

ナレッジ活用・共有による業務の品質と生産性を向上する ナレッジ活用ソリューションのご紹介

アクセラテクノロジー株式会社
<http://www.accelatech.com/>

アクセラテクノロジーはITによるナレッジ活用の取組みをご提案します。

「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



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

課題を見える化



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



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

ナレッジ活用ソリューションによって解決する課題

コールセンター



担当したお客様以外のことが
誰も分からない

回答者によって内容が変わる
誤案内が多い

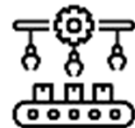
メンテナンス



熟練技術者のノウハウが
若手技術者に継承できない

各拠点の良い取り組み、
修理ノウハウが共有できない

設計・製造現場



熟練技術者のノウハウを
継承できない

同じようなトラブルが
繰り返し発生してしまう

多拠点・海外拠点



海外拠点ごとの作業品質に
バラツキがある

現地駐在員の翻訳と
調整の負担が大きい

ナレッジ活用

ナレッジベース



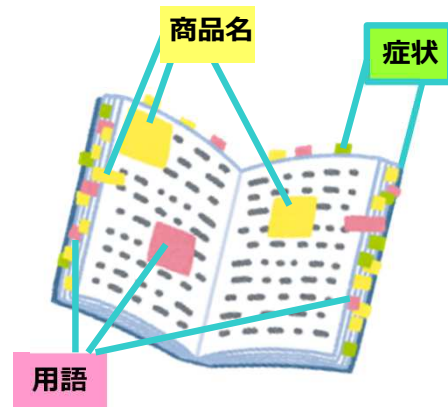
3つのポイントを押さえたご支援

SolutionDesk: ナレッジを活用した問題解決システム

ナレッジが
ちゃんと見つかる

1

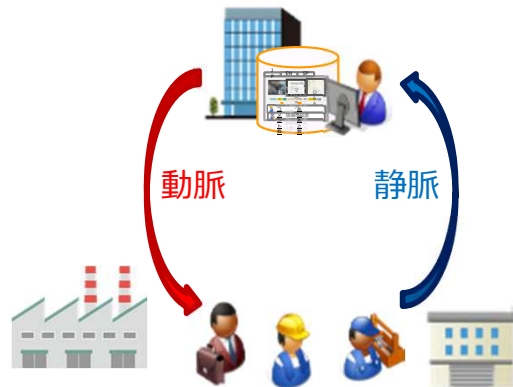
ナレッジとして適切に分類されたコンテンツを用意し、利用者視点で簡単に検索できる。



ナレッジの
動脈と静脈

2

推進部門からの形式知を提供するだけでなく、現場のニーズをフィードバックできる。



ナレッジ活動の
業務への組み込み

3

問合せ対応の中で組織の壁を超えて協力し合い問題解決を実現できるナレッジが自然と蓄積・活用される。



ナレッジマネジメントによる業務改善に成功したお客様の運用をテンプレートとして、達人シリーズをご提供します。

今回さらにA Iでソリューションをパワーアップしました。
(業務特化型 ナレッジ×A I 活用ソリューション)

