

ナレッジ マネジメントで 成果を出す

.....

IT導入3つのポイント

目次

1. ナレッジマネジメントとは
2. SECIモデル
3. ナレッジIT導入 3つのポイント
 - ポイント1: ナレッジが「ちゃんと見つかる」
 - ポイント2: ナレッジの動脈と静脈
 - ポイント3: ナレッジ活動の業務への組み込み

1. ナレッジマネジメントとは

ナレッジマネジメント＝「知識の活用」は、いわゆる企業活動において欠かせないもので、

- ・ カスタマーサポートにおけるお客様の問題解決
- ・ 製造業における優れた製品の設計や生産
- ・ 販売におけるお客様のニーズ把握
- ・ 新規の事業拠点の立ち上げ

など、あらゆる業務の局面において様々な「知識」が求められます。

IT導入による業務革新、ビジネスのグローバル化、少子高齢化、さらに人材の流動化などに伴い、ビジネス環境が加速度的に変化しています。

このような、VUCAの時代と言われる、あらゆる環境が目まぐるしく変化し予測できない時代にこそ、ノウハウの伝承や属人化の排除、さらには変化に適応するための新たな「知識の創造」が求められます。

このような知識やノウハウなどはまとめて「ナレッジ」と言えるでしょう。

そしてこの「ナレッジ」を経営に活かす**ナレッジマネジメント**の重要性は、企業の持続的成長のために、ますます高まっています。

たとえば開発の現場に「Aさんが設計した製品は性能も良く耐久性も高い」、そんな優れたエンジニアが、
カスタマーサポートの現場に「Bさんは一時解決率が圧倒的に高い」、そんな優れたオペレーターがいませんか。

彼らは業務に関する優れた知識を持っていて、それをうまく活用できています。

この知識を一人の個人に留めるのではなく、組織の知識にし、それを皆で活用しましょう、というのがナレッジマネジメントの狙いです。

個人のノウハウを組織で共有できる状態に



組織の知識をメンバー個人が活用し業務遂行

2. SECIモデル

これを実践するにあたって「暗黙知」と「形式知」という概念が出てきます。

「暗黙知」とは？

個人の過去の経験から成り立つ、主観的で言語化されていない知識

成績優秀な社員にコツをたずねても「場数を踏むしかないよ」といった返事しか返ってこない場合は、知識が「暗黙知」の状態です。これでは他の社員は真似したくてもできません。

「形式知」とは？

言語化された客観的知識

たとえばマニュアルやFAQなどが「形式知」の代表例です。

ナレッジマネジメントは、優秀な社員の持つ「暗黙知」から「形式知」を作り出し、これを皆で共有し個々の「知識」として実践するプロセスです。このプロセスを

「共同化 : Socialization」 「表出化 : Externalization」

「連結化 : Combination」 「内面化 : Internalization」

の4つのフェーズに分けて実践するフレームワークとして提唱されているのが、SECI（セキ）モデルです。

ナレッジマネジメントは、このスパイラルを仕組化して回していくことで実践していきます。

SECIモデル



優秀な社員の持つ「暗黙知」から「形式知」を作り出し
皆で共有し個々の「知識」として実践するプロセス

3.ナレッジIT導入 3つのポイント

ポイント1 ナレッジが「ちゃんと見つかる」

それではここから、ナレッジマネジメントで成果を出す『IT導入 3つのポイント』についてご紹介していきます。

まず1つ目はナレッジが「ちゃんと見つかる」ことです。

ナレッジマネジメントには「既存の形式知を活用すること」が一番の近道です。カタログ、取説、マニュアル、作業手順書など、様々な形式知を皆さん既にお持ちだと思います。これらを活用するためには「ちゃんと見つかる」仕組みを作ることが大切です。



