○オペレーション部門

- ・ 情報の置き場が複雑化している
- ・ 情報やノウハウをスムーズに得られない
- ・ 検索操作の得手不得手や経験の差が響きやすい



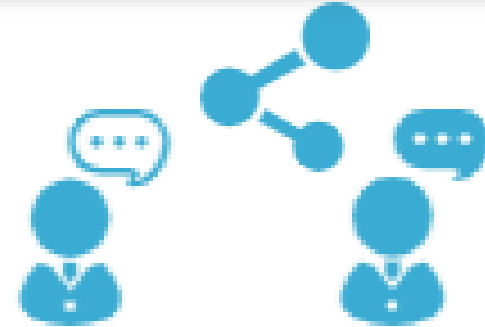
【情報の体系化】

ナレッジマネジメントの進め方のポイント

コーポレート部門

- **マニュアル化推進PJ**の発足
指針となる3柱を確立
 - ・ 業務内容の洗い出し（見える化）
 - ・ マニュアルや手順書の整備
 - ・ 代わりが務まる準備と意識付け
- **整理された“器”**の作成
情報が社内に散在
→ 検討の結果、
ナレッジベースを活用！

課題の共感



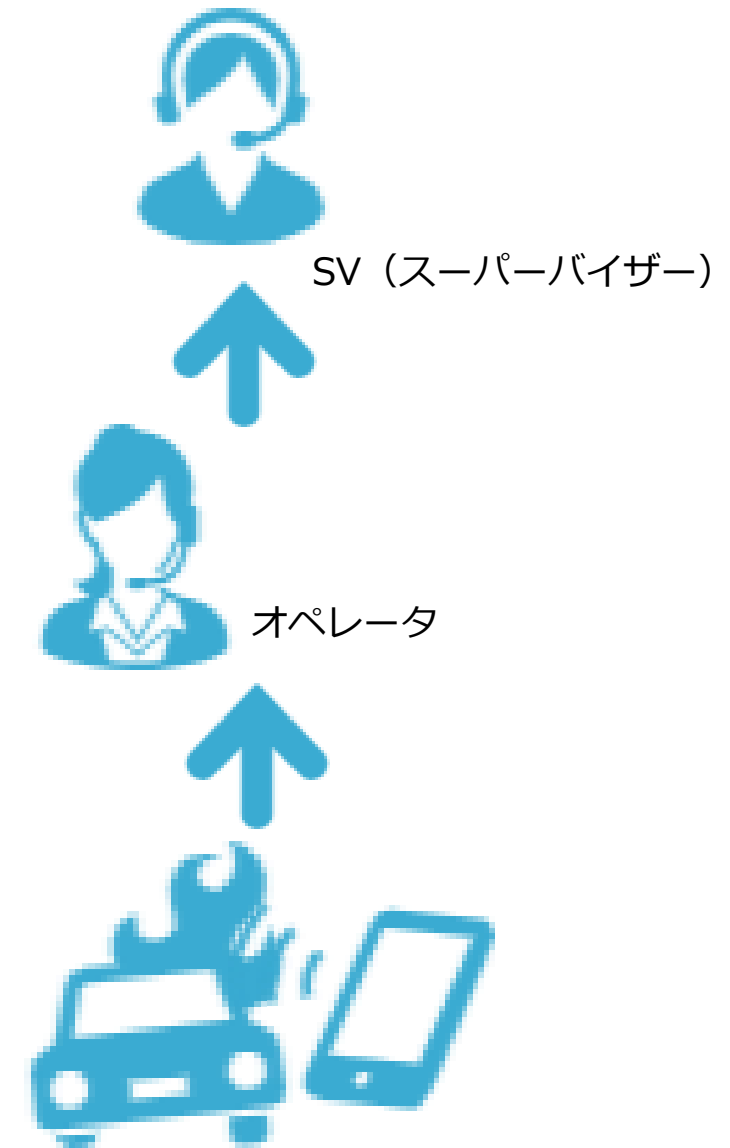
業務へ組み込む



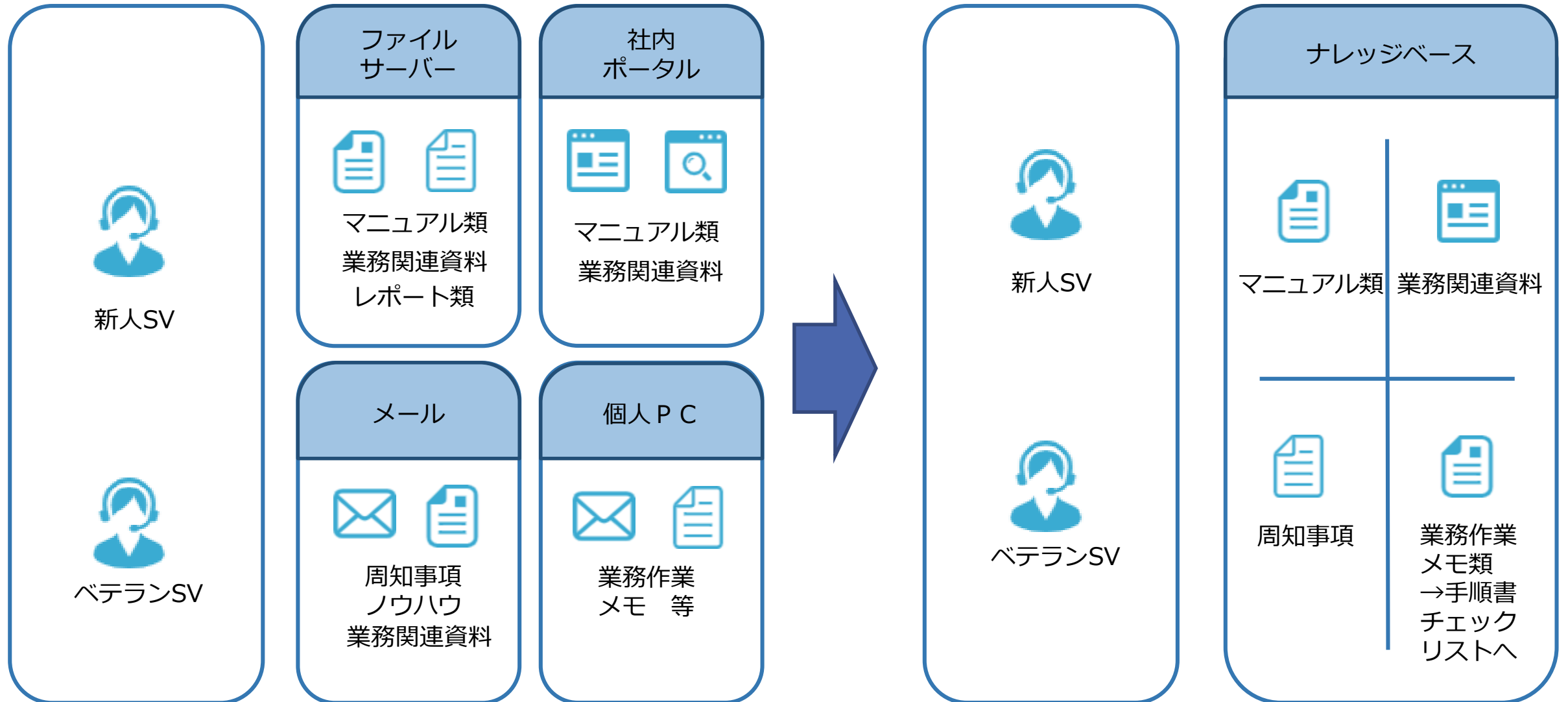
ナレッジマネジメントの進め方のポイント

オペレーション部門

- 整理された“器”の作成
膨大な情報の格納先が複雑化
→コーポレート部門で効果が見込めた
ナレッジベースを検討
- SVに対象を絞った改善
オペレータは短い対応時間が求められる
→実際に判断が求められるSVを対象に



