

ナレッジマネジメントで 「成果」を出す 3つのポイント

アクセラテクノロジー株式会社
菅原 涼

アクセラテクノロジ株式会社 ご紹介

- 設立：2001年7月

富士通(株)のベンチャー起業制度により検索技術を強みとしたソフトウェアプロダクト開発企業として創業

- ミッション：「お客様の事業をアクセラレート（加速）」

企業の業務をナレッジマネジメントの取り組みでより良くする
ご支援をITシステムとサービスの両面から提供

- 代表：代表取締役社長 進藤達也 博士（情報科学）

- 商品・サービス：

SolutionDesk	ナレッジ×生成AIによる問題解決システム（ナレッジ活用 I T）
K-Board	ナレッジボード（ナレッジ創出IT）
BizAntenna	多言語ナレッジベース（自動翻訳連携）
TanQlo	エンタープライズサーチ（オンプレミス製品）
BizSearch ASPサイト検索	ホームページのサイト内検索
達人シリーズ	コンサルティングと I T 導入支援による業務特化型改善サービス

はじめに

ビジネスにおけるナレッジの重要性

グローバル化

労働力の流動化

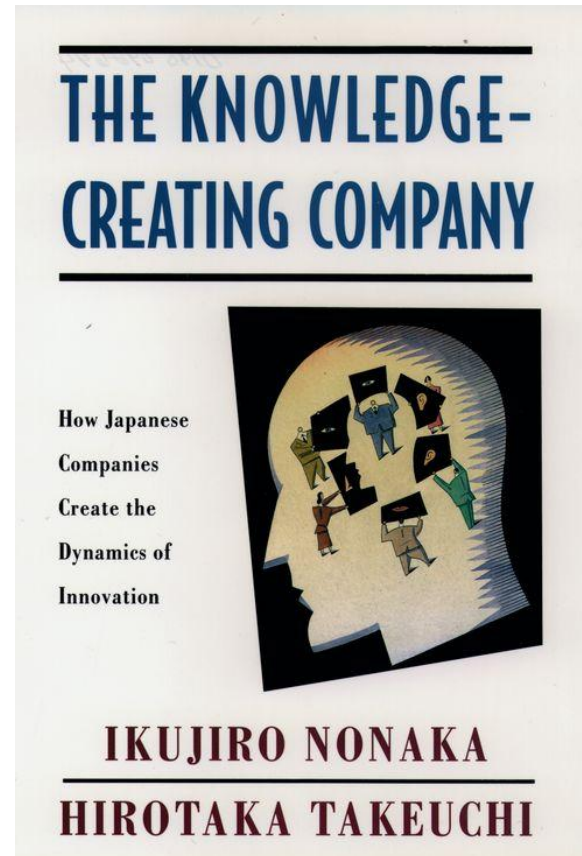
属人化の排除

モノづくり伝承

価値創造

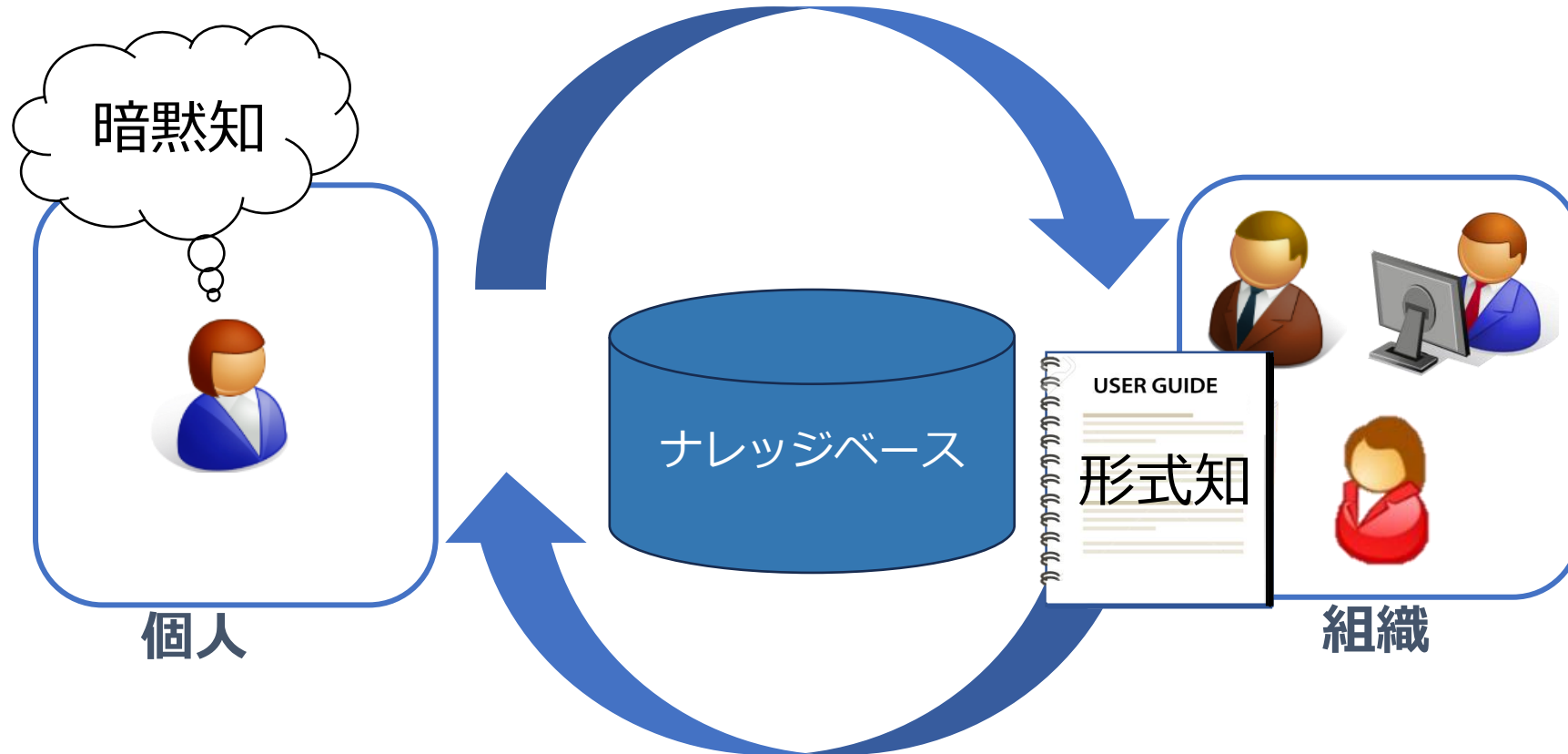
問題解決

ナレッジマネジメントとは？



暗黙知を形式知に

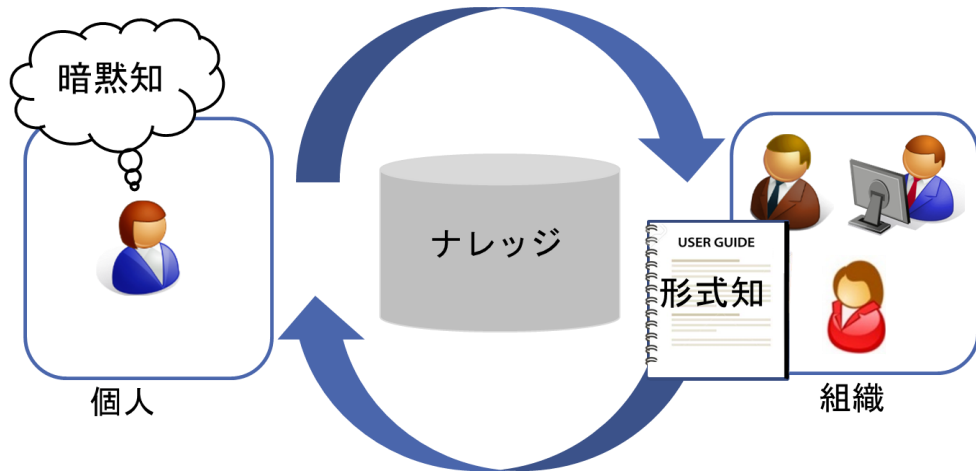
個人のノウハウを組織で共有できる状態に



組織の知識をメンバー個人が活用し業務遂行

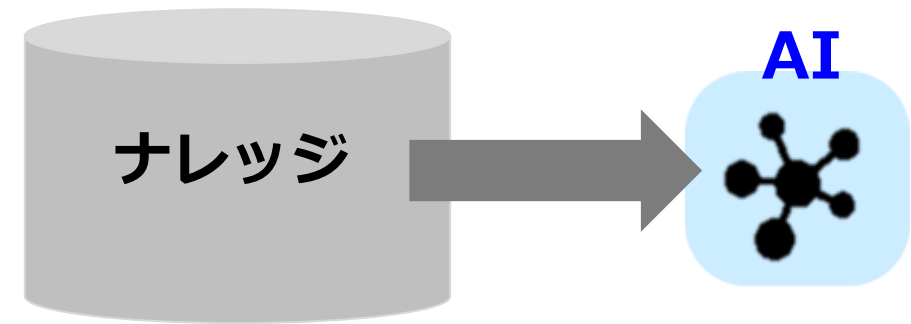
ナレッジ×AI[®]とは？

ナレッジマネジメント