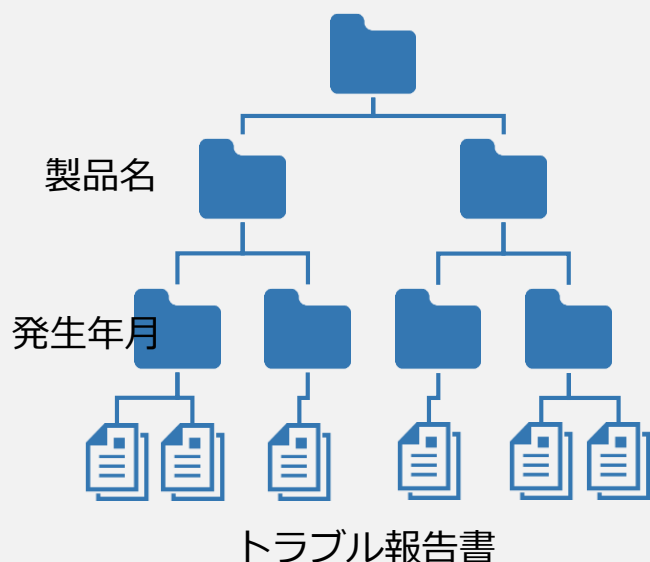
**取説、商品カタログ、保守マニュアル、作業手順書・・・
形式知化された既存のナレッジを活用**

そして「ちゃんと見つかる」ためには、コンテンツが適切に分類・整理されていて、利用者視点で簡単に検索できることが必要です。たとえば、コンテンツ自体は存在しても、存在を知られていなかったり、知られていてもページ数が膨大過ぎて開く気にもならない、といったものもあるかも知れません。

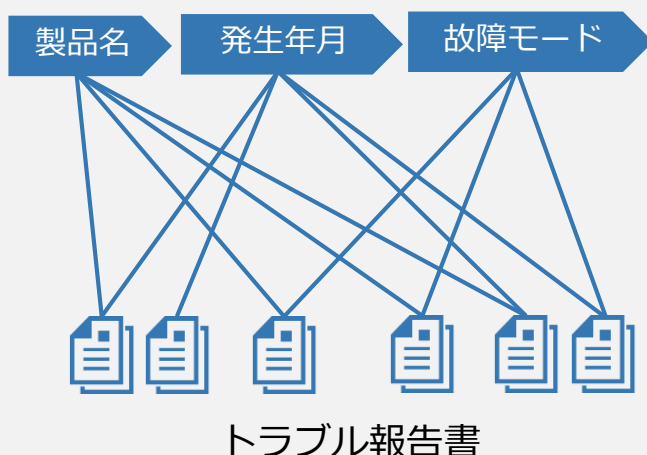
ではどうすれば「ちゃんと見つかる」状態になるのでしょうか。それには、集めた既存の形式知を業務の現場で使いやすいように分類・整理し、必要なナレッジを横断的に探せる状態にすることが重要です。

ナレッジの「分類」と聞くと、フォルダ階層をイメージする方も多いと思います。ただフォルダ階層は、ナレッジを「活用」する、という観点からはおすすめできません。そもそもどの情報がどのフォルダにあるか、といった階層を把握していないと必要な情報を見つけることができないからです。また、いったん使い出したフォルダ構造を後から変えることは、簡単なことではありません。

フォルダ階層



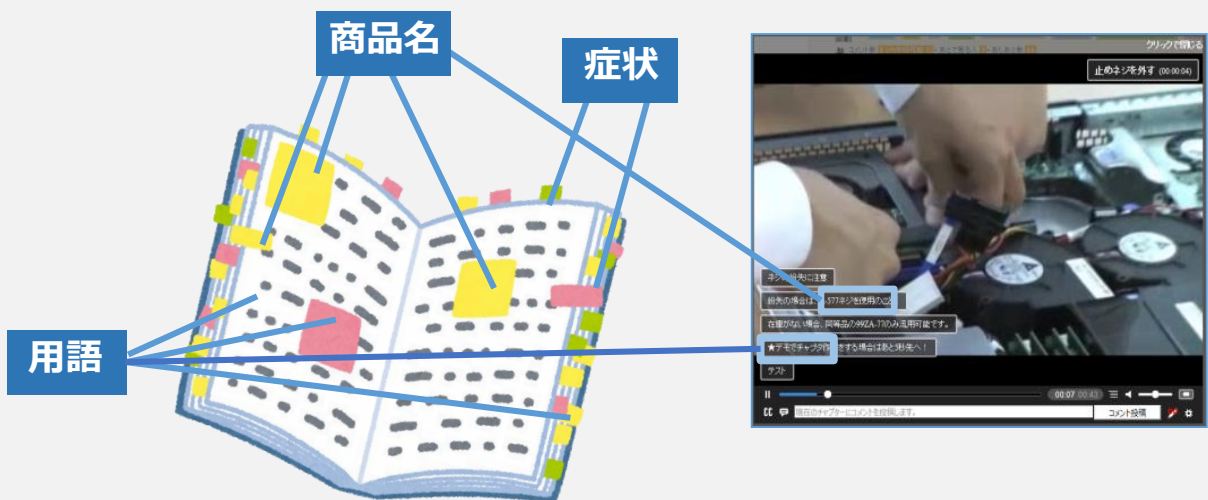
タグ付けでの分類



そこでおすすめるのが「タグ」による分類です。一つのリッジに対してあらゆる分類から「タグ」で「意味付け」をすることで、たとえば製品名から検索しても、故障モードから検索しても、必要なリッジを探し出せます。

