

属人化・迷い・教育のバラつきはなぜ起きる? テレワークで変わる業務を支える 「ナレッジの仕組み化」

アクセラテクノロジ株式会社
取締役 COO 萩原純一

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×AIを実現するITプラットフォーム
K-Board	ナレッジボード
BizAntenna	多言語ナレッジベース
TanQlo	エンタープライズサーチ
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IT導入支援による業務特化型改善サービス

多様な企業での導入実績

Panasonic

MOL

商船三井テクノトレード株式会社

住友林業情報システム

DAIKIN

NICHIBAN

ISHIDA

TMJ

株式会社ブライエ

東京海上アシスタンス

Q&A

AsahiKASEI
旭化成ファーマ

倉敷化工株式会社

loop

wed's

鉄建建設

DEC

中電技術コンサルタント株式会社

Joshin

EBARA

株式会社 大塚商会

FUJITSU

見えなくなつた"ムダ・迷い・属人化"

テレワークで顕著になった3つの課題



「あの手順書、どこにあったっけ？」



「結局、○○さんに聞かないとわからない」



「新人にどうやって教えたらいいいのかわからない」

ナレッジ

共有されていない
見つけられない

課題①

情報が探せない
共有されない

課題②

属人対応が業務の
"詰まり"を生む

課題③

教育が
うまく回らない

【課題①】情報が探せない・共有されない

必要な情報は社内にたしかに存在しているが**必要な人に、必要なときに届かない**

⚠ よくある状況：

- ・ファイルサーバ上の手順書
- ・過去の対応履歴
- ・製品マニュアル

見つけられない、どれが最新版かわからない