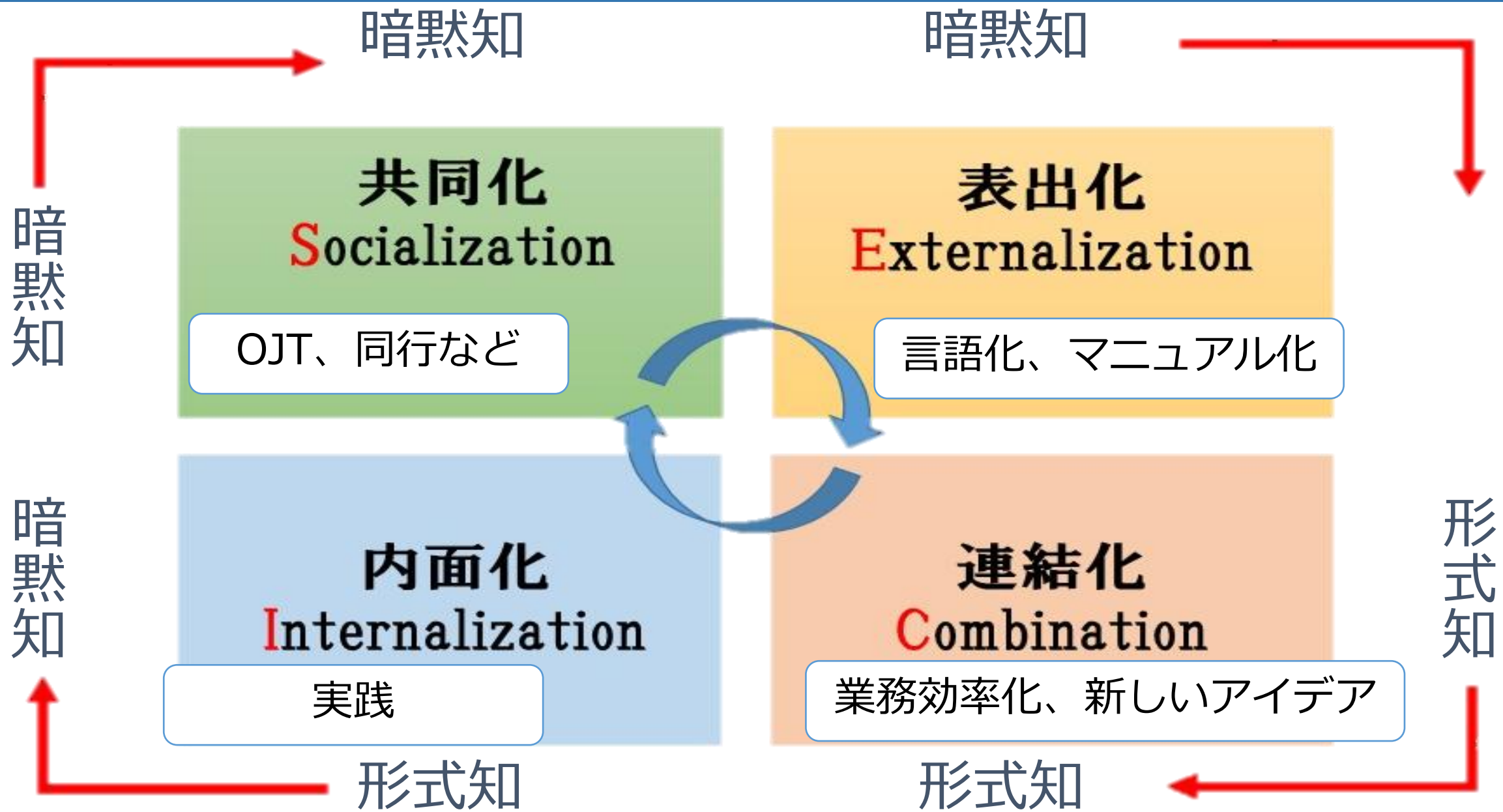
×

AI活用

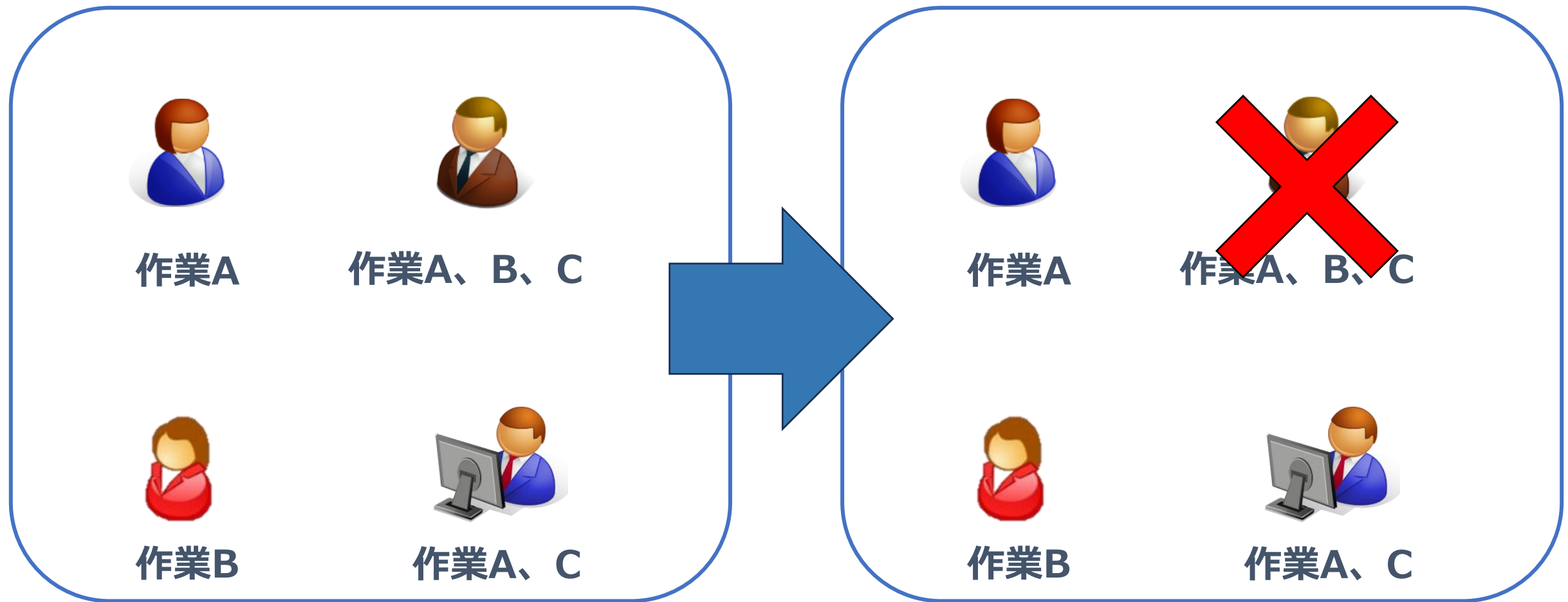


蓄積した会社独自のナレッジを
"AI"で活用

SECIモデル



暗黙知だけだと？

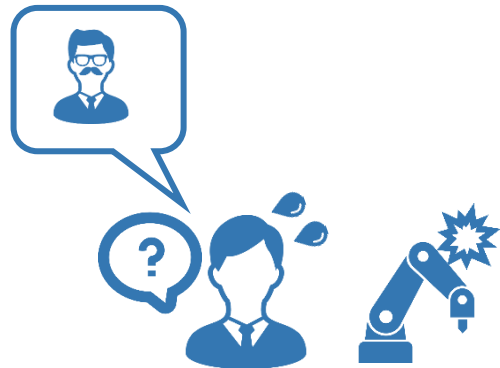


誰かが居なくなるだけで、業務遂行が困難

具体的な失敗事例

70%

トラブルの再発※



ノウハウの喪失



属人化



人が居つかない

※出典:「富士通株式会社 宮澤秋彦 2018.1.18 ネプコンジャパン基調講演資料
(日・中・韓 リーディング企業のモノづくり革新)を弊社にて加筆」

ナレッジ活用の誤解と現実

誤解

- ① 経験を積みれば誰でも技術・技能の継承が出来る。(教えれば習得できる)
- ② 熟練者は、積極的に技術・技能継承を支援してくれる。
- ③ 若手は、意欲的にノウハウを吸収する。
- ④ 仕組み(マニュアル、技能DB、動画)を作れば、うまくいく。
- ⑤ 職場は技術・技能継承の取り組みを理解し、サポートしてくれる。

現実

- ・ 類似経験が無いと、内容理解に時間がかかる。
- ・ **正しく伝わったかどうかの判断が難しい。**
- ・ **熟練者は、暗黙知を適切に教える方法を知らない(教えられない)**
- ・ 業務効率化で熟練者は若手を育成する時間を確保できない。
- ・ 自分に自信が無いのはわかるが、**何が必要かが分からない。**
- ・ 教えられて当然という感覚で、受け身の姿勢が多い。
- ・ **仕組みを作っただけでは、情報登録も利活用もうまく進まない。**
- ・ **継承に必要な情報は個人ごとに異なる。**
- ・ 継承より職場の業務遂行を優先(上司が一番の抵抗勢力)。
- ・ **能力主義による保身が働く傾向がある。**