- ・ 達人シリーズとは

ITツール+コンサルテーションおよび導入サービスにより、
業務に合わせた改善パターンをご提案。結果を出すための導入方法です。



参考：導入事例

設計の達人

富士通ゼネラル

空調機メーカー

【課題解決・目的】
設計標準化、不具合再発防止

【対象業務】
設計開発

生産の達人

海外拠点サポートの達人



空調機メーカー

【課題解決・目的】
報告標準化、改善展開迅速化

【対象業務】
グローバル安全環境管理

海外拠点サポートの達人

メンテナンスの達人



真空総合メーカー

【課題解決・目的】
サービスエンジニアの品質向上

【対象業務】
グローバル 規格品事業

メンテナンスの達人



業務用機器アフターサービス
池上通信機（株）

【課題解決・目的】
修理品質向上、ベテランのノウハウ継承

【対象業務】
フィールドサービス



物流設備メンテ
ナンスサービス

【課題解決・目的】
修理品質向上、ベテランのノウハウ継承

【対象業務】
フィールドサービス

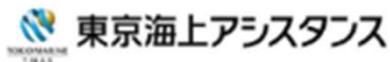
ヘルプデスクの達人



業務用計量・包装機メーカー

【課題解決・目的】
サポート業務の品質と生産性向上

【対象業務】
フィールドサービス
コールセンター



損保向けアシスタンスサービス

【課題解決・目的】
SVノウハウの継承、サポート品質向上

【対象業務】
アシスタンス業務

社内ヘルプデスクの達人

ヘルプデスクの達人



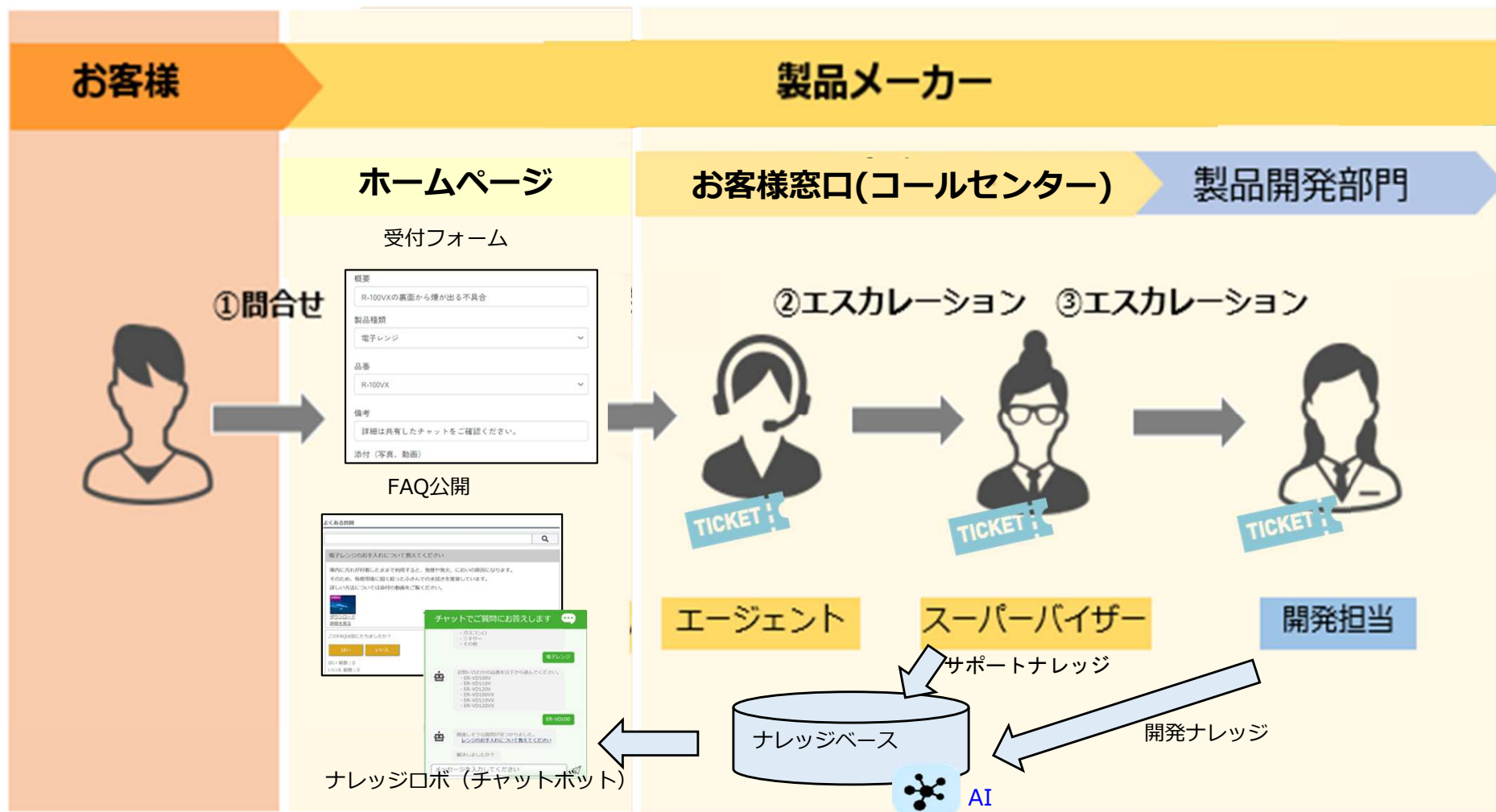
住宅メーカーの情報子会社

【課題解決・目的】
問い合わせ低減、サポートコスト低減

【対象業務】
社内ITヘルプデスク
顧客向けヘルプデスク

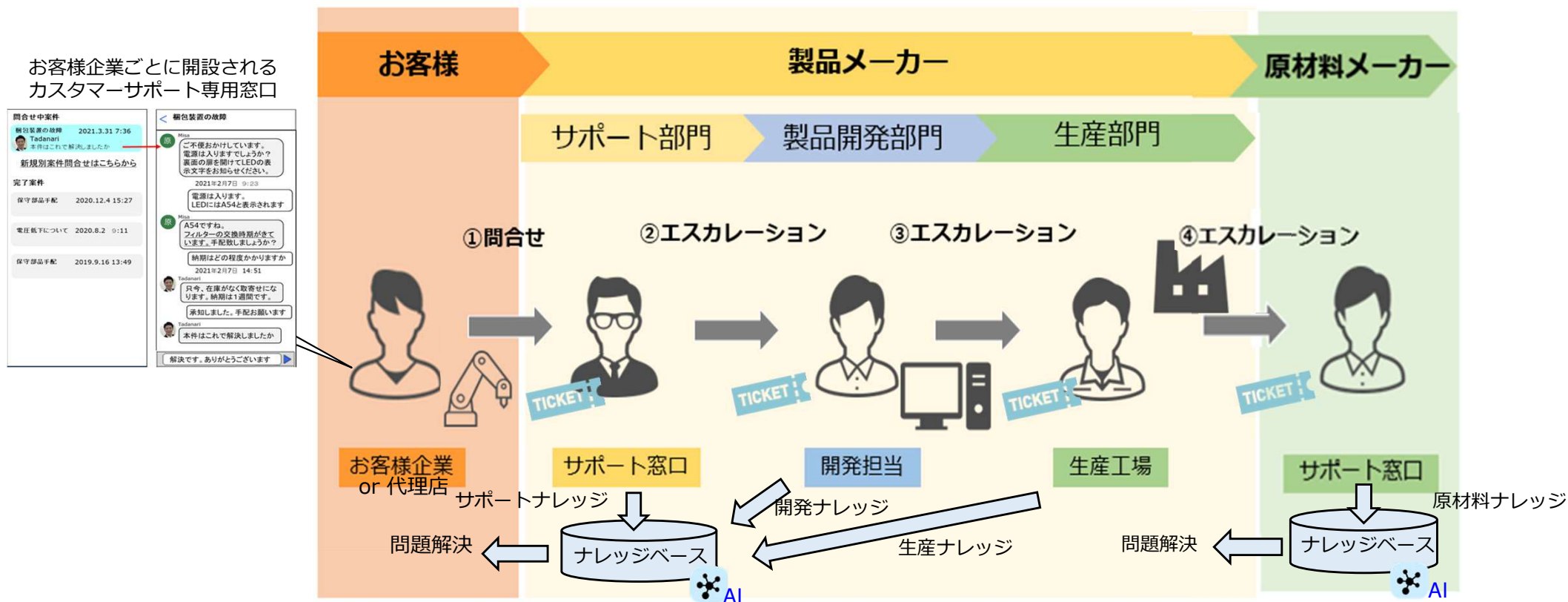
ナレッジIT適用例1： ホームページから個人客向けサポート

- 💡 人員不足解消：電話やメールが滞る/専任要員不在 → HPからの受付を併用しチケットで抜漏れ無く皆で対応
- 💡 迅速な問題解決：エージェントだけで対応困難 → エスカレーションで上司や他部門へ協力依頼し問題解決
- 💡 お客様自身で解決：FAQが用意できない → サポート業務にFAQ作成を仕組化しHPで公開/チャットボットから誘導