この検索コストが積み重なると…

- ・チーム全体の生産性低下
- ・「聞いた方が早い」文化の定着
- ・結果的に属人化を助長

■ 製造業の情報システムの例：

- ・1件の問い合わせ対応に、**平均して5分以上**
情報検索に費やしている

【課題②】属人対応が業務の"詰まり"を生む

情報が整理されず、人を介してしか得られない状況が続くと、業務の偏りが生じる

▲ よくある状況：

あの件は〇〇さんに聞いてください
その処理は××さんしか分かりません

本人が不在だと

- ・対応が滞る
- ・他の人が無理に対応してミスが発生
- ・判断基準が共有されず対応がぶれる

属人化がもたらすリスク

- ・業務の品質低下
- ・対応スピードの低下
- ・判断基準の不統一
- ・組織の継続性への脅威

【課題③】教育がうまく回らない

テレワークの導入により対面でのOJTや日常的な指導の機会が減少

▲よくある状況：

何をどこまでやればよいのか、わからない
なぜその対応が正解なのか、理解できない

教育担当者の悩み

「教えきれていないのでは」という不安
「同じことを何度も説明している」という非効率

テレワークでの教育課題

従来の教育



- ✓ 隣で直接指導
- ✓ 即時フィードバック

テレワーク下の教育



- ✗ 画面共有の限界
- ✗ 理解度の確認困難

▲放置された場合のリスク



育成スピードや
理解度にばらつき



誤った認識が
業務に反映



教育担当者の
負担増大

→ ナレッジが整っていないという共通課題

解決の鍵は「ナレッジ×AIの仕組み化」

3つの課題に共通する根本原因

課題①

情報が探しれない
共有されない

課題②

属人対応が業務の
"詰まり"を生む

課題③

教育が
うまく回らない

- ・知識が人にひもづいている
- ・ナレッジが整理されていない