3つのポイント

ナレッジマネジメント3つのポイント

ポイント1 業務に組み込む（蓄積、活用）

ポイント2 ナレッジがちゃんと「見つかる」

ポイント3 ナレッジの提供とフィードバック

ナレッジマネジメント3つのポイント

ポイント1 業務に組み込む（蓄積、活用）

ポイント2 ナレッジがちゃんと「見つかる」

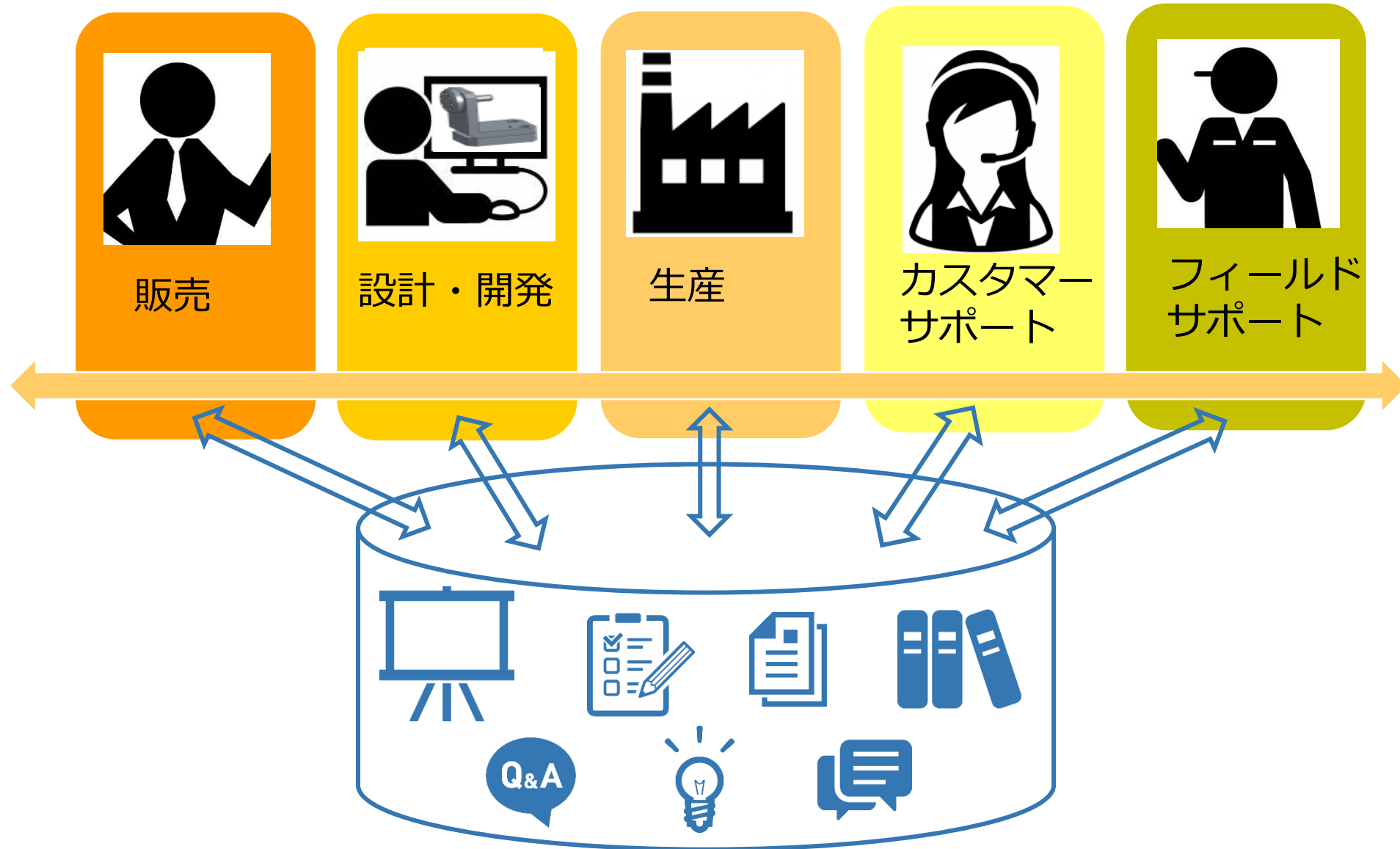
ポイント3 ナレッジの提供とフィードバック

業務に組み込む：無理なく蓄積

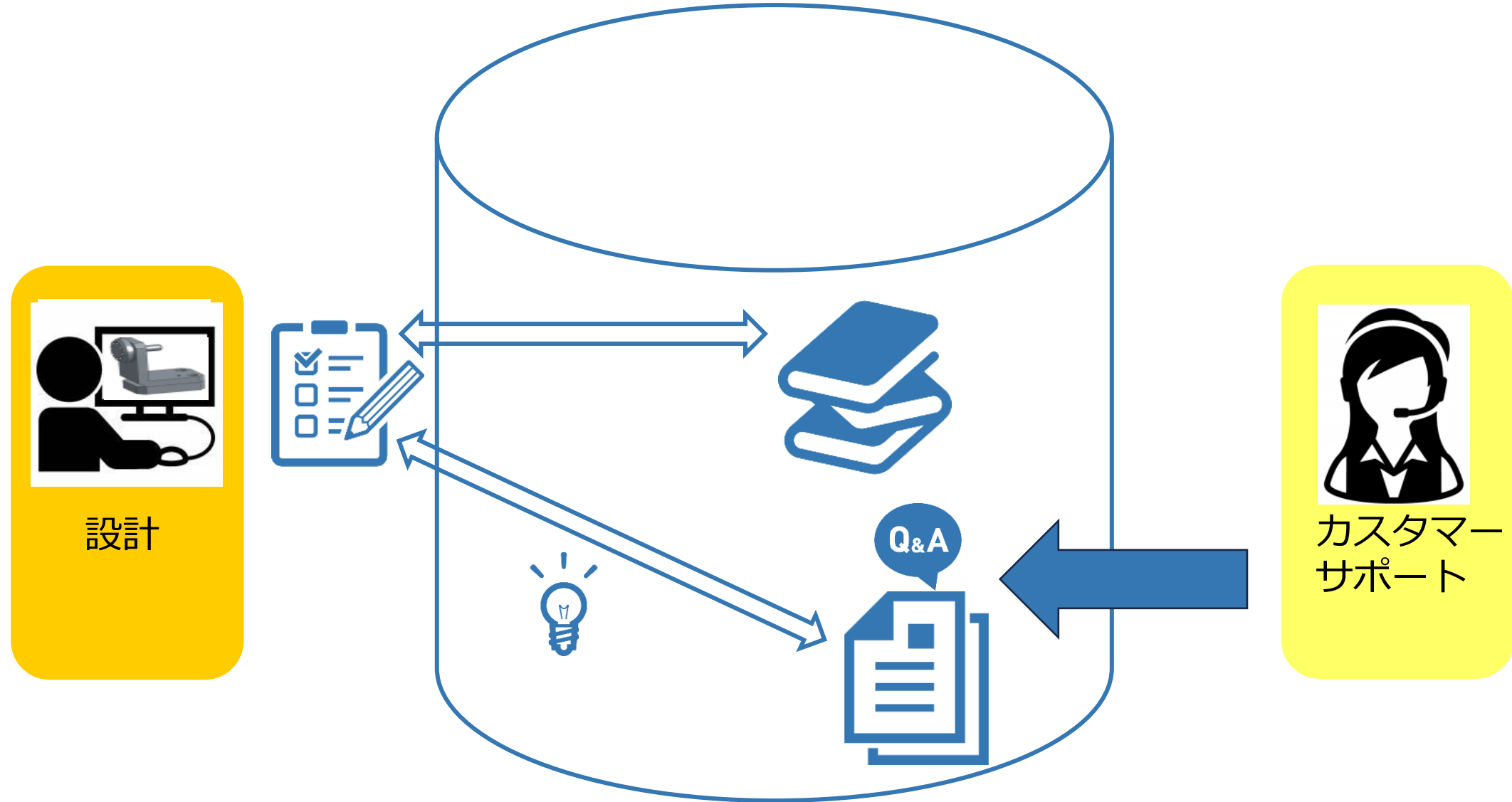
知見、ノウハウを組織で共有する



業務に組み込む：共通の情報活用（1/2）



業務に組み込む：共通の情報活用（2/2）



ナレッジマネジメント3つのポイント

ポイント1 業務に組み込む（蓄積、活用）

ポイント2 ナレッジがちゃんと「見つかる」

ポイント3 ナレッジの提供とフィードバック

「見つかる」ために：既存のナレッジ活用

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しよう！



カプリング(軸継手)
SFCモデル

基本スペック

最大許容トルク	250N・m
穴加工完成品	3mm～45mm
バックラッシ	ゼロ

> この製品を購入する > この製品をダウンロード

↓カタログ・取扱説明書・2DCAD ダウンロード

カタログダウンロード 取扱説明書ダウンロード 2D CADダウンロード

↓3D CADデータダウンロード

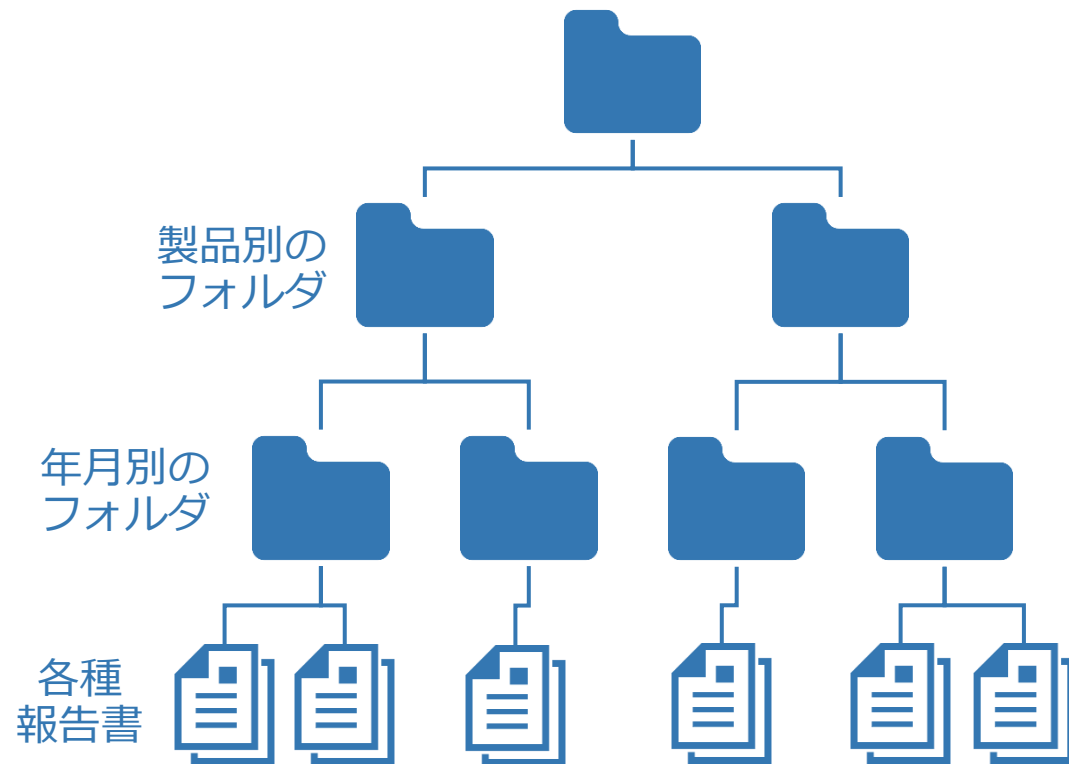
3D CADデータのダウンロードは、以下の製品型式の横の「3DCADダウンロード」と書いてある赤いボタンを押してください。
ご希望のCADデータや取り扱い説明書、カタログなどが見当たらない場合はお手数ですが[こちら](#)からお気軽にお問い合わせください。

SFC-002SA2	(軸穴径[d1]:3～5 軸穴径[d2]:3～5)	↓ 3D CADダウンロード
SFC-005SA2	(軸穴径[d1]:3～6 軸穴径[d2]:3～6)	↓ 3D CADダウンロード
SFC-010SA2	(軸穴径[d1]:3～8 軸穴径[d2]:3～8)	↓ 3D CADダウンロード
SFC-020SA2	(軸穴径[d1]:4～10 軸穴径[d2]:4～11)	↓ 3D CADダウンロード