階層を把握する必要もなく、直感的に絞り込んでいくだけで誰でも簡単にほしい情報にたどり着けます。

またタグによる分類整理は、管理も非常に柔軟です。使ってみて分類の見直しが必要だと気付けば、追加や削除が簡単に行えます。



マニュアルの各ページやFAQ、動画のチャプターに付箋(タグ)をはり、付箋(タグ)から検索・絞り込み

テキストやWord、Excelなどの文書だけでなく、PDFや画像、動画等も含め、フォーマットや形式の異なるリッジも、統一された「タグ」を整理して付与することで、横断的に「まとめて」リッジとして活用することが可能になります。

3.ナレッジIT導入 3つのポイント

ポイント2 ナレッジの動脈と静脈

企業の各事業拠点や時には代理店など取引先も含め、業務に関わるナレッジが現場の隅々にまで循環していく仕掛けを、体内を巡る血液を循環させる血管に例えて、**ナレッジの動脈と静脈**とアクセラテクノロジーでは呼んでいます。

まずナレッジ活用のプロセスの始まりとして、蓄積された形式知を、業務の現場に伝える流れがあります。**（ナレッジの動脈）**

しかし一方通行の流れだけでは、提供されている情報が役に立っているのか、実際に現場で使って、その情報に間違いや例外は無いのか、といったことがわからず、結果として改善につながりません。

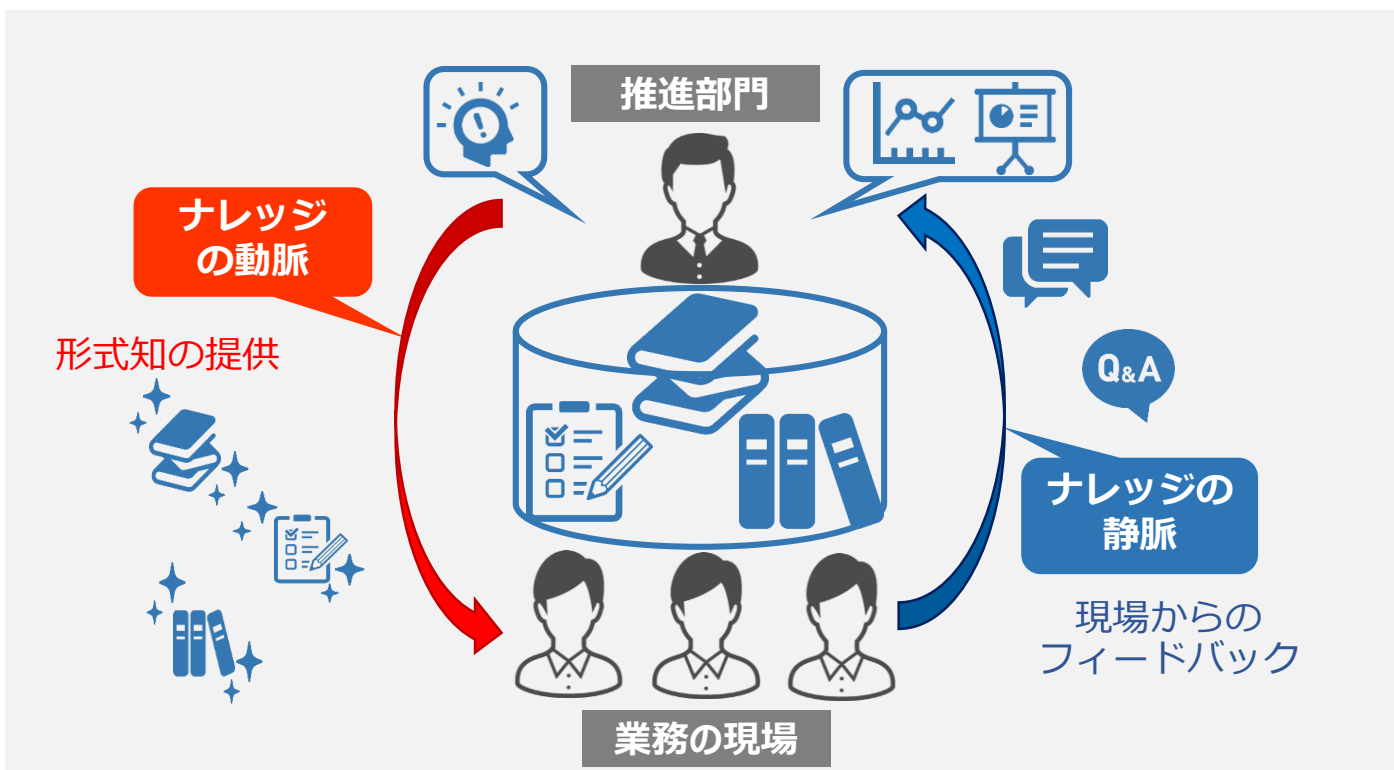
たとえば新製品の販売時には、セールスマニュアルや保守マニュアルなどの形で、製品責任部門が必要な形式知を販売の現場に届けていると思います。しかし「こんな提案が効果的だった」、「この部品が壊れやすい」といった気づきは、現場の担当者だからこそ気づくものです。

