可視化したナレッジをAIで活用する―
現場の知恵を共有し、組織の実行力を高める
「ナレッジ循環」の仕組み

アクセラテクノロジ株式会社
取締役 COO　萩原純一

© Accela Technology Corp.

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×AI®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	ナレッジマネジメントに基づく業務DXソリューション
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

- 保有特許：ナレッジとAIを連携させた情報処理技術（特許第7761291号）
  文書共有システムに関する技術（特許第5993848号）

© Accela Technology Corp.

可視化のその先へ、ナレッジ×AIがもたらす「業務の劇的効率化」

業務プロセスの
可視化

＋

ナレッジ×AI

「可視化」で整えた土台に「ナレッジ×AI」を実装し、
継続的な改善サイクルへ

© Accela Technology Corp.

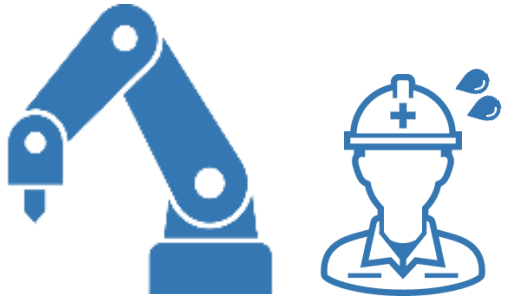
ナレッジ×AI®とは

© Accela Technology Corp.

業務におけるナレッジとは

マニュアル

作業標準書



過去トラブル

人脈

業務のコツ

業務内で得たすべての情報がナレッジになりうる

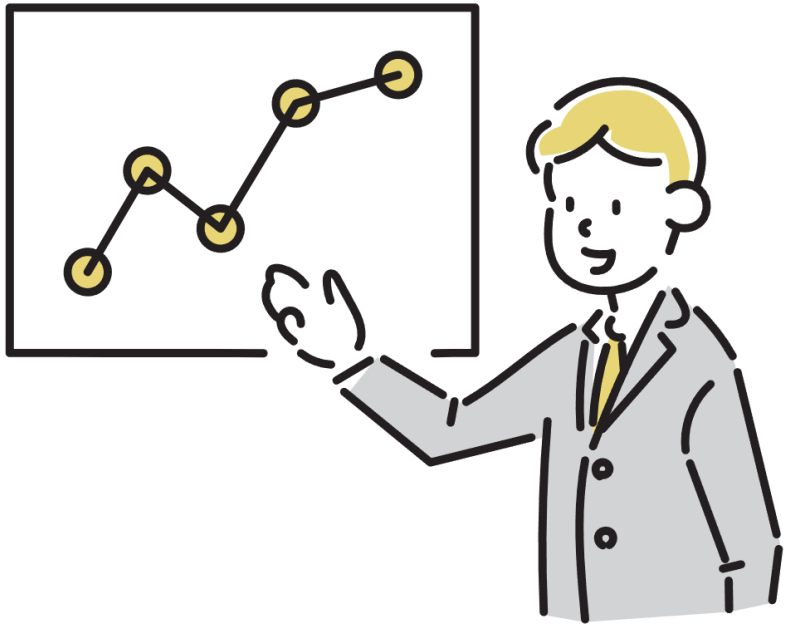
© Accela Technology Corp.

ナレッジの種類

暗黙知

経験やコツとして個人に蓄積。
共有できる状態になっていない

形式知



マニュアルやデータなど、暗黙知を
他者に共有できる状態にしたもの

業務の現場力の源であるノウハウは、共有が難しい暗黙知

© Accela Technology Corp.