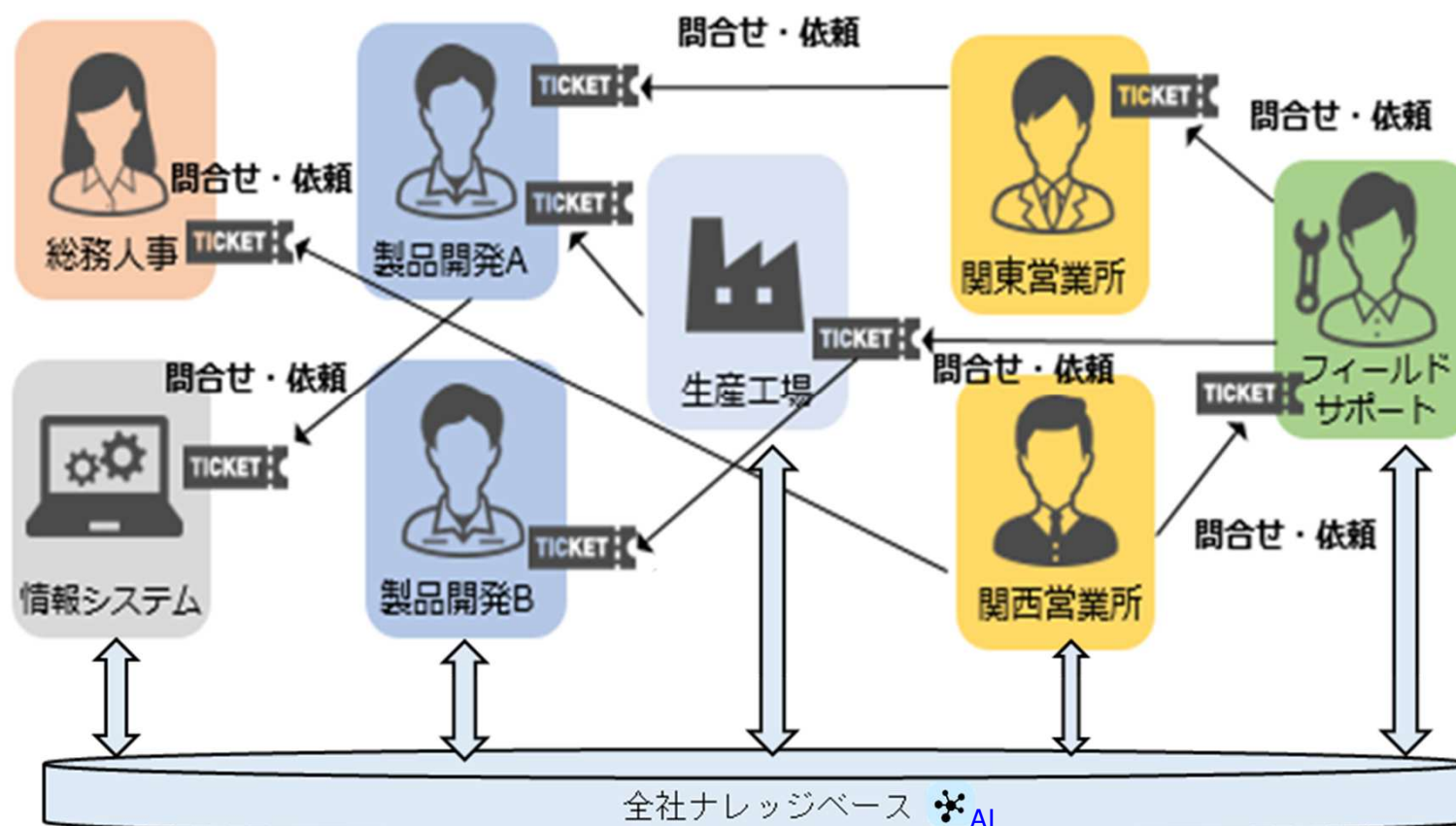
ナレッジIT適用例2： B2B製造業のカスタマーサポート

- 💡 脱属人化： 導入担当エンジニアに依存 → お客様や導入製品に関する知識をチームで共有しカスタマーサポート
- 💡 迅速な問題解決： サポート部門だけで解決困難 → エスカレーションで関連部門や協力会社が一枚岩となり問題解決
- 💡 製品改善： 開発や生産にお客様の声が届かない → 現場の気づきをナレッジとして新機能開発や品質改善に活用



ナレッジIT適用例3： 全社を挙げたお客様起点の業務改革

- 💡 アジャイル組織化：他部門への相談の仕方がわからない → 各部門でサービスデスク開設しチケット管理で問合せ対応
- 💡 脱工程ごと縦割り：組織の壁でお客様の声が届かない → お客様の課題や要望をサービスデスク間でエスカレーション
- 💡 業務ノウハウの全社活用：ノウハウが属人化 → 業務の中で形式知化される仕掛け&全社共有のタグで活用度UP