ナレッジベースの活用ポイント



効果

○コーポレート部門

整備した資料を一元管理

レベル感問わず見つかる

素早く閲覧

○オペレーション部門

膨大な情報を整備

スキル平準化実現

FAQとしても活用

品質向上に寄与

全社で使えるナレッジベース・サービス

会社情報

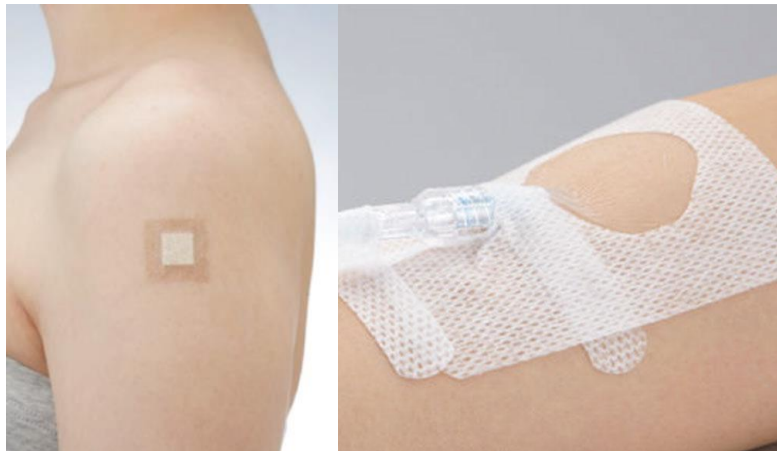
- ・ 社名 二チバン株式会社
- ・ 業種 文具・事務用品、ヘルスケア、インテリア、医薬品・医療機器
- ・ 資本金 54.51億円
- ・ 従業員数 連結1,255名 単体743名（2022年3月31日現在）



一般向け



医療向け



産業向け



業務について

○対象業務

- ・ 部署：お客様相談室7名
- ・ 年間受付件数：約11,000件
- ・ 対象商品：全事業の全商品（カタログ80冊以上）



○対応方法

- ・ ベテランは机にあるカタログの中から手書きの情報を参照
- ・ 新任のメンバーは、ベテランに都度質問をしてカタログやノートにメモ

古い製品の問い合わせが多数



担当者によって回答が異なる



製品が手元に無いと回答できない



各自のカタログのメモをExcelにまとめて保存するも、検索が困難で使われなかった



カタログやFAQなどを一元管理と検索ができるナレッジベースを導入

ナレッジベース導入の進め方のポイント

ポイント 1 : **利用者の目線**でナレッジを登録

ポイント 2 : **場所・人**に依存しないナレッジ活用

ポイント 3 : **定期的**なナレッジ更新

ナレッジベース活用ポイント

ポイント 1 : カタログのキーワード検索**ヒット率UP**

ポイント 2 : メモを**分類**してFAQとして登録

ポイント 3 : 他のサービスやシステムと**連携**

ナレッジベースを導入した結果・効果

回答の統一

エスカレーションの
激減

在宅勤務での
対応が可能

ニチバン様のナレッジベース

カタログ

BizAntennaAdministrator |

お客様相談室 ロールなし

全コンテンツ FAQ 対応基準 **カタログ** 案内書 在庫表 担当表 画像 定型文

検索対象 コンテンツ: ☒ 本文 ☐ コメント

【ヒット件数】: 59 件 【ソート順】: コンテンツの投稿日時

【ヒット件数】: 59 件 【ソート順】: コンテンツの投稿日時

文具総合カタログ 2019 2.pdf (1) /content/31699 < 親コンテンツを見る

製本用品セルバインド。背貼り製本機。セルバインド 背貼り製本機特長。ステッカーが貼れる背貼り製本機。従来市販品と比べて、

コメントする

文具総合カタログ 2019 2.pdf (2) /content/31700 < 親コンテンツを見る

セルバインド 背貼り製本機専用テープ特長。ステッカーで綴じた企画書、報告書、見積書、契約書などの書類の背にセルバインド背貼り製本機を使って簡単に速く、しかもキレイに貼ることができるテープです。 ※1本で約100冊分の製本が可能です。(35mm幅使用時)用途企画書、提案書、報告書など、社内外への提出書類に。見積書、契約書など簿手書類に。論文、文集など長期保存書類に。材調・基

コメントする

FAQ

BizAntennaAdministrator |

お客様相談室 ロールなし

全コンテンツ FAQ 対応基準 **カタログ** 案内書 在庫表 担当表 画像 定型文

コンテンツID 参照

コンテンツを投稿

カテゴリで絞り込む

フォーマット (137)