ナレッジマネジメント　SECIモデル

共同化　暗黙知を他者へ伝える

例
- 熟練の職人の技能を盗む
- 先輩の顧客対応をまねる

表出化　暗黙知を形式知として見える化

例
- マニュアルにまとめる
- 上司に報告
- データ化して他者に共有

結合化　形式知を組み合わせる

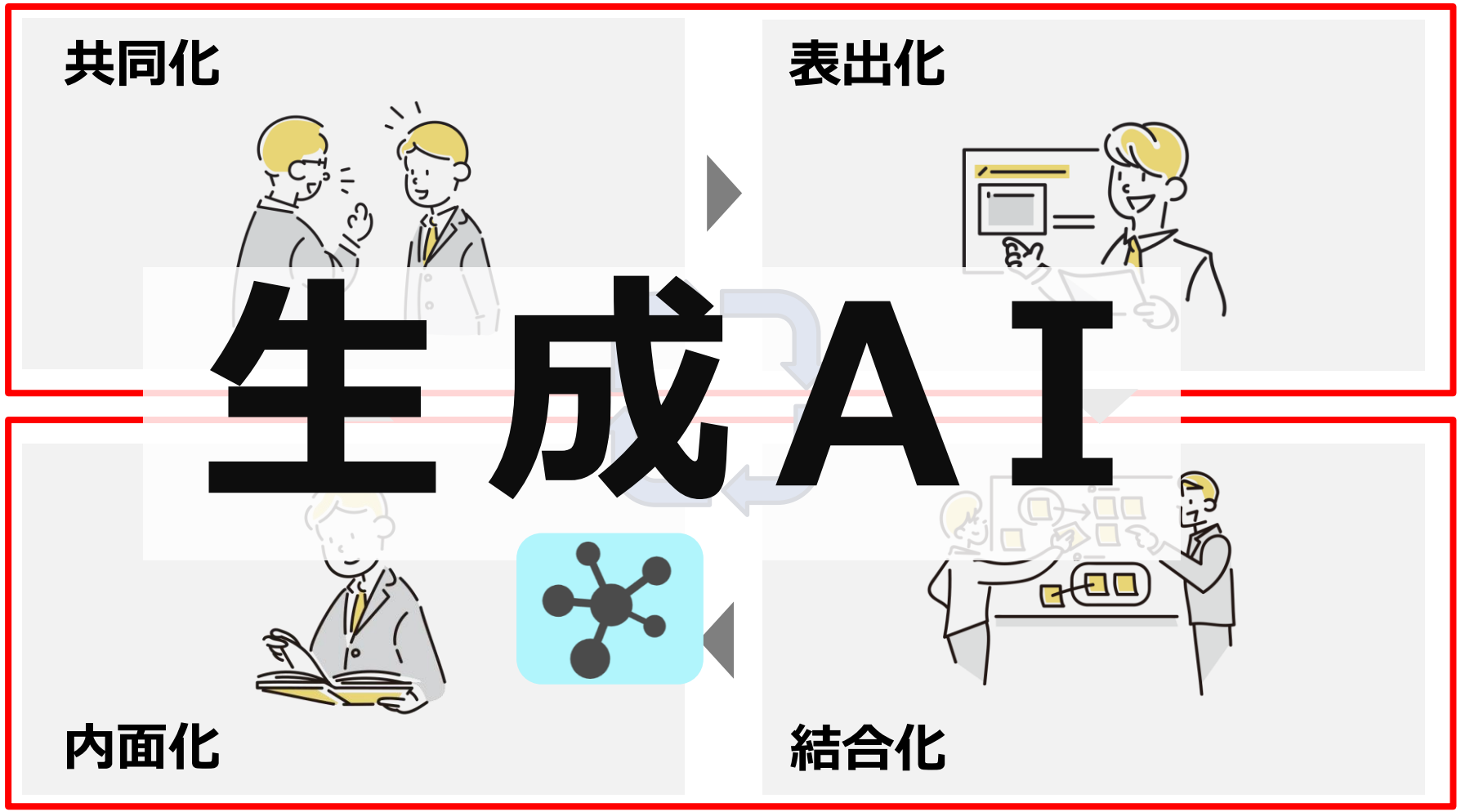
例
- 知見をすり合わせて
  知識をブラッシュアップ

内面化　知識を自分のものに

例
- マニュアルの実践
- 手順の習得・実践

© Accela Technology Corp.