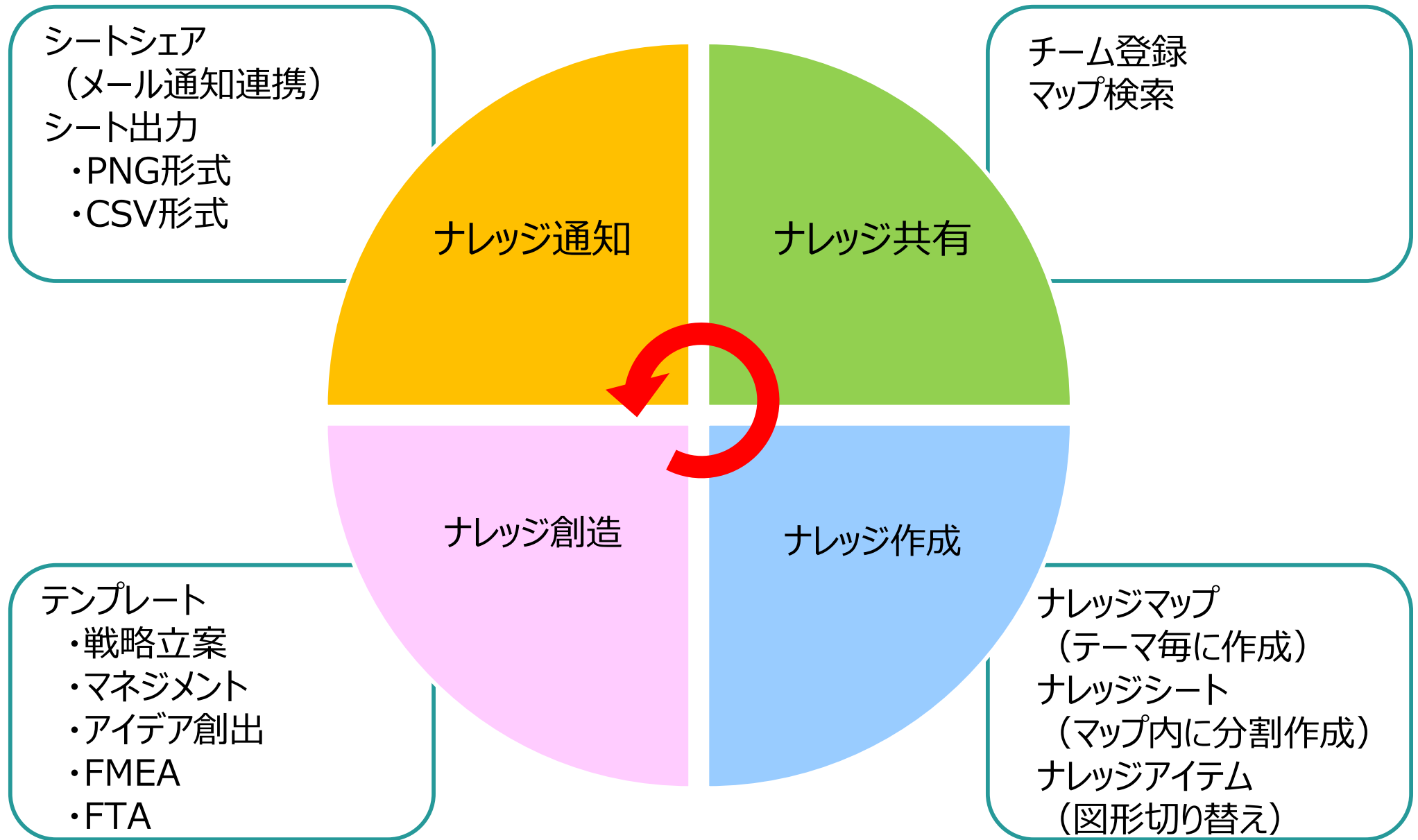


ナレッジ創出

ナレッジボード

Accela K-Board[®]

ナレッジボードがアイデアやノウハウを見える化



K-Boardの画面サンプル

一場

部品箱を置くスペースがない

AAAAAAA

新しいアイテム

松田 10/7

考慮不足

対策A

設計考慮不足

宮下 : 1/15

トラブルA

原因A

解決策A

備考欄

部品箱の仕様を中国工場に連絡する
→中村 ~10/10

新しいアイテム

新しいアイテム

あああ

チョコ停が多い

再起動で一旦直す

ポンプ設備

モーター

新しいアイテム

CHECK!

新しいアイテム

CHECK!