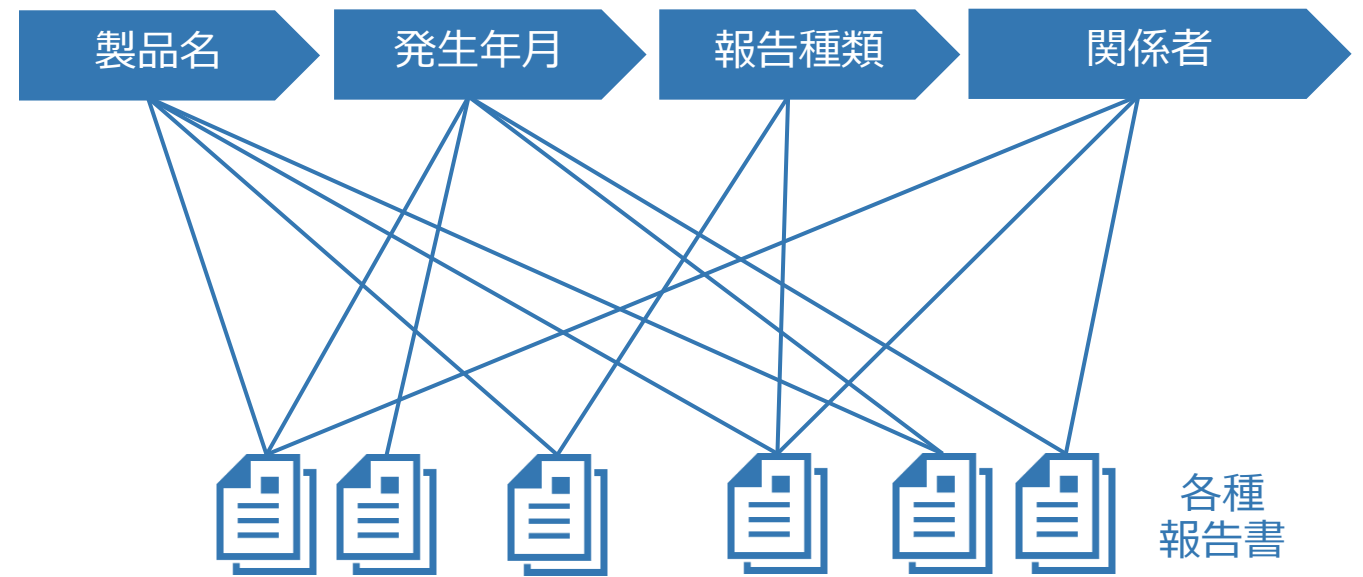
「見つける」ために：整理と活用率の向上



フォルダ階層



タグ付けでの分類



製品や工程など、実業務の流れに沿って自然と関連資料が絞り込める

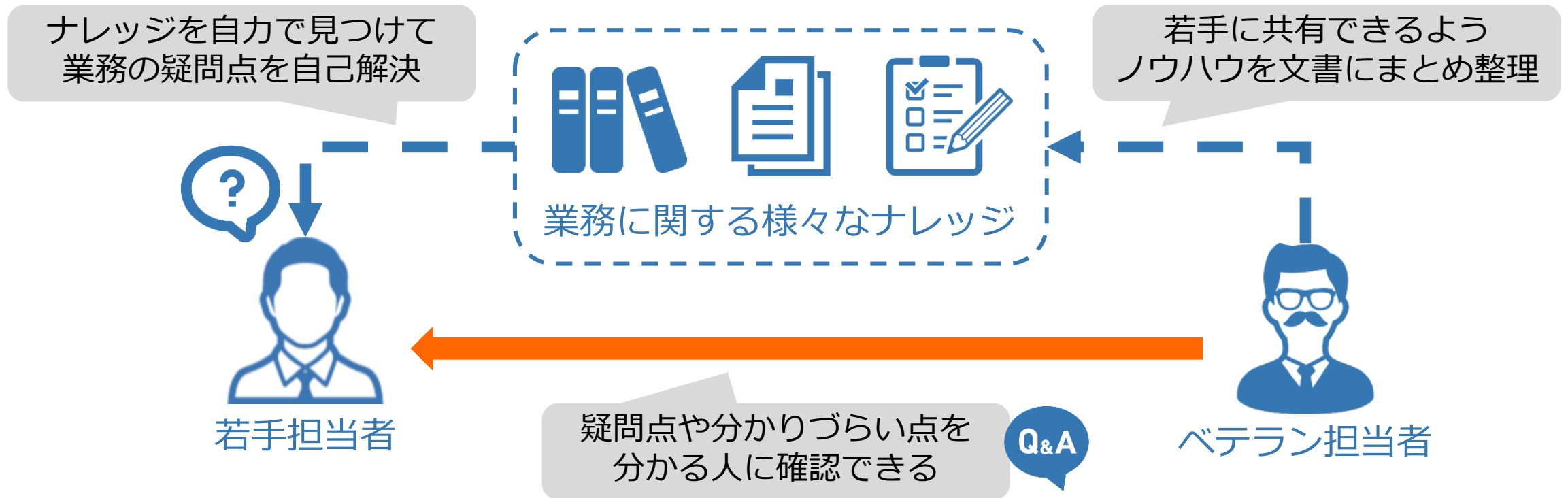
ナレッジマネジメント3つのポイント

ポイント1 業務に組み込む（蓄積、活用）

ポイント2 ナレッジがちゃんと「見つかる」

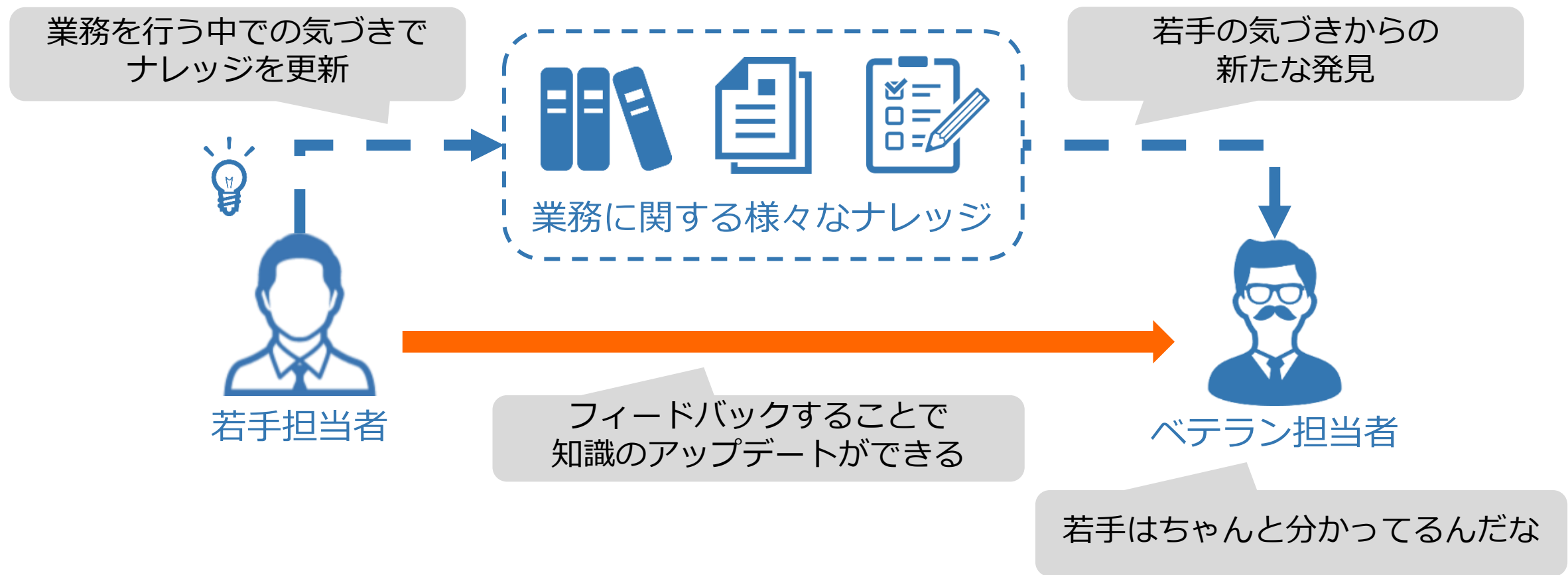
ポイント3 ナレッジの提供とフィードバック

ナレッジの提供（ベテランから）



資料を元に伝承＋不明点を潰す

ナレッジへのフィードバック（担当者から）



新たな知見を得ることで作業品質向上と効率化+資料の最新化

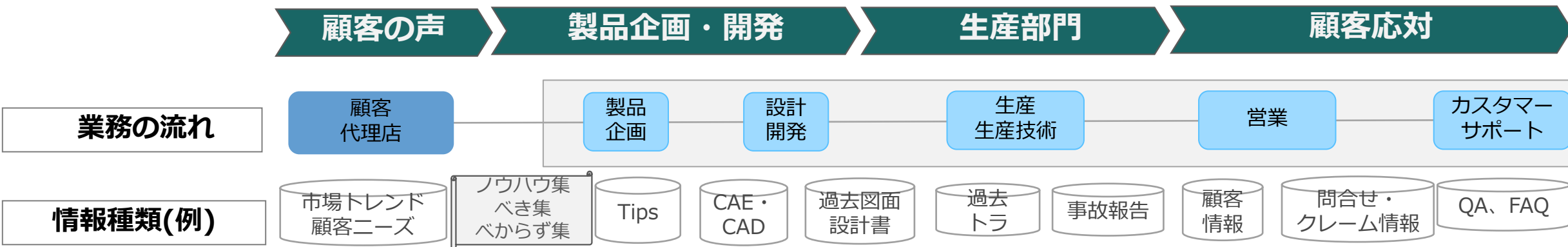
現場の気づきと情報更新の循環が大事



現場の気づきを基に、ナレッジを改善

ご紹介 アクセラテクノロジーが提案するソリューション

SolutionDesk 業務の流れとナレッジ活用ポイント



ナレッジベース

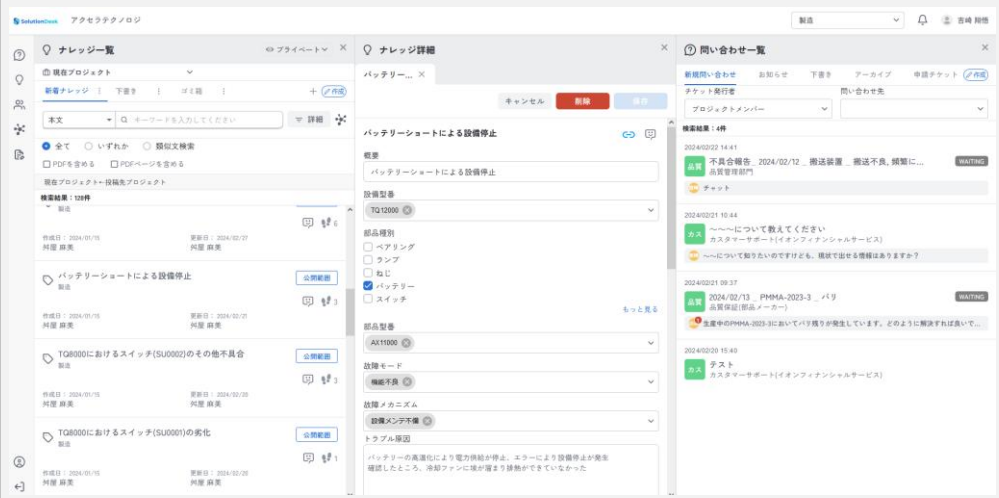
ナレッジベースは業務で使用する全ての情報を一元管理することが可能です。

管理された情報はタグ（分類）ごとに整理することで、誰でも簡単に目的の情報にたどり着くことが出来ます。

その他、各種**情報を活用するための仕組み**が充実しております。

次頁以降で詳しい内容について記載します。





ナレッジ活用のための機能

機能1.ドリルダウン
(タグ分類、ドリルダウンナビ)

機能2.全文検索
(ファイル内検索、曖昧検索)

機能3.あしあと
(参照者確認、人気コンテンツ)

機能4.ビューワー
(添付ファイルビューワー)

機能5.ページ単位検索
(目次検索)

機能6.個人画面カスタマイズ
(プロジェクト、ビュー)

機能7.問合せ、意見出し
(コメント、問合せ)

機能8.ナレッジ×AI

クリックだけでたどり着くドリルダウン

SolutionDesk アクセラテクノロジー

ナレッジ一覧

現在プロジェクト

FAQ : 新着ナレッジ : 下書き : ゴミ箱 : + 作成

本文 Q キーワードを入力してください 詳細

全て いずれか 話し言葉検索

PDFを含める PDFページを含める

よくある質問 ← フォーマット名

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果: 34件

電源が入りません
カスタマーサポート 公開範囲 5

作成日: 2023/05/17 更新日: 2024/03/06
鈴木 一郎 鈴木 一郎

お米の種類で炊き方は変わりますか
カスタマーサポート 公開範囲 10

作成日: 2023/05/17 更新日: 2024/02/21
鈴木 一郎 鈴木 一郎

加熱時に煙が出る・臭いが出る場合
カスタマーサポート 公開範囲 13

作成日: 2023/05/17 更新日: 2024/02/07
鈴木 一郎 エージェント 佐藤 大輔

唐揚げを油なしで作ることは出来ますか
カスタマーサポート 公開範囲

ナレッジドリルダウン&詳細検索

ドリルダウン検索 検索オプション

投稿ユーザー (34)