属人化した知識や情報を、誰もがアクセスできる**業務の仕組み**

解決の鍵は「ナレッジ×AIの仕組み化」

属人化した知識や情報を、誰もがアクセスできる**業務の仕組み**



ただのファイル共有やFAQの羅列ではない

実際に使われ、迷わずたどり着ける仕組み



ナレッジは「あること」ではなく「使えること」

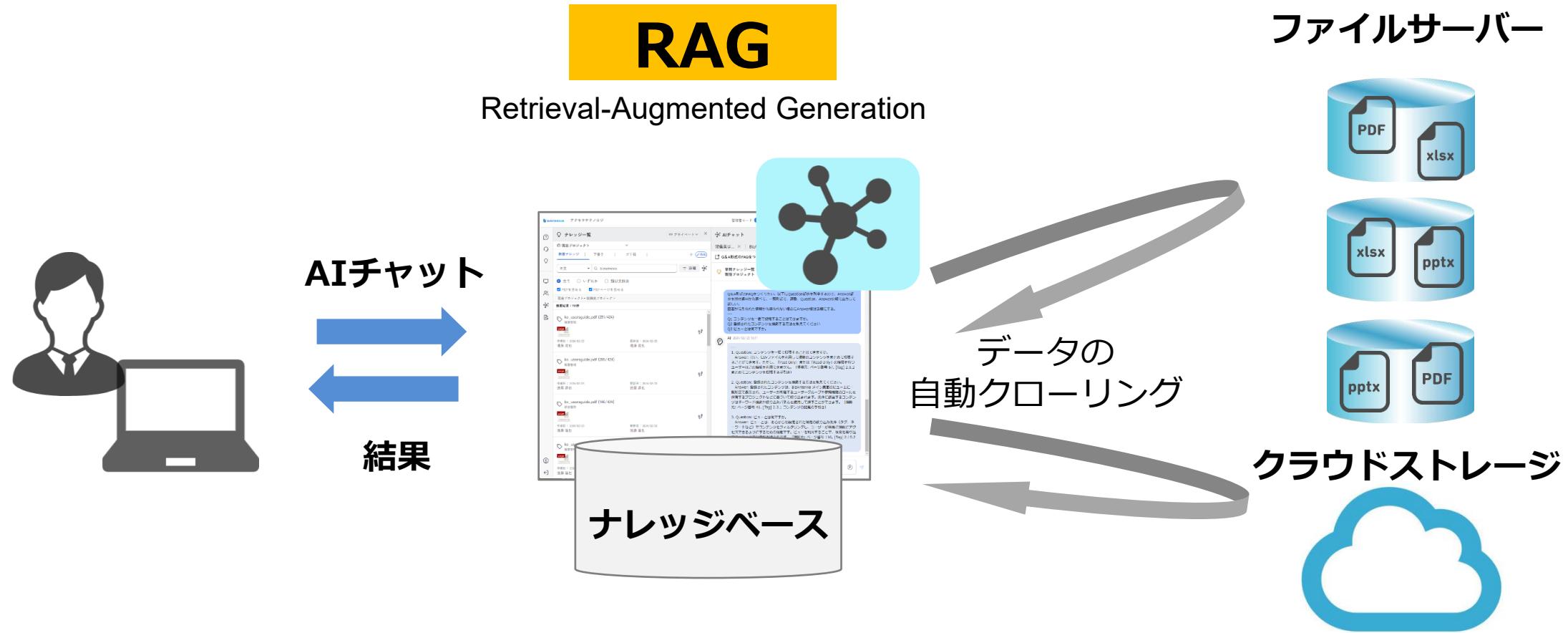
検索しやすく、利用しやすく、管理しやすい形で



AIと組み合わせて活用度を高める

ナレッジ×AIの実現

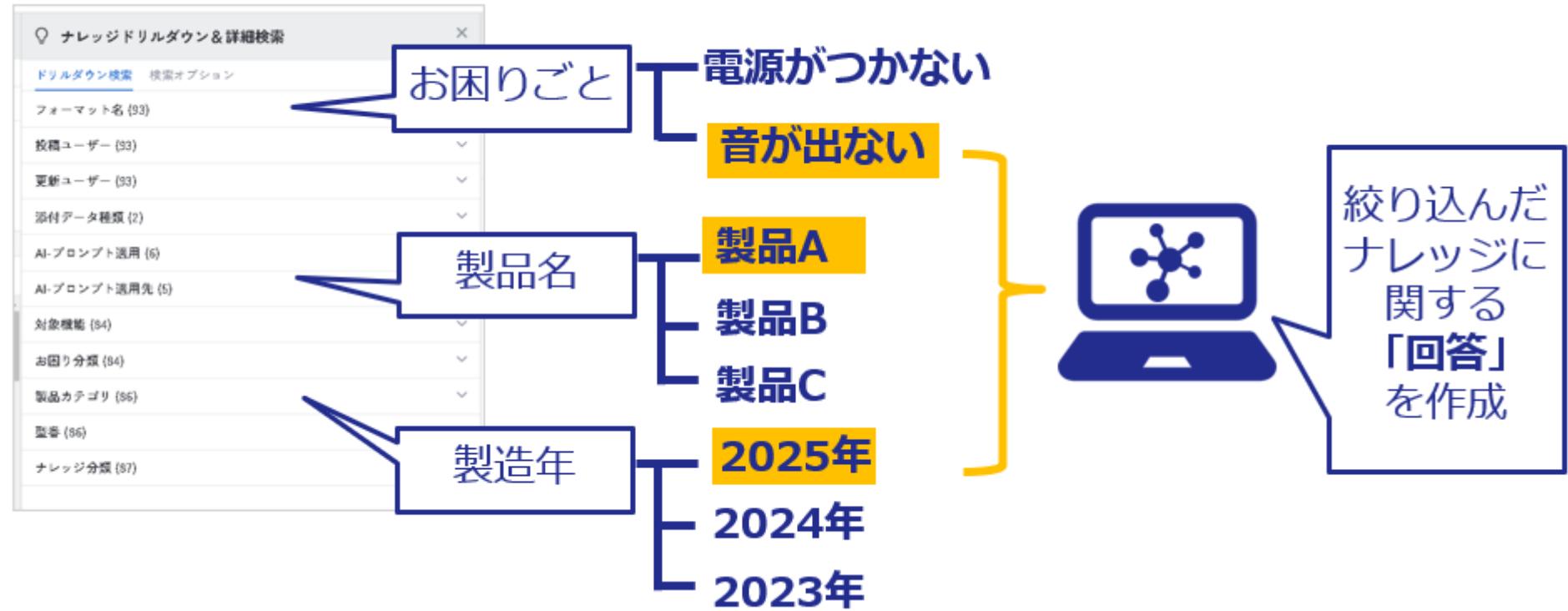
SolutionDeskが実現する"ナレッジ×AIの仕組み"



必要な情報がどこにあるか意識することなく
AIで取得可能

SolutionDeskが実現する"ナレッジ×AIの仕組み"

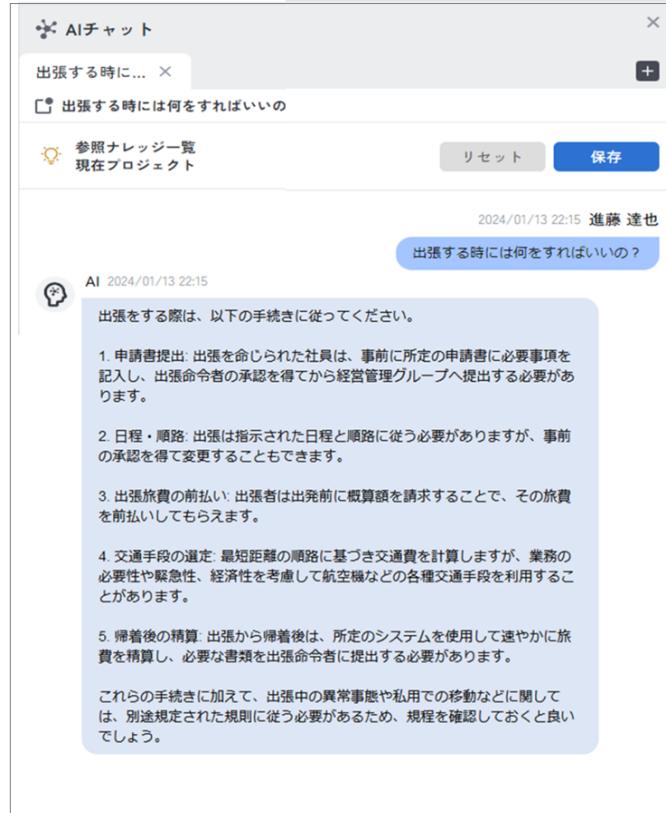
ドリルダウンRAG



AIが似て非なる情報を参照するリスクを軽減、
正確性の高い回答作成が可能

SolutionDeskが実現する"ナレッジ×AIの仕組み"

プロンプト共有



The screenshot shows the AI Chat interface with a shared prompt for travel expenses. The prompt text is as follows:

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、出張命令者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・順路: 出張は指示された日程と順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います。