新しいアイテム

ナビ

1

2

3

4

5

6

7

8

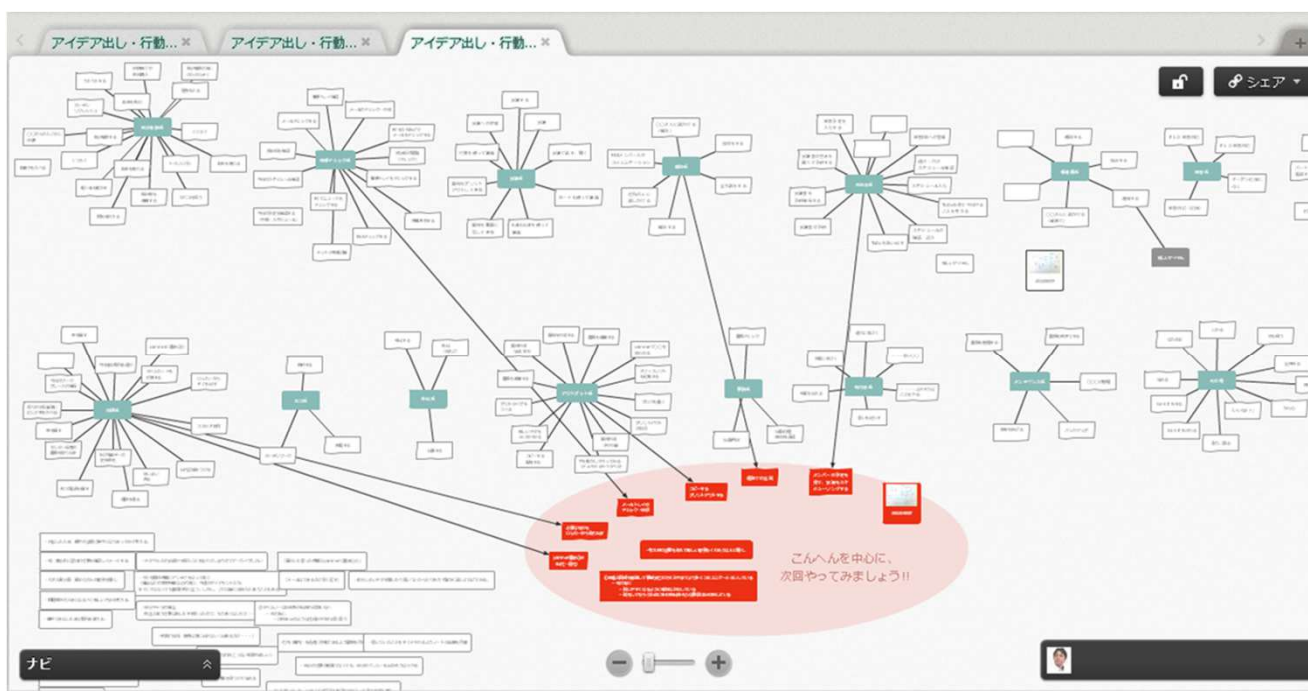
9

ご紹介資料20200424.pptx

n/editor/map/10429?sheetId=40795

適用例 1 : アイデア創出

● シフト型ブレストで会議前に高品質なアイデアを創出

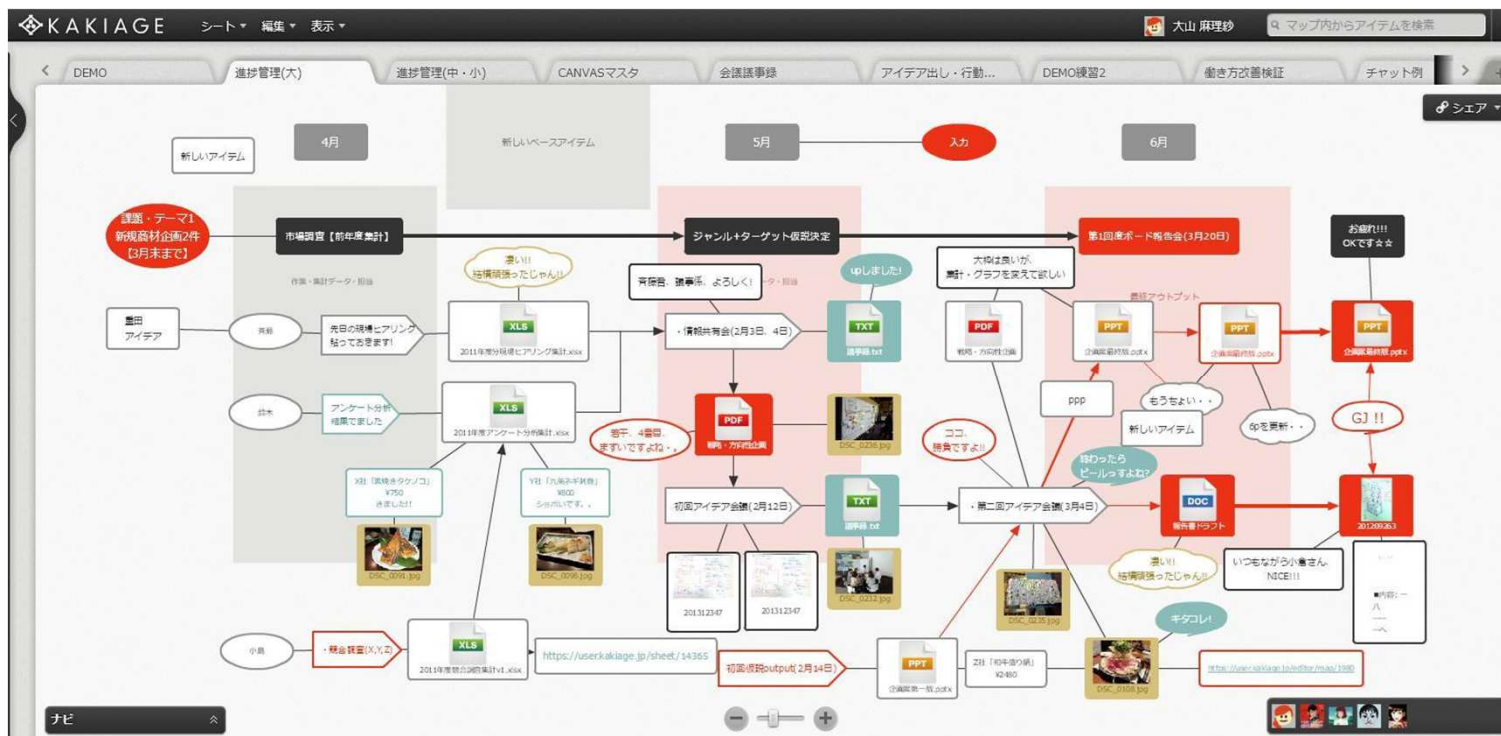