更新ユーザー (34)

お困りごと (17)

- エラー (2)
- 使い方がわからない (5)
- 異音がする (2)
- 吹きこぼれ (1)
- 煙が出る (1)

もっと見る

問い合わせ種類 (31)

- 使い方について (19)
- お手入れについて (2)
- 不具合について (10)

製品型番 (31)

- 43M540X (2)
- 50M540X (2)
- 55M540X (2)
- 65M540X (1)
- 75M540X (1)

もっと見る

製品 (32)

検索結果: 78件

TQ12000におけるランプ(RA00001-004)の機能不良
製造 公開範囲 5

作成日: 2024/01/15 更新日: 2024/03/07
舩屋 麻美 舩屋 麻美

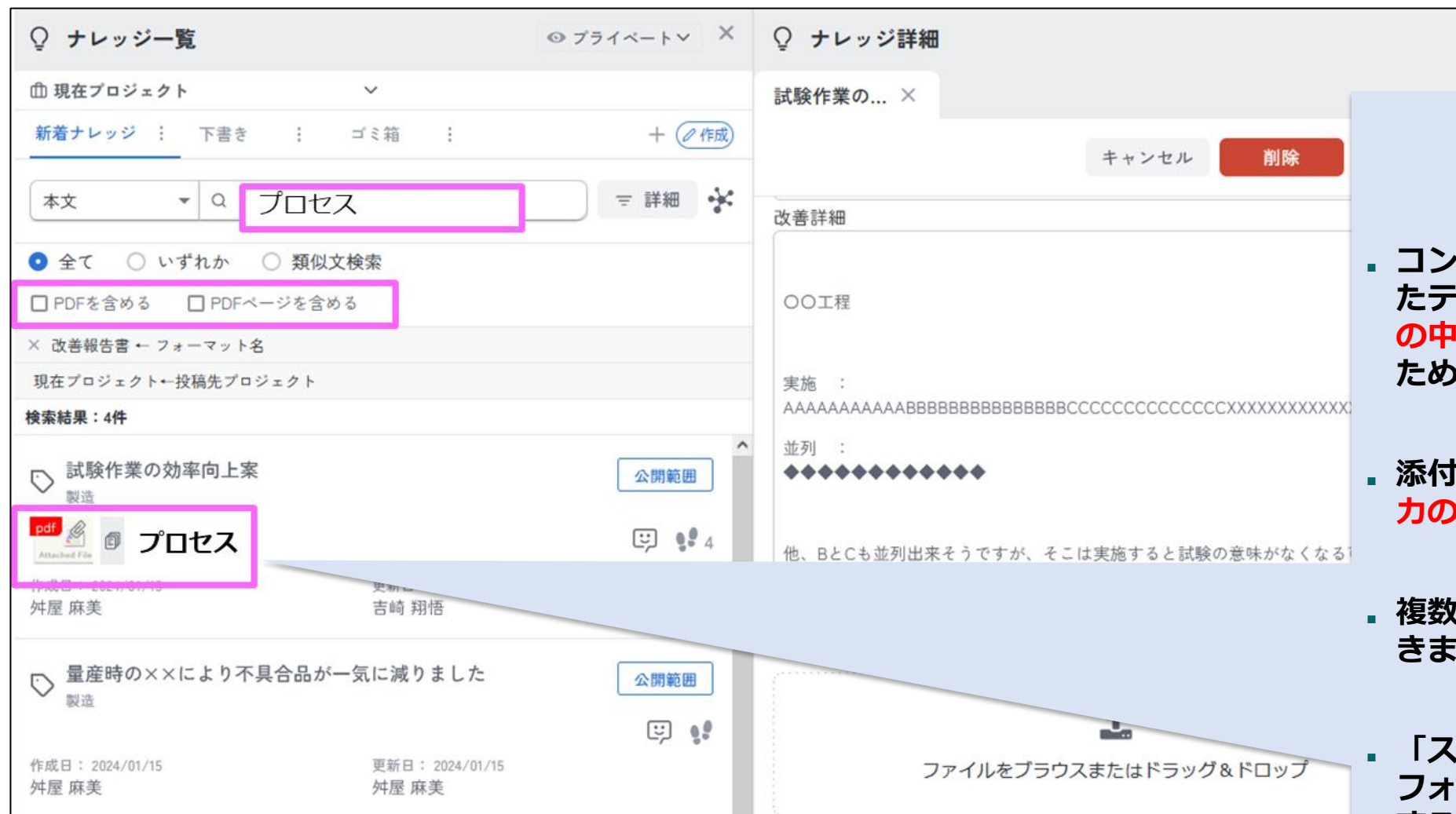
ACL1000におけるねじ(A000103)の劣化
製造 公開範囲 6

作成日: 2024/01/15 更新日: 2024/03/05
舩屋 麻美 舩屋 麻美

ドリルダウンナビ

- どこにどんな情報があるか**一目でわかります。**
- 表示されている候補を**クリックするだけで**必要な情報に絞込めます。
- クリックによる絞り込み、もしくはキーワード検索毎に該当した件数が表示されるので、必ずたどり着けます。
- 拠点・部署ごとに**違う言葉を使っても**、ドリルダウンの候補をしようすることで、探し漏れを防げます。

漏れなく見つかる検索性



全文検索機能

- コンテンツのタイトルや本文といったテキスト情報の他、**PDFファイルの中身**まで検索対象とします。そのため、検索漏れが防げます。
- 添付ファイルでも探せるため、**手入力の内容を減らす**ことも可能です。
- 複数キーワードで検索することもできます(and/or)
- 「スマホ」「スマホ」「スマートフォン」など、**用語の揺らぎを吸収する類似文検索**ができます。

重要なお知らせを周知徹底

ナレッジ一覧

プライベート

現在プロジェクト

新着ナレッジ : 下書き : ゴミ箱 : + 作成

本文

キーワードを入力してください

詳細

全て ☒ いずれか ☐ 類似文検索

☐ PDFを含める ☐ PDFページを含める

改善報告書 ← フォーマット名

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果：4件

試験作業の効率向上案
製造

作成日：2024/01/15
舩屋 麻美

更新日：2024/03/08
吉崎 翔悟

公開範囲

吉崎 翔悟
田口 克彦
サポート 小菅
山本 貴史

量産時の××により不具合品が一気に減りました
製造

作成日：2024/01/15
更新日：2024/01/15

周知徹底！あしあと機能

- 重要なお知らせ情報を投稿したとき、**誰が参照したか/見ていない人は誰か**を確認できます。
※「情報を見ている人は作業品質が高い」などの**分析にも利用可能**です。
- 情報を見ていない部署、ユーザーに、情報の参照を促せます。
- 過去のお知らせ情報もキーワード検索や、絞込み検索ですぐに見つかります

ダウンロード不要で閲覧性向上

ビューワー機能

- 添付ファイルは、**ダウンロードすることなくビューワー上で閲覧**することができます。
※ビューワー上で閲覧できるのはPDFのみです。今後、対応ファイルフォーマット拡張予定。
- PDF Readerなど、**閲覧のための外部アプリケーションが不要**です。



分厚いマニュアルもすぐに該当ページへ

ページ単位検索/目次検索

- ページ数が多いマニュアルや約款は、何ページ目に必要な情報が書かれているか、**ページ単位で検索**することができます。
- ページ数が多すぎる場合、マニュアルのしおり情報を取込み章・節・項ごとの絞り込みを表示。
クリックだけで該当ページへ辿り着くことができます(目次検索)
※対応ファイルはPDFのみです。今後、対応ファイルフォーマット拡張予定。



業務ごとに画面をカスタマイズ

プロジェクトとビュー機能

- **部門毎に扱う情報が異なる場合**など、プロジェクト機能で環境を分けることができます。
- ビューの設定により、**アクセスした人ごとに必要な情報を出しわけ**ることができます。
- ログインしているユーザーにとって必要な情報のみを表示させるため、「**情報が多すぎて探せない**」を防げます。

カスタマーサポート部門 担当Aさんの画面

現在プロジェクト

製品A : 製品B : FAQ : 新着ナレッジ : ... + 作成

本文 Q キーワードを入力してください 詳細

☒ 全て ☐ いずれか ☐ 話し言葉検索

☐ PDFを含める ☐ PDFページを含める

よくある質問 ← フォーマット名

炊飯器 ← 製品

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果：8件

お米の種類で炊き方は変わりますか
カスタマーサポート

公開範囲

作成日：2023/05/17 更新日：2024/02/21
鈴木 一郎 鈴木 一郎

10

固めのご飯にするには、どうしたらよいですか
カスタマーサポート

公開範囲

作成日：2023/05/17 更新日：2023/08/31
鈴木 一郎 鈴木 一郎

1

営業部門 担当Bさんの画面 プライベート

現在プロジェクト

営業ナレッジ : 契約規程 : 見積フォー... : 新着ナレッジ : ... + 作成

本文 Q キーワードを入力してください 詳細

☒ 全て ☐ いずれか ☐ 話し言葉検索

☐ PDFを含める ☐ PDFページを含める

営業ナレッジ ← フォーマット名

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果：23件

SolutionDesk 契約規程
営業グループ

作成日：2024/03/07 更新日：2024/03/18
木田 優 庄子 るみ子

1

ナレッジロボの設定画面と公開FAQ画面のイメージ
営業グループ

作成日：2024/03/08 更新日：2024/03/08
木田 優 木田 優

2

品質保証部門 担当Cさんの画面 プライベート

現在プロジェクト

新着ナレッジ : 下書き : ゴミ箱 : 品質保証 : ... + 作成

本文 Q キーワードを入力してください 詳細

☒ 全て ☐ いずれか ☐ 話し言葉検索

☐ PDFを含める ☐ PDFページを含める

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果：128件

試験作業の効率向上案
製造

公開範囲

作成日：2024/01/15 更新日：2024/03/08
舩屋 麻美 吉崎 翔悟

4

TQ12000におけるランプ(RA00001-004)の機能不良
製造

公開範囲

作成日：2024/01/15 更新日：2024/03/07
舩屋 麻美 舩屋 麻美

5

現場の意見・疑問をナレッジ化

ナレッジチャット機能、問合せ機能

- 疑問に思った内容をチャットでコメント、もしくは問合せで解決が可能です。
- 問題解決までのやり取りをナレッジ化することで、わざわざナレッジ蓄積をするための時間を削減。
- 登録の二度手間を省けます。

② 問い合わせ詳細

~~~~につ... X

キャンセル保存

~~~~について教えてください

問い合わせ先

製造 → カスタマーサポート(イオンフィナ...

概要

~~~~について教えてください

問合せカテゴリー

商品仕様

詳細

〇〇製品は~~~~なんですか？

担当者

添付 (写真、動画)

ファイルをブラウスまたはドラッグ&ドロップ

フォーマット: 問い合わせ用デフォ...

投稿日時: 2024/02/21 10:43 投稿ユーザー: 吉崎 ...

② 問い合わせチャット

~~~~につ... X

~~~~について教えてください

2024/02/21 10:44 吉崎 翔悟

~~~~について知りたいのですが、現状で出せる情報はありますか？

あなたのメッセージ...