4. 交通手段の選定: 最短距離の順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ごとがあります。

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者に提出する必要があります。

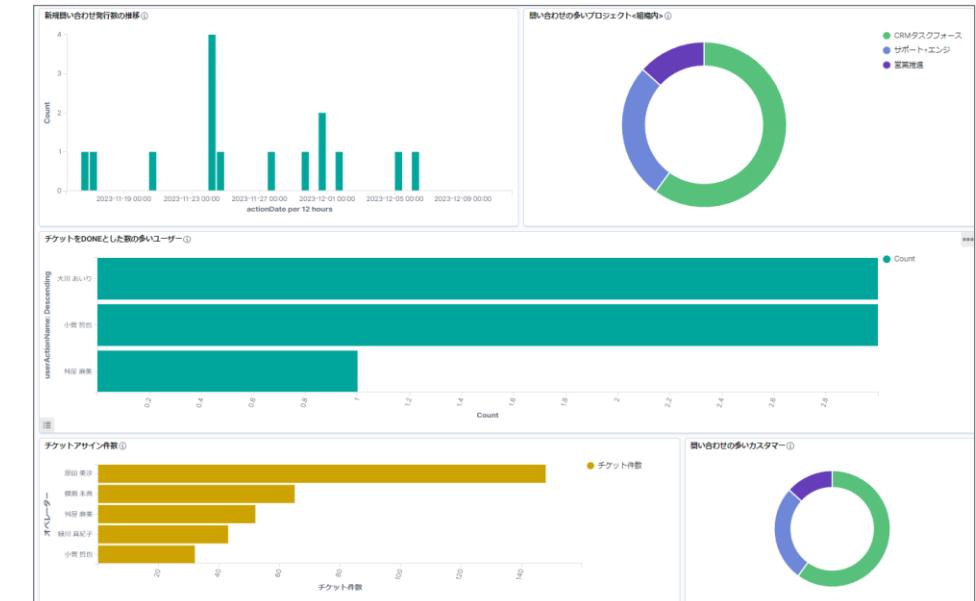
これらの手続きに加えて、出張中の異常事態や私用での移動などに関しては、別途規定された規則に従う必要があるため、規程を確認しておくと良いでしょう。



The screenshot shows the Prompt Selection interface with three shared prompts:

- AIにブログを書いてもらう (簡単版)
- アクセラに関するFAQを作成する
- プロジェクト外のプロンプトを使う

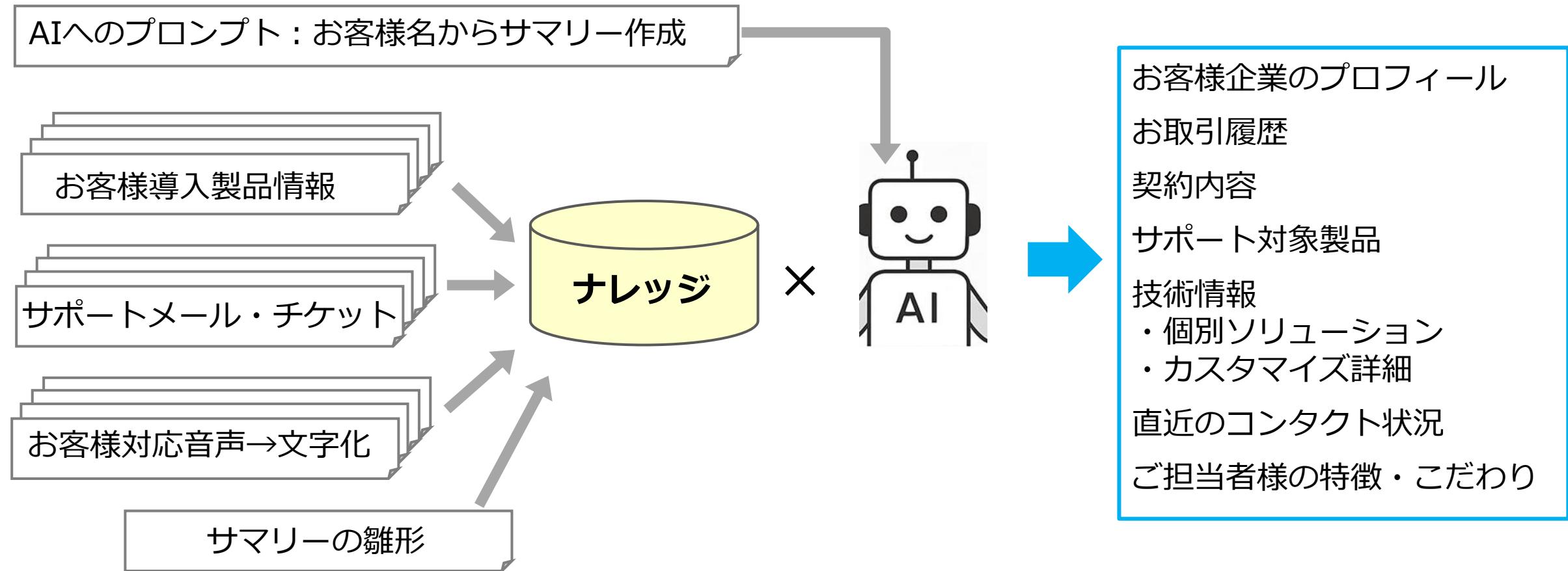
利用ログ取得・分析



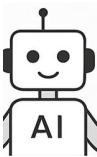
**業務ごとに有効なプロンプトを
ナレッジとして共有**

ナレッジ×AIの活用：属人化解消

業務のやりとりの断片からお客様ごとのサマリーを作成し属人化解消



ナレッジ×AIの活用：専人化解消

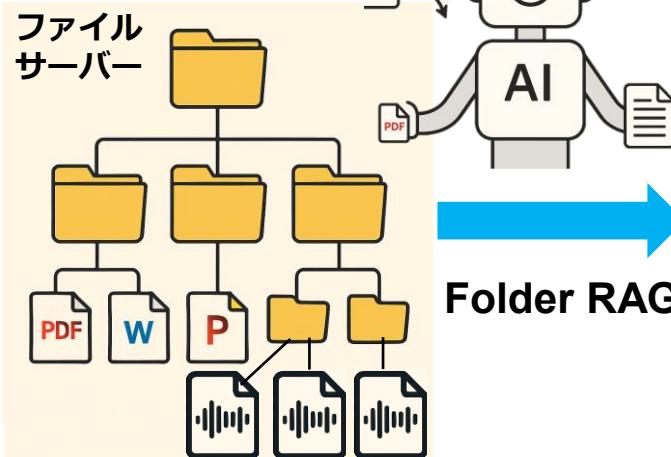
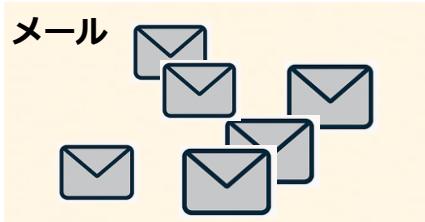


お客様企業名を入力ください。

山川電機工業様です。



山川電機工業様サマリーです。



対応履歴 + 導入時の設計書や仕様書、製品資料、音声データ

お客様名：山川電機工業株式会社

導入状況・活動履歴サマリー

企業プロフィール

- 所在地: 東京都港区
- 設立: 1995年
- 従業員数: 500名
- 代表電話番号: 03-1234-5678
- ホームページ: <https://www.yamakawa-denki.co.jp>

お客様側担当者の履歴（製造部）

- 田中一郎（2021年3月 - 2022年12月）: 製造部部長
内線: 1011
ご担当者様情報: 論理性をとても重視。野球観戦が好き。お子さんは女の子が2人。
- 鈴木花子（2023年1月 - 現在）: 製造部副部長
内線: 1015
ご担当者様情報: 製造技術に関して大変詳しい。2023年に本部門に配属。

導入の初期目標

- 自動化による生産効率の向上
- 作業エラーの低減

システム導入履歴

- 2021年3月: 初期システム導入（組立ライン用自動化機器セット）
- 2022年5月: 生産ラインの拡張に伴う機器追加導入
- 2023年1月: 操作ユーザーインターフェースの改良
- 2023年10月: AI制御システムの試験導入

直近での問合せ

- 2025年3月26日: 機器トラブルシューティングに関する問い合わせ
- 2025年3月18日: エラー表示が消えない問題について
- 2025年3月12日: 検査機のセンサー反応不良に関する報告
- 2025年3月9日: 操作UIがフリーズする件
- 2025年3月2日: 部品供給エラーと復旧手順について