- ◆ 集まれなくても、各自スキマ時間に「オンラインブレスト」
- ◆ 集まれたときは、投票上位のアイデアについて集中議論

全員が「自分で考えて→整理をして→書いて確認」

適用例 2 : 共働タスク管理

● わかりやすく計画全体を視覚化してヌケモレなく実施

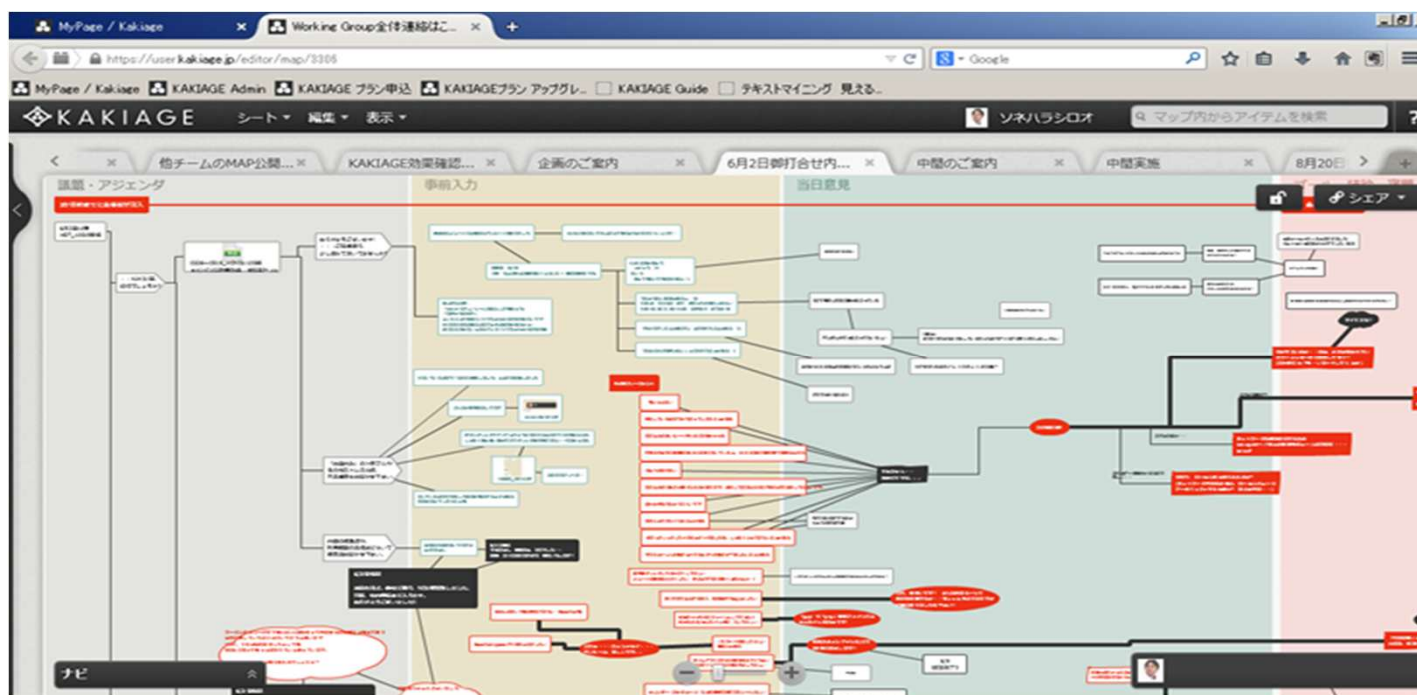


- ◆ 共働でタスクバラシからをして工程を視覚化