試験作業の... X

キャンセル削除保存

試験作業の効率向上案

概要

試験作業の効率向上案

改善時期

日

拠点

名古屋工場

改善区分

試験工程

改善効果

試験〇〇の際の工数を18時間かかるところ、13時間まで短縮できています。

改善内容

〇〇の工程の××を行うところですが、◆◆と並行実施が可能です。手順書では◆◆と並行になっていませんが、該当箇所を二人体制とすることで対応できるようです。内容的にも問題ないと判断します。

改善詳細

ナレッジチャット

試験作業の... X

試験作業の効率向上案

2024/03/08 13:24 吉崎 翔悟

以下について問題が無いことを確認してください。

2024/03/08 13:25 吉崎 翔悟

1. **目的の明確性***: 報告書が何を目的としているのか、どのような改善が行われたのかを明確に把握する。

2. **課題の明確性***: どのような課題が特定されたのか、その根本原因は何か、報告書内で十分に説明されているか。

2024/03/08 13:26 吉崎 翔悟

3. **提案の適切性***: 提案された改善策が特定の課題に適切に対処しているか、その理由が十分に説明されているか。

4. **実行計画の具体性***: 改善策の実行計画が具体的かつ実現可能なものであるか、スケジュールや責任者が適切に設定されているか。

5. **期待される効果の合理性***: 提案された改善策によって期待される効果が合理的かどうか、その根拠や理論が明示されているか。

6. **リスク管理***: 実行計画に伴うリスクが適切に評価され、適切な対策が考慮されているか。

あなたのメッセージ...

ナレッジの活用をAIがサポート

ナレッジ一覧

プライベート

現在プロジェクト

新着ナレッジ : 下書き : ゴミ箱 : 品質保証 : + 作成

本文

キーワードを入力してください

詳細

全て

いずれか

話し言葉検索

PDFを含める

PDFページを含める

過去トラ報告 ← フォーマット名

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果: 78件

TQ12000におけるランプ(RA00001-004)の機能不良

製造

公開範囲

作成日: 2024/01/15

更新日: 2024/03/07

舩屋 麻美

舩屋 麻美

5

ACL1000におけるねじ(A000103)の劣化

製造

公開範囲

作成日: 2024/01/15

更新日: 2024/03/05

舩屋 麻美

舩屋 麻美

6

ACL1000におけるねじ(A000106)のその他不具合

製造

公開範囲

作成日: 2024/01/15

更新日: 2024/03/04

舩屋 麻美

舩屋 麻美

4

AIチャット

TQ12000...

TQ12000に関するトラブル情報を教えてください。特にラ...

現在プロジェクト

リセット

保存

2024/03/07 14:32 吉崎 翔悟

TQ12000に関するトラブル情報を教えてください。特にランプに関するものが欲しいです。

AI 2024/03/07 14:32

TQ12000に関するランプのトラブル情報は以下の通りです:

1. ランプ(RA00001-004)の機能不良

- 故障モード: 機能不良
- 部品型番: RA00001-004
- 故障メカニズム: 部品不適合
- トラブル原因: 部品不適合により、機能不良が発生。
- 評価スコア: 5
- 対策: 対策検討中。再発時は優先的に対策検討から実施すること。

2. ランプ(RA00001-003)の劣化

- 故障モード: 劣化
- 部品型番: RA00001-003
- 故障メカニズム: 部品不適合
- トラブル原因: 部品不適合により、劣化が発生。
- 評価スコア: 2
- 対策: 対策検討中。再発時は優先的に対策検討から実施すること。

3. ランプ(RA00001-002)の破損

- 故障モード: 破損
- 部品型番: RA00001-

Jump to Bottom

AIによるナレッジ活用

- 登録されているナレッジの内容を基に、AIが質問に回答してくれます。
- ドリルダウンやキーワードでナレッジを絞り込むことで、より詳細にナレッジを指定して回答させることが可能です。
- 自分でナレッジを探すのが面倒でも、AIがナレッジを探すためのパートナーとして活躍してくれます。
- お客様に回答するときの回答の原案や、報告書に記載する内容など、AIがナレッジを基に案を作成してるため、文書を考える仕事を大幅に削減出来ます。

ユースケース(1/4)

報告書の作成

2024/03/11 11:03 吉崎 翔悟

バッテリーショートに関するトラブル原因の報告書を書かないといけないんだ。原案を作ってよ。

故障部品：

- [Item] 部品種別 [Tag] バッテリー
- [Item] 部品型番 [Tag] BAxxxxx

トラブル発生設備：

- [Item] 設備型番 [Tag] TQxxxxx / ACLxxxx

故障モード：

- 機能不良
- 劣化
- 破損

トラブル原因：

1. 部品不適合
 - バッテリーが設備の仕様に適していない場合
 - 評価スコア: x/5
2. 経年劣化
 - 使用年数による自然な劣化
 - 評価スコア: x/5
3. 操作・作業誤り
 - 作業行程におけるヒューマンエラー
 - 評価スコア: x/5
4. 設備メンテ不備
 - 定期的なメンテナンス不足
 - 評価スコア: x/5

登録されているナレッジを基に、各書式（報告書）などで使いやすい形に整形してくれます。

↓ Jump to Bottom

トラブル頻度確認

2024/03/11 11:07 吉崎 翔悟

今までに、設備TQ12000で何回問題が起こってる？



AI 2024/03/11 11:07

提供された情報を基に、設備TQ12000に関連する問題の件数を確認しました。

1. TQ12000におけるバッテリー（BA0001）の破損
2. TQ12000におけるバッテリー（BA0003）の機能不良
3. TQ12000におけるバッテリー（BA0002）の劣化
4. バッテリーショートによる設備停止（BA0002とは明言されていませんが、設備メンテ不備によるものと記載あり）
5. TQ12000におけるランプ（RA00001-004）の機能不良
6. TQ12000におけるランプ（RA00001-003）の劣化
7. TQ12000におけるランプ（RA00001-002）の破損
8. TQ12000におけるベアリング（BAR00101-01）の摩耗
9. TQ12000におけるベアリング（BAR00101-02）の劣化

合計9件の問題がTQ12000で報告されています。これらは、提供された情報内で特定されたトラブルです。それ以外の未報告または確認されていない問題があるかもしれませんので、最終的なデータとしては確認や問い合わせが必要となる場合があります。

ある程度の集計などもしてくれます。件数確認や頻度など、登録するデータ次第では対応範囲も広がります。

お客様向け報告スクリプト作成

告

今月ACL1000で起こった問題をお客さんに報告しないといけないんだ。今までのトラブル情報を基に、報告用のスクリプトを作ってよ。



AI 2024/03/11 11:10

ACL1000に関連する今月発生したトラブル情報を基に、お客様への報告用スクリプト案を作成します。ただし、今月に起きたと断定できる情報が提供されていないため、以下のスクリプトは提供された全てのトラブル情報を基に作成されており、実際の報告の際には今月に起きた具体的なトラブル情報の日付確認が必要です。

お客様への報告用スクリプト

尊敬する[お客様の名前/会社名]様、

ご契約いただいております設備、ACL1000に関しまして、最近確認されたトラブル事項につきましてご報告申し上げます。

1. バッテリー(BA0002)の劣化
 - 故障モード: 劣化
 - 評価スコア: 未記載
 - トラブル原因: 経年劣化および設備メンテナンス不備により劣化が発生。

↓ Jump to Bottom

2. ランプ(RA00001-003)の劣化

〜〜

5. ケーブル(CA0002)
 - 故障モード: 摩耗
 - 評価スコア: 未記載
 - トラブル原因: 検

現在、これらの問題があります。再発を防ぐために、設備メンテナンスを強化し、備され次第、速やかにご連絡差し上げます。

貴社の運営に支障をきたすような事態となりましたことを、心よりお詫び申し上げます。引き続き、品質向上と問題解決に全力を尽くして参りますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

敬具

時間のかかる報告書なども、元を作ってくれるため、担当者は内容の確認や穴埋め作業だけ行えばよい形になります。そのため大幅な時間の節約になります。

ユースケース(2/4)

多言語文面の作成

2024/03/28 15:35 吉崎 翔悟

英語で回答してください。
ACL1000におけるランプのトラブルの情報はありますか？

AI 2024/03/28 15:35

Yes, there are several troubles reported regarding lamps on the ACL1000. Here's a summary in English:

- **Lamp Failure (RA00001-004) due to Part Incompatibility****
 - ****Issue****: There was a functional failure.
 - ****Cause****: This was caused by part incompatibility.
 - ****Measures****: Countermeasures are under consideration. Priority will be given to countermeasure consideration when recurrence occurs.
- **Lamp Failure (RA00001-004) due to Process Design Mistake****
 - ****Issue****: Another instance of functional failure.
 - ****Cause****: This was due to a process design mistake.
- **Lamp (RA00001-002) Breakage****
 - ****Issue****: There was a breakage.
 - ****Cause****: The breakage was attributed to a process design mistake. Countermeasures are under consideration.
- **Lamp Degradation (RA00001-003)****
 - ****Issue****: There was a degradation issue.
 - ****Cause****: This was attributed to inspection deficiency.
- **Lamp Degradation (RA00001-003)****
 - ****Issue****: This lamp experienced degradation as well.

ナレッジの内容を連携する際に、多言語に翻訳することも可能です。

チェック作業支援

2024/04/16 14:52 吉崎 翔悟

設備ごとに、機器のチェックを行っています。

型番「TQ12000」は5日ごと、型番「ACL1000」は毎日、型番「ACL2001」は1日おきにチェックが必要です。

2024年4月10日までの結果は今登録されています。
2024年4月11日に実施しないといけないチェック内容は何ですか。

AI 2024/04/16 14:53

2024年4月11日に実施すべきチェックは、型番「ACL1000」の毎日チェックと型番「ACL2001」の隔日チェックになります。

具体的には、次のようになります：
- ACL1000: 毎日チェックが必要なので、4月11日もチェックを実施する必要があります。
- ACL2001: 1日おきにチェックが必要で、最後のチェックが4月10日に実施された記録はないため、4月11日に隔日チェックを実施する必要があります。

ルールに従って業務が行われており、データが登録されている場合に、次に実施すべき作業内容のリスト出力など補助が出来ます
※業務や登録内容によりそれぞれ検証は必要です。

業務内容理解

2024/04/16 14:54 吉崎 翔悟

設備ごとに、機器のチェックを行っています。

型番「TQ12000」は5日ごと、型番「ACL1000」は毎日、型番「ACL2001」は1日おきにチェックが必要です。

2024年4月10日までの結果は今登録されています。
各機器のチェック結果について、直近いつチェックが行われたか教えてください。

AI 2024/04/16 14:54

各機器の最新のチェック日付は以下の通りです：

- TQ12000: 最後のチェックは、2024年4月6日に行われました。
- ACL1000: 最後のチェックは、2024年4月10日に行われました。
- ACL2001: 最後のチェックは、2024年4月9日に行われました。

標準的な言葉であれば、業務内容を理解したうえで、質問に対する回答を行うことも可能です。

ユースケース(3/4)

議事メモの清書

議事メモの文書を指定したうえで、議事録のフォーマットとして清書することが可能です。

ナレッジ一覧

現在プロジェクト

新着... : 下書き : ゴミ箱 : ベー... : ... + 作成

本文

キーワードを...