- 業務関連資料 (129)
- 製品資料 (5)
- FAQ (3)
- 区分 (2)
- 文具 (3)
- 医療材 (2)
- 基品 (2)
- 工業品 (1)
- 代理店案内書 (1)
- 底番変更 (1)

総合カタログ 全て ☒ 類語語展開 ビュー内を検索 検索オプション

検索対象 コンテンツ: ☒ 本文 ☐ コメント チケット: ☐ 本文 ☐ コメント

【ヒット件数】: 137 件 【ソート順】: コンテンツの投稿日時

まとめて操作する

マイタックカラーラベルの厚みは /content/32108

回答

金、銀は0.08mm、それ以外の色は0.11mmです
※文具総合カタログ参照

製品の区分や名称、問合せ内容を絞込みメニューとして表示

フォトクル

製品の360°
回転画像



二つの事例の振り返り

	東京海上アシスタンス様	ニチバン様
進め方のポイント	・ 課題の共感 ・ 敢えて対象を絞る	・ 利用者の目線でナレッジ登録 ・ 場所、人に依存しないナレッジ活用 ・ 定期的なナレッジ更新
活用のポイント	・ 情報の一元化 ・ 業務に組み込む	・ キーワード検索のヒット率UP ・ FAQを分類して登録 ・ 他サービスやシステムと連携

アクセラテクノロジー目線でのポイント

○東京海上アシスタンス様

- ・ 運用フローの整頓
- ・ 運用フローに合わせた環境
- ・ ナレッジのセキュリティ制限

○ニチバン様

- ・ 段階的に適用範囲を増やす
- ・ 課題解決のための全面支援
- ・ ナレッジの登録の代行

お客様から頂いた声

1. ナレッジをどのようにマネジメント（追加、削除、修正、チェック）していくかを聞きたい！
2. ナレッジの鮮度維持・陳腐化防止のために
どういう仕掛けで、何を行っていくか聞きたい！
3. ナレッジを検索する際の網羅性と検索性との
バランスをどうするのかを聞きたい！

どのようにナレッジをマネジメントしていくか

課題. 追加・修正・チェック・削除などをどう実施していくか？
上記が守られているかを確認できるか？

- ・ 部署ごとにキーマンを決める
- ・ 業務フローを明確化する

どのようにナレッジの鮮度を維持していくか

課題. 鮮度維持・陳腐化防止のための工夫は？
上記が守られているか、確認ができるか？

- ・ ナレッジの検索履歴から判断
- ・ 現場からの意見をフィードバック
- ・ ナレッジの定期チェック

どのように検索時の網羅性と検索性のバランスをとるか

課題. 頻度は低いが、難易度の高い問合せへの準備の仕方は？
ナレッジ数の増大に伴い検索性が落ちるが対処方法は？

- ・ QA集だけではなく、既存のマニュアルや動画の活用
- ・ ナレッジを複数軸で分類（製品名や要件で分類）

アクセラテクノロジーが提供するナレッジシステム

「ナレッジ活用」と「ナレッジ創出」の2種のITで
新たなナレッジを生み出し蓄積し業務の現場で活用

ナレッジ活用IT
カスタマ対応や業務の問題解決

SolutionDesk

FAQやチャットボットとしてWeb公開
お客様窓口や業務の現場で問題解決
部門の壁や組織の壁を超えてナレッジ共有

課題が見える化
→
←
課題解決

ナレッジ創出IT
皆の知恵を集めアイデアの連鎖を生む

 **K-Board**

FAQ作成や新企画など成果の出る会議実現
社内や取引先との会議で思考の経緯を真空パック
遠隔地域や時差を気にせず担当者同士が意見交換

ナレッジマネジメント構築に向けたフィールドサービス

ナレッジベース導入前の「ナレッジの整理」や「課題の洗い出し」もご支援！

開発・製造



カスタマーサポート



業界・業務共通



フィールドサービスの3ステップ

第1
ステップ

業務課題の可視化

第2
ステップ

課題解決の施策提案と検証

第3
ステップ

施策の継続サポート

このサービスの3つのポイント

業界・業種を問わず幅広くご支援

数回の打合せから長期支援まで対応

少額費用で気軽にご相談可

ご清聴ありがとうございました