- ◆ 3-6ヶ月、10名以上での取り組みでも全体が常に見えている

「進捗と成果を確認しながらゴールへ進む」

適用例 3 : シフト型会議

● シフト型実施で短時間で成果を生み出す会議体へ変革



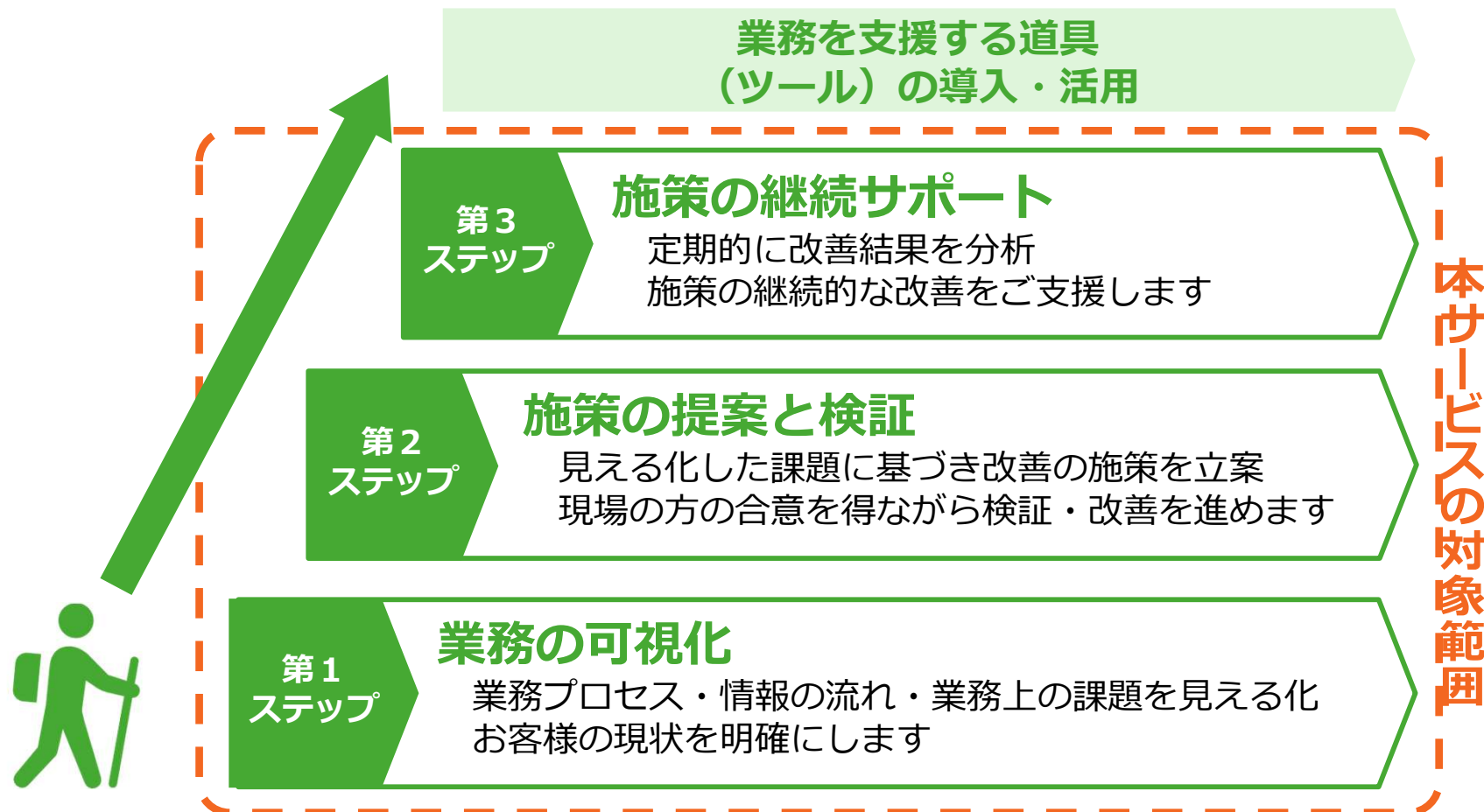
- ◆ 会議は、テーマ→事前準備→当日議論→宿題フォローを徹底
- ◆ 議論への集中で、短時間で成果のある会議体へと変革