詳細

全て

いずれか

話し言葉検索

PDFを含める

PDFページを含める

議事メモ ← フォーマット名

現在プロジェクト ← 投稿先プロジェクト

検索結果: 10件

製造

作成日: 2024/04/18

更新日: 2024/04/18

石田 瑠星

石田 瑠星

C株式会社様打ち合わせ

製造

公開範囲

作成日: 2024/04/18

更新日: 2024/04/18

石田 瑠星

石田 瑠星

ソリューショングループ定例会

製造

公開範囲

作成日: 2024/04/18

更新日: 2024/04/18

石田 瑠星

石田 瑠星

C株... x

キャンセル 削除 保存

C株式会社様打ち合わせ

タイトル

C株式会社様打ち合わせ

開催日

2024/04/03 14:00

開催場所

C株式会社様オフィス

打合せメモ

■ 紹介内容

・ 前回お話しした内容の確認

・ BAデモンストレーション

・ 事例紹介

・ PoCについて

・ 料金体系について

・ FSIについて

2024/04/19 14:52 吉崎 翔悟

#命令書:
あなたは、議事録作成のプロフェッショナルです。
以下の制約条件と入力文をもとに、最高の議事録を出力してください。

#制約条件:
・ 会議で議論されたトピックごとに内容を整理し、分類してください
・ 参加者ごとの発言は明確にし、誰が何を言ったかを記録してください
・ 主要な決定事項とアクションポイントは、明確に強調してください
・ 専門用語や略語には、その場での定義や説明を付け加えてください
・ 文書は、読者が容易に理解できるように、明瞭かつ簡潔な言葉を用いてください
・ 文書の形式は、見出しや箇条書きを用いて情報が探しやすい構造にしてください

#入力文:
タイトルが「C株式会社様打ち合わせ」の「打ち合わせメモ」を対象としてください。

フォーマットは自由に指定可能です。
プロンプトで命令文を保存することで、
同じフォーマットで議事録を残すことも
できます。（人によって差が出ません）

AI 2024/04/19 14:53

議事録：C株式会社様打ち合わせ

会議詳細

- **タイトル**: C株式会社様打ち合わせ
- **開催日**: 2024/04/03 14:00
- **開催場所**: C株式会社様オフィス
- **議事メモ作成者**: 石田 瑠星

会議の目的

- ナレッジマネジメントについての情報収集
- 定年になる従業員からの知識の引継ぎ方法探索

参加者と発言内容

- 石田 瑠星（議事メモ作成者）
- C株式会社様関係者

ナレッジマネジメントに関する懸念

- **C株式会社様から**: 定年を迎える従業員が多数おり、彼らの暗黙知を形式知に変換したいとのこと。現在、基準書、トラブル事例集を作成しているが、文書が多いために特定の情報を探し出すことが困難。

使用システムについてのコメント

- **C株式会社様から**: システムにはナレッジマネジメント機能があり、キーワード検索が可能。しかし具体的な情報探索時は実用的でないという問題点がある。

主要決定事項

- 今後の取り組みとして、予算確保のために次年度の動きがある可能性があるが、具体的な計画は未定。

アクションポイント

- **C株式会社様から**: 月曜日から金曜日に打ち合わせを再調整しやすいとの提案。

次回会議日程

- 未定（C株式会社様のスケジュールに合わせ調整）

Jump to Bottom

ユースケース(4/4)

FAQ作成

対応履歴の中から、対応数の多いものをカウントすれば「よく聞かれる質問」を浮き彫りにすることができます。

既存マニュアル類の活用

FAQが整備されていなくても、既存のマニュアル類を活用して、どの取扱説明書のどのページを参照してAIが回答を作ったかを表示させることができます。

あなたは経験豊かなカスタマーサポートのプロフェッショナルです。以下の問合せに対して、取扱説明書を参照して適切な回答と作成してください。できるだけ詳細かつお客様への回答に使えるよう丁寧な文書で作成してください。さらに、参照した取扱説明書が何かをタイトルあるいは概要で示してください。特に参考にしたページが何ページかも示してください。

#対象とする製品の取扱説明書PDFをナレッジ一覧でページ分割しAIチャットに連携していますか？
#以下に問合せ内容を書きこんでください。
電源コードがうまく巻き取れません

AI 2024/05/14 18:57

お問い合わせの「電源コードがうまく巻き取れない」というご質問につきまして、ご指定の取扱説明書を参照いたしました。取扱説明書【ごはんの楽園 TQ-023 取扱説明書PDF】のページ番号16には、以下のような内容が記載されています：

「電源コードが最後まで巻き取れない場合、コードリールが正常に機能していない可能性があります。まずは強引に引っ張らずに、ゆっくりとコードを引き出してから再度巻き取るようにしてください。それでも改善しない場合は、コードリールに異常があるかもしれないので、メーカーに相談が必要です。」

つきましては、上記の対応方法をお試しいただき、それでも問題が解決しない場合は、製品の保証やサポートをご利用いただくために、メーカーのカスタマーサポートセンターへご連絡いただくことをお勧めいたします。

対象とする製品の取扱説明書PDFの詳細内容については、以下の【参考URL】からご確認ください。

【参考URL】：https://solutiondesk.jp/share/accelatech/project_7b284ea8-9c59-4f66-8aaa-051b26cf1516/ticket/knowledge_54c89452-5506-4112-896a-7d8f73e7f4b0

何か他にご質問があれば、いつでもお問い合わせください。【ごはんの楽園 TQ-023】の快適なご使用を心より願っております。

詳細

基本プロンプト ☒

あなたのメッセージ...

(P)

Powered by GPT-4

検索結果：12件

プロンプト選択

プロジェクト内 ☒ プロンプトを使う ☒ 基本

問合せ対応履歴からQ&A形式作成 +

製品マニュアル参照してQ&Aの回答完成 +

プロジェクト外 ☐ プロンプトを使う ☒ 基本 +

作成日：2024/03/24 進藤 達也

更新日：2024/05/09 進藤 達也

問合せ対応履歴からQ&A形式作成

お客様対応履歴からFAQを連番、Question、Answer形式で作成してください。同一内容の質問は1つにまとめてください。回答は対応履歴から生成を試み、それで回答できない質問にはAnswer欄を空欄で残してください。

適用

製品マニュアル参照してQ&Aの回答完成

Answerの欄を与えられた参考資料を元に作成ください。Answer欄が既に記入されている部分は該当する資料のページを記入、空欄の部分は参考資料から回答を見つけて該当ページと共に記入してください。

適用

プロジェクト外 ☐ プロンプトを使う ☒ 基本 +

× ページ単位(炊飯器TQ-023取扱説明書 2版PDF.pdf)

現在プロジェクト→投稿先プロジェクト

検索結果：27件

| ASL PDF | ASL US |
|----------------------------------|----------------------|
| | |
| 炊飯器TQ-023取扱説明書 2版PDF.pdf (14/27) | CRMデモ (FAQ) |
| | |
| 作成日：2024/03/24 進藤 達也 | 更新日：2024/05/09 進藤 達也 |
| 炊飯器TQ-023取扱説明書 2版PDF.pdf (15/27) | CRMデモ (FAQ) |
| | |
| 作成日：2024/03/24 進藤 達也 | 更新日：2024/05/09 進藤 達也 |
| 炊飯器TQ-023取扱説明書 2版PDF.pdf (16/27) | CRMデモ (FAQ) |
| | |
| 作成日：2024/03/24 進藤 達也 | 更新日：2024/05/09 進藤 達也 |
| 炊飯器TQ-023取扱説明書 2版PDF.pdf (17/27) | CRMデモ (FAQ) |
| | |

ナレッジ活用コンサルティング

・導入時



ワークショップ形式で
業務改善を検討、全員で合意



・いつでも



事例のご紹介

事例① E社様：知識共有と業務品質向上

業務イメージ

◆業務内容

生産プロセスにおける改善活動の起案、現場での実施
進捗確認、改善サポート

導入前 ---->
導入後 ——>

生産プロセス 革新統括部



製造技術開発部



生産プロセス課



IEデータ分析・企画課

企画
運営

資料を保管

資料を投稿

現場のニーズに
沿った情報を投稿

利用ログや、ア
ンケート情報の
入手

イベント
自主研活動、他社見学会等



参加

ファイルサーバー

プロセス
保管

各事業体の
活動部隊
(工場等)

情報がどこに
保存されている
かわからない

ナレッジベース

事例集
技術資料
研修資料
イベント資料

生産革新
知識入手

他部門の良い
取り組みを横
展開

改善前の課題

- ①組織が縦割りとなっており、部や課の
部門間情報共有をおこなうための基盤がない
- ②どのような情報が存在していて、各部門が
どのような情報を探して活用しているのか
見える化できていない
- ③講習会や工場巡回時等の改善活動で得た事例や
ノウハウが各活動メンバーに認知されていない