導入製品一覧

- 自動組立ロボットA1 詳細情報
- 品質検査システムQX300 詳細情報
- AI制御システムControlPro Ver.2 詳細情報
- 部品供給装置SupplyFlex 詳細情報

※さらに詳しい情報が必要な場合は、各項目のリンクをご参照ください。

ナレッジ×AIの活用：教育トレーニング基盤

ナレッジ共有だけでなく、教育トレーニングの基盤としても活用

-  チャット形式の一問一答トレーニング
- ✓ 新人教育の理解のばらつきを軽減
- ✓ 教え漏れによる知識格差を防止

▲ テレワーク下での価値

「知識を身につける場」として機能し、
育成のばらつきや属人化を抑えた持続可能な教育体制を実現

いつでも
トレーニング可能

AIを活用した教育トレーニング

- 1 マニュアルやFAQを登録
- 2 AIが模擬質問を生成
- 3 AIが回答にフィードバック

シミュレーション例

 製品Aの初期設定で発生する一般的なエラーの対処法を説明してください

まず電源を入れ直し、それでも解決しない場合は...

 フィードバック:
基本的な手順は正確ですが、公式マニュアルによると、最初にエラーコードを確認することが推奨されています...

学習進捗の
可視化

継続的なスキル向上

テレワーク時代にも対応できるナレッジ基盤の実例

単なる情報共有ツールではなく、**業務対応の品質とスピードを安定させるためのナレッジ基盤**

取り組み事例

ニチバン株式会社様 お客様相談室

医療・文具・包装材などの製品を提供する総合メーカー
お客様相談室では多様な製品に関する問い合わせに対応

成果

✿ コロナ禍でも業務継続を実現

製品画像や動画も参照可能、実物が手元になくても、
自宅から正確な案内・対応を行える環境を実現

▲ テレワーク下での品質維持に成功

導入前後の変化

導入前



- ✗ 紙のカタログにメモを追記
- ✗ 各担当者の手元に保管
- ✗ 知識が個々の社員に属人化
- ✗ 情報の引き継ぎや共有に課題

導入後



- ✓ 30年分のカタログ情報・FAQを一元化
- ✓ ナレッジが検索可能な状態に
- ✓ 誰でも同じ情報に迅速にアクセス
- ✓ 対応のばらつきが解消



組織の資産として
ナレッジを共有



環境の変化にも
強い体制



同じ基準で
業務を遂行

本日のポイント

1

テレワーク環境で浮き彫りになった3つの課題

情報共有の難しさ・属人対応・教育のばらつき

2

業務を人ではなく "知識" に支えさせる

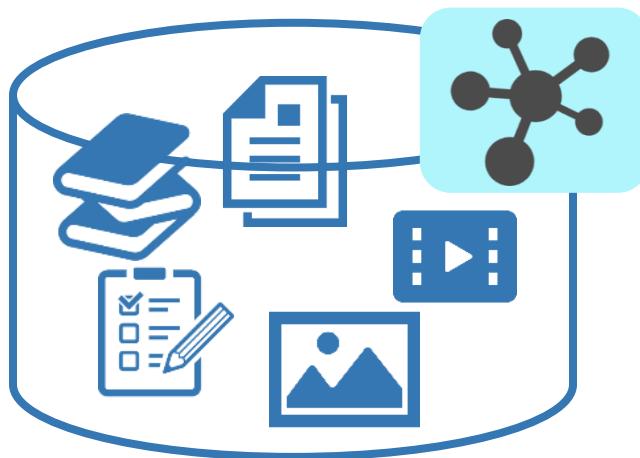
必要なときに、誰でも迷わず使える状態を作る

3

ナレッジを"蓄積"から "活用"へ

SolutionDeskによるナレッジ×AIの仕組み化

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

ナレッジ×AI 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
 - 新規データの投入や既存紙資料の電子化
 - ナレッジ×AI活用報告の作成代行
 - 利用活性化や現場定着のご支援

SolutionDeskワークショップ

ナレッジ × AI を体験!
SolutionDesk ワークショップ

▲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

ナレッジ×AIで業務を良くするには…
アクセラテクノロジまでご相談ください
SolutionDeskはナレッジを活かしたDXを実現します