時間や場所を超える“シフト型会議”

ナレッジマネジメント構築のご支援

～フィールドサービス～

業務の効率化や作業品質の向上を行うために、業務フローや仕組みの構築を行います。ツールを入れることを段階にするのではなく、現状の業務フローや情報の流れを可視化し、業務課題を洗い出しを行い、現場と一緒に改善することを目指します



本サービスでは、以下のような実施方法で現在のプロセス、情報の流れ、課題の可視化を行います。ただし、それ以降の進め方については、調査結果などによって、対応方法が変わります。

実施方法

打合せ

業務プロセスや情報の流れ、課題のヒアリングを行います。施策について、参加者全員で議論を行います。



現地訪問

現地に訪問し、データ・記録の登録方法、実作業などの観察、現場インタビューを行います。



調査①

現場で行われている作業や担当者を観察し、業務プロセスと作業を確認します。



調査②

業務で扱っている情報や資料を整理し、登録方法や活用方法を確認します。



各分野でこんなメニューを提供します。

- 仕組みの構築支援
- ◆ 研修形式の講座

開発・製造現場



- 設計・製造文書を活用する仕組み構築の支援
- 品質管理から設計へフィードバックする仕組み構築の支援
- 製品設計の進め方・プロセス改善の支援
- ◆ ナレッジを活用した技術伝承の考え方講座
- ◆ 過去トラの活用方法講座
- ◆ ものづくり基盤に関する共通講座
- ◆ 特許などの知的財産の教育

カスタマーサポート



- FAQ作成の支援
- 応対フロー・スクリプト構築の支援
- 新人教育の環境構築の支援
- ◆ 他社の業務改善の事例紹介

業界・業務共通



- 社内ファイルサーバのデータ整理の支援
- 社内情報・ノウハウ等の整理の支援
- 現場の課題の整理・分析
- 動画の作成・編集の支援
- オンラインセミナー立ち上げの支援
- ◆ ナレッジ活用基礎講座

最後に

～キャンペーンのお知らせ～

業務へのChatGPT活用支援パッケージ (2024/3/31までの期間限定)

- 対象
来年度に向け生成AI導入をご検討中の経営層や企画担当部門の責任者の方々を対象とした企画です。
- 概要
貴社ならではの強みや独自性をナレッジベース化しAIを使って業務パフォーマンスの向上を狙います。
ChatGPTの企業導入を支援するIT「SolutionDesk」上で概念実証（PoC: Proof of Concept）を実施します。
- 期間
フィールドサービスによるご支援 3ヶ月間(延長可能)
SolutionDesk上でのナレッジ×AI環境のご利用 12ヵ月間(期間限定特典により無償)
- 費用
フィールドサービス利用期間 月額100万円～
- 特徴
 - ✓ 当社コンサルタントと共に、業務適用を考えたナレッジ構築とプロンプト設計を行います
 - ✓ 安全なChatGPT APIの利用（問合せ内容は学習されません）
 - ✓ 最新かつ強力なGPT-4 Turboモデルの活用
 - ✓ 貴社ならではの強みや独自性をナレッジベース化しAIで価値最大化
 - ✓ 業務への適用設計と現場での効果評価
- 対象とする業務
コールセンター、社内ヘルプデスク、設計、生産、メンテナンス、海外拠点サポートなど経験が豊富です。
さらに販売、代理店サポート、経理/総務/人事など貴社のナレッジ（業務マニュアル、ノウハウ集、規定、規約、FAQ、設計ルール）があり、それに基づき業務を進めることが重要な全ての部門が対象となります。



本資料の著作権は当社に帰属し、目的を問わず本資料の無断での複製または転用等を禁じます。