このような気づきやノウハウを、業務の現場からナレッジを管理する担当者や推進部門へフィードバックする流れが重要となります。**（ナレッジの静脈）**

業務の現場のニーズ、気づきに基づく新たなナレッジを集め、それをナレッジベースに反映させることで再び現場に配信していく、まさに循環をまわすことが重要です。

ナレッジ活動がうまくいっているプロジェクトでは、推進担当の部門や担当者がいたり、ワーキンググループでキュレーターの役割を実現しているケースが多いように見受けられます。

業務現場の重要な知識を汲み上げ、業務に関わるナレッジを「動脈と静脈」のように現場の隅々まで循環させることができれば、ナレッジマネジメントはより有益なものになっていきます。



3.ナレッジIT導入 3つのポイント

ポイント3 ナレッジ活動の業務への組み込み

ポイント3つ目は、ナレッジ活動を業務に組み込み、業務の中で自然とナレッジが蓄積され、そのナレッジの活用により、誰もが生産性を上げられるような運用を実現することです。

業務上必要なナレッジには、関連部門をまたいで横断的に活用できるものが多くあります。それらの活用を定着させるには、ナレッジの登録や参照を、各部門の既存の業務フローに組み込むことが重要です。

例えば、カスタマーサポートを例にとると、問合せに対し回答するフローに「ナレッジベースで検索」することを組み込みます。また、これまでのナレッジにない問合せだった場合、オペレーターはスーパーバイザーにエスカレーションし、スーパーバイザーは、ナレッジベース上に「個別の回答ナレッジ」として回答を作成し、それをオペレーターに提供します。

そしてそのナレッジは、後日定例会などで精査し、活用できると判断されれば、正式に「サポートナレッジ」として昇格させます。

このように業務の中に組み込むことで、ナレッジが自然と蓄積され、活用する中で精査され、磨かれていく仕組みを構築できます。

いかがでしたでしょうか。ナレッジマネジメントで成果を出すためには、これら3つのポイントを押さえることが、欠かせません。

アクセラテクノロジーは、IT導入と、業務プロセスの改善や課題整理をご支援するフィールドサービス提供の両輪により、企業のお客様のナレッジマネジメントによる生産性向上をご支援します。ぜひお気軽にご相談ください。

今後の進め方を相談したい

お気軽にご相談ください

電話、メール、オンライン会議などご希望の方法でご説明いたします。

ナレッジマネジメントについて相談したい
製品のデモを見たい
運用方法を知りたい… 等々
お気軽にご相談ください！

自分のペースで検討したい

各種セミナー開催

事例やデモをご紹介しますオンラインセミナー、実際になぜなぜ分析やFTAを体験いただく体験型セミナーなど、各種セミナーを開催しています。



動画公開

ナレッジマネジメントに取り組むお客様事例や、ナレッジベース・ナレッジボードの機能の詳細をご覧いただける各種動画を公開しています。





アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F

TEL : 03-5793-5411 E-mail : marketing@accelatech.com

<https://www.accelatech.com/>