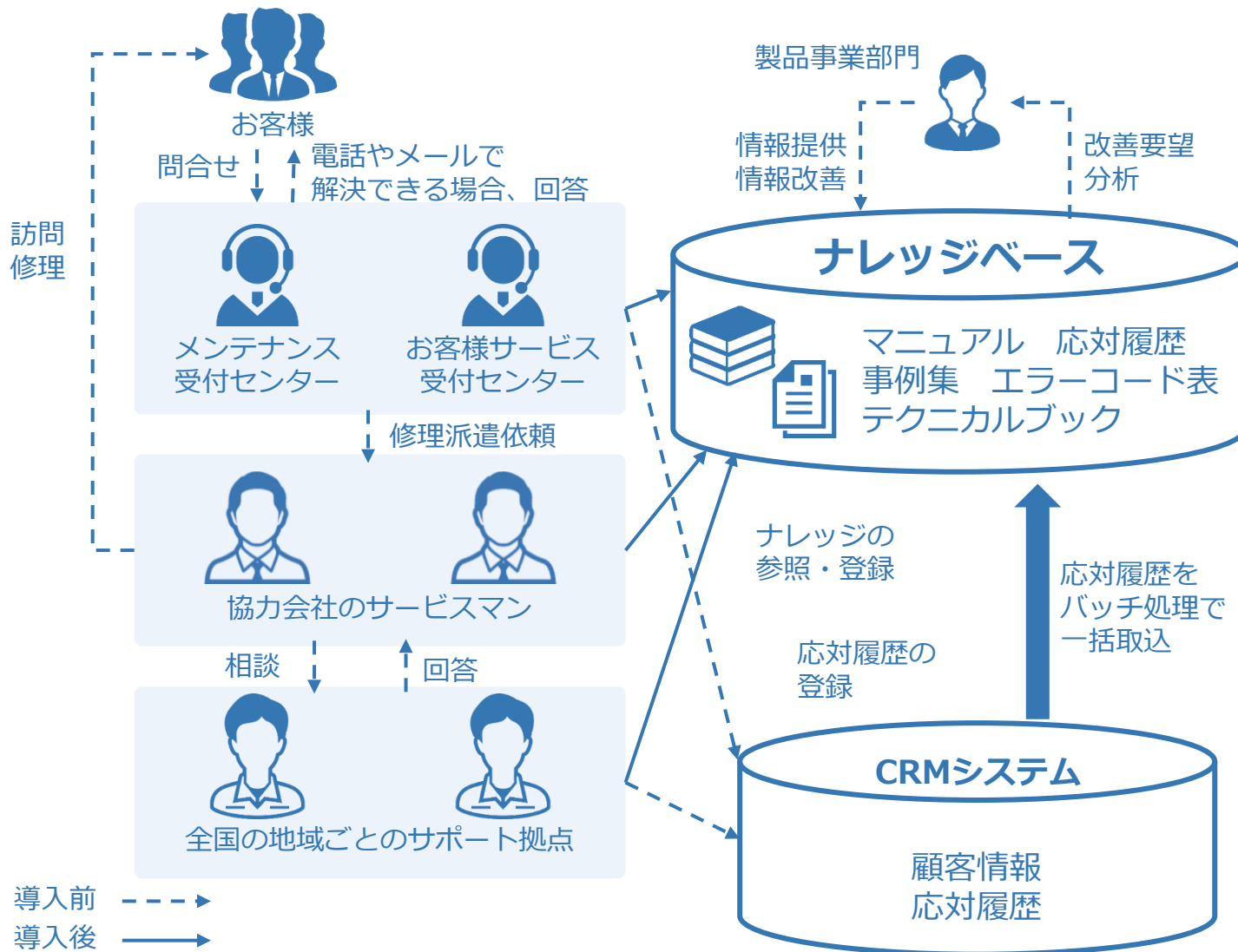
改善のポイント

- ①部や課の単位で管理している有用な事例や
ノウハウを一元管理し、タグやビューで誰でも
検索できるようにすることで、部門間を横断
したナレッジ基盤の構築ができた
- ②どのようなキーワード・タグ検索をしているか
を確認することで、利用者のニーズに沿った
情報をナレッジとして登録し、共有することが
できた
- ③有用な事例やノウハウの投稿がメールで通知
され、周知漏れを防ぐことが可能となった

事例② S社様：役割を横断したナレッジの蓄積と活用

業務イメージ

◆業務内容
小売店のショーケースや自動販売機の保守窓口・
メンテナンス対応業務



改善前の課題

- ① 社内の情報が文書形式や管理者の違いでバラバラに管理されている
- ② 発信者の都合で情報が整備されているため、情報へのアクセスが個人スキルに依存している
- ③ 情報ごとに登録方法が定められていないため、情報がたまりづらい
- ④ 現場からの情報や意見の吸い上げを行えてない

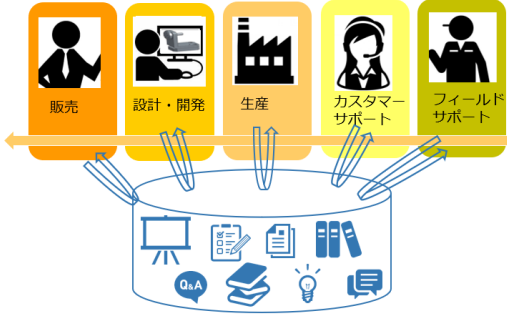
改善のポイント

- ① 様々な文書形式の情報をナレッジベースに登録し参照することが可能
- ② 情報をナレッジベースに分類して一元管理することで、情報へのアクセス時間が短縮した
- ③ 応対履歴や過去の対応を誰でも同じ形式で登録し参照できるので、情報の蓄積・活用率が向上
- ④ 現場からの意見などを依頼にコメントさせることで、製品のトラブル未然防止に繋がった

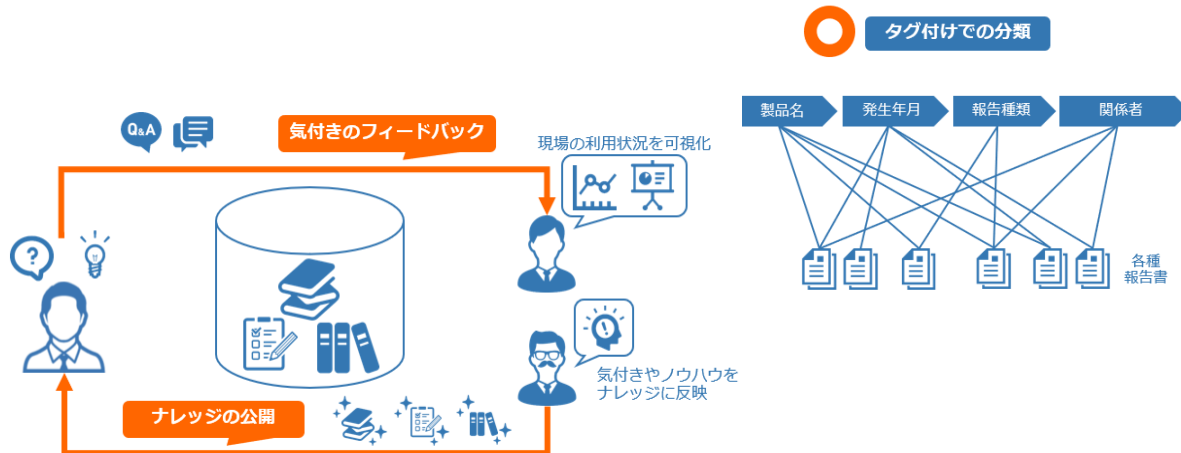
まとめ

3つのポイントとソリューション

業務に組み込む（蓄積、活用）



ナレッジがちゃんと「見つかる」



ナレッジの提供とフィードバック



ナレッジベース

AI

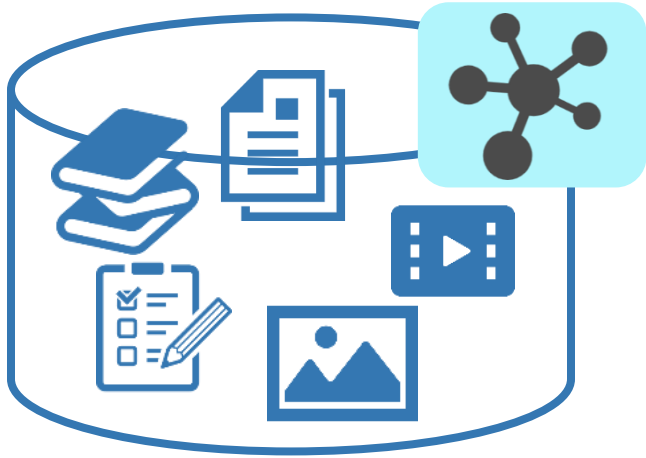


コンサルテーション



3つのポイントを実現する仕組みやツールを、お客様に合わせて

ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援



AI搭載ナレッジベース



伴走支援サービス

SolutionDeskによる業務革新を伴走しご支援します

- ・ PoCから小さく始め段階的に利用を拡大
- ・ AI進化に合わせてプロンプトや設計も柔軟に対応
- ・ 業務変更にも寄り添うナレッジ最適化支援
- ・ ナレッジ×AI業務適用を技術面からもサポート
 - RAG、FolderRAG、WebRAG、ドリルダウンRAG、ARG、ナレッジネット、アクティブチケット 等
- ・ 現場定着まで見据えた運用事務局の代行も可能
 - ・ ユーザー登録や各種設定の代行
 - ・ ナレッジ×AI活用報告の作成代行
 - ・ 新規データの投入や既存紙資料の電子化
 - ・ 利用活性化や現場定着のご支援

ナレッジ×AI[®]達人シリーズ

当社ITツール「SolutionDesk」とコンサルティングによって、お客様が各業務で蓄積されたナレッジから、AIを通じて必要な情報を引き出し、組織内の自己解決能力を向上させて生産性と効率性を高め、企業の持続的な成長を支えます。

達人シリーズとは？

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、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。

業務負担軽減ナレッジ

医師の働き方改革の達人



顧客応対力向上ナレッジ

ヘルプデスクの達人



従業員の自己解決ナレッジ

社内ヘルプデスクの達人



現場トラブル解決ナレッジ

メンテナンスの達人



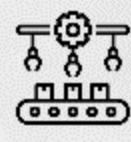
グローバル展開サポートナレッジ

海外拠点サポートの達人



設計品質向上ナレッジ

設計の達人



生産品質向上ナレッジ

生産の達人



SolutionDeskワークショップ

ナレッジ × AI を体験！ SolutionDeskワークショップ

出張する時に... ×

出張する時には何をすればいいの？

参照ナレッジ一覧
現在プロジェクト

2024/07/13 22:11 佐藤花子

出張する時には何をすればいいの？

AI 2024/07/13 22:15

出張をする際は、以下の手続きに従ってください。

1. 申請書提出 出張を命じられた社員は、事前に所定の申請書に必要事項を記入し、出張命令書の承認を得てから経営管理グループへ提出する必要があります。
2. 日程・経路 出張は指示された日程と経路に従う必要がありますが、事前の承認を得て変更することもできます。
3. 出張旅費の前払い 出張者は出発前に概算額を請求することで、その旅費を前払いしてもらえます。
4. 交通手段の選定 最短距離の経路に基づき交通費を計算しますが、業務の必要性や緊急性、経済性を考慮して航空機などの各種交通手段を利用することがあります。
5. 帰着後の精算 出張から帰着後は、所定のシステムを使用して速やかに旅費を精算し、必要な書類を出張命令書に提出する必要があります。

これらの手続きに加えて、出張中の異常事態や私用での移動などに関しては、別途規定された規則に従う必要があるため、規程を確認しておく必要があります。

プロンプト選択

プロジェクト内 プロンプトを使う 基本

AICプロンプトを書いてもらう (簡易版)

アクセラに関するFAQを作成する

プロジェクト内 プロンプトを使う 基本

あなたはこのプロンプトライターです。【ここにテーマを入力】について知識と読みやすさの観点から、ブログ記事を書いてください。

あなたはFAQ作成マスターです。アクセラテクノロジの**に関するFAQを作成してください。出力は出力形式に準拠し、FAQを生成して、そのプロンプトを作成してください。出力は必ず日本語で実施してください。*出力形式: 4問目: 4問目:

プロジェクト内 プロンプトを使う 基本

▲自社独自のナレッジ × AI を体験するチャンス▲

- ✓ プロンプトを利用した生成 AI の活用
- ✓ 生成 AI による業務ナレッジの活用
- ✓ ナレッジの絞込みで AI の回答の精度向上

ワークショップでは…

- AI経由でナレッジを参照した時の、具体的な回答を確認できます
- 参照するナレッジをキーワード検索やドリルダウンで絞り込んだ際の回答の違いを確認できます
- プロンプトの共有や活用の仕方をご紹介、プロンプトの工夫による回答の違いを確認できます