ナレッジ×AI® のコンセプト



© Accela Technology Corp.

業務シーンと課題

SolutionDesk

バックオフィス部門のこのような課題解決にナレッジ×AIが有効です！

AIに何を担ってもらうか？そのために必要なナレッジは？明確にすることで取組みが見えてくる

①人材教育

- **新人教育の時間を短縮したい**
- **新人育成のための熟練者の負担を軽減したい**

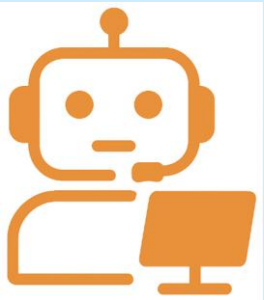
②属人性の排除

- ベテランに業務が集中する状況を緩和したい
- 特定の担当者に偏る顧客や製品の知識をチームで共有したい

③生産性の向上

- お問合せ対応の抜け漏れをなくしたい
- 関連部門への依頼や調整を効率化したい

④人手不足解消



- 自己解決率を上げ問合せを減らしたい
- 効果的なFAQを自動生成したい
- チャットボットを工数かけずに運用したい

⑤全社的活用・改善

- お客様からの問合せ傾向や要望を製品企画や開発に役立てたい
- 業務改善を部門最適に留めず全社的DXにしたい

© Accela Technology Corp.

「生産性の向上」にナレッジ×AI

SolutionDesk

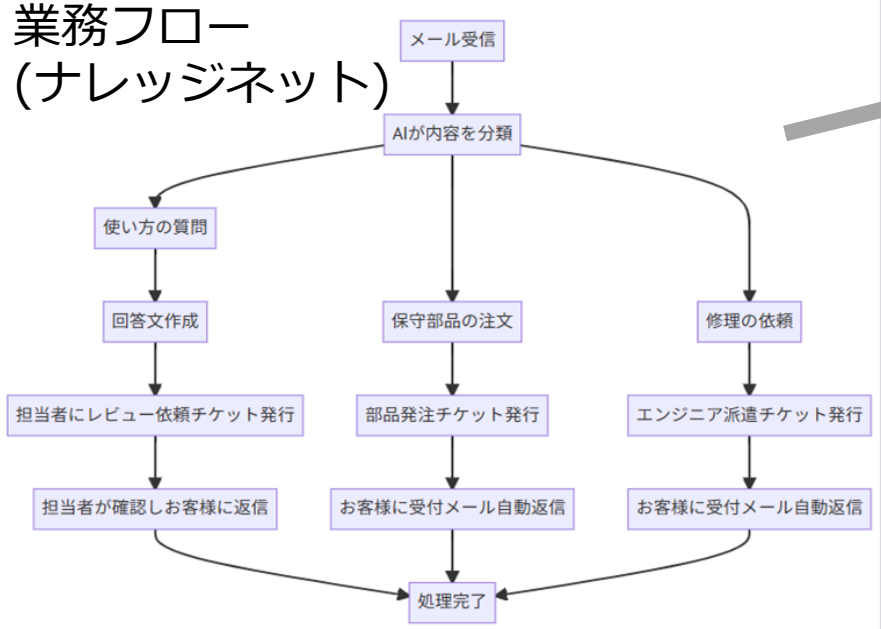
AIに担ってもらうこと

業務自動化：社内からの問合せに対する抜けの無い業務遂行をチケット介してAIが支援

AIへのプロンプト：メール文面作成＆チケット発行

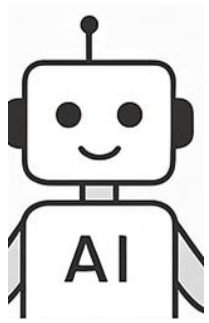
システム情報・FAQ

業務フロー
(ナレッジネット)



ナレッジ

×



メール雛形

営業グループ　山田様

お問合せを受け付けました。以下の詳細について教えてください。

チケット

チケットでタスク依頼

人から人へ
人からAIへ
AIから人へ
AIからAIへ

©

「生産性の向上」にナレッジ×AI

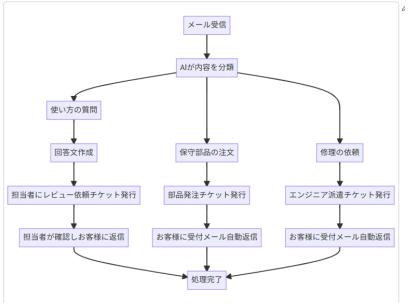
― 人とAIが協働する “アクティブチケット” ―

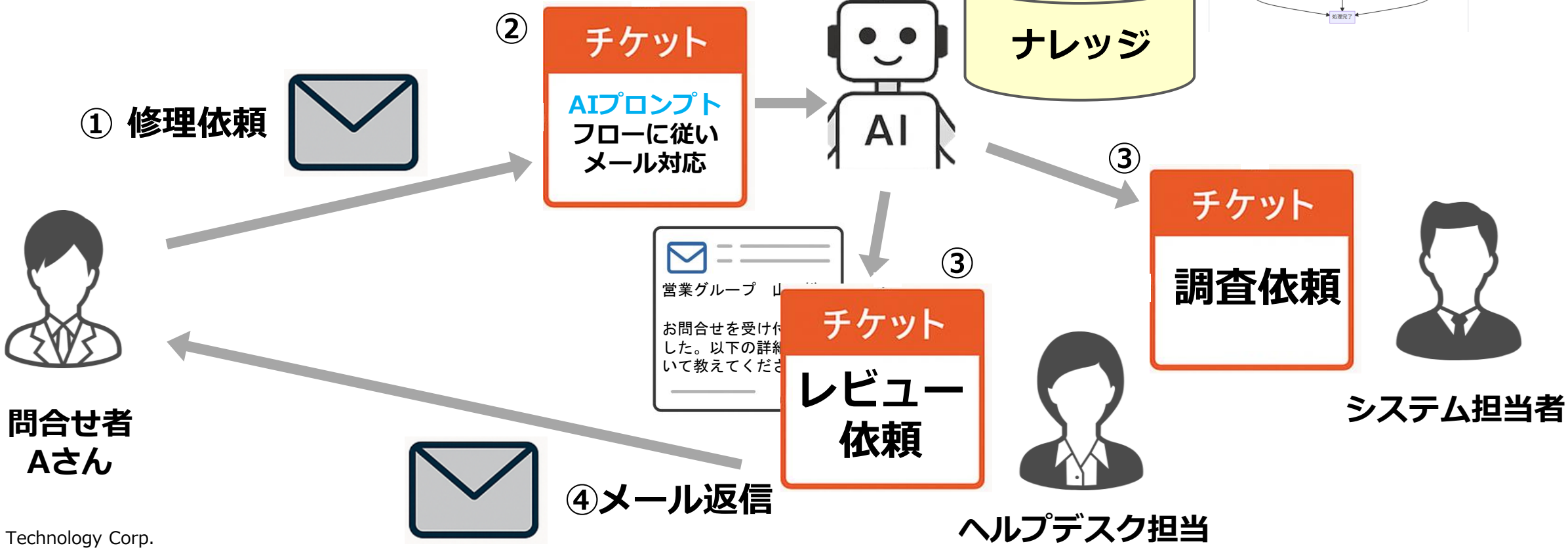
SolutionDesk

導入効果

- 対応漏れ・遅延をゼロに
- 回答作成の工数を最大80%削減（社内試算）
- 作業の分担・自動化によるスムーズな業務設計
- 満足度の向上とコスト削減の両立

ナレッジネットから
業務フロー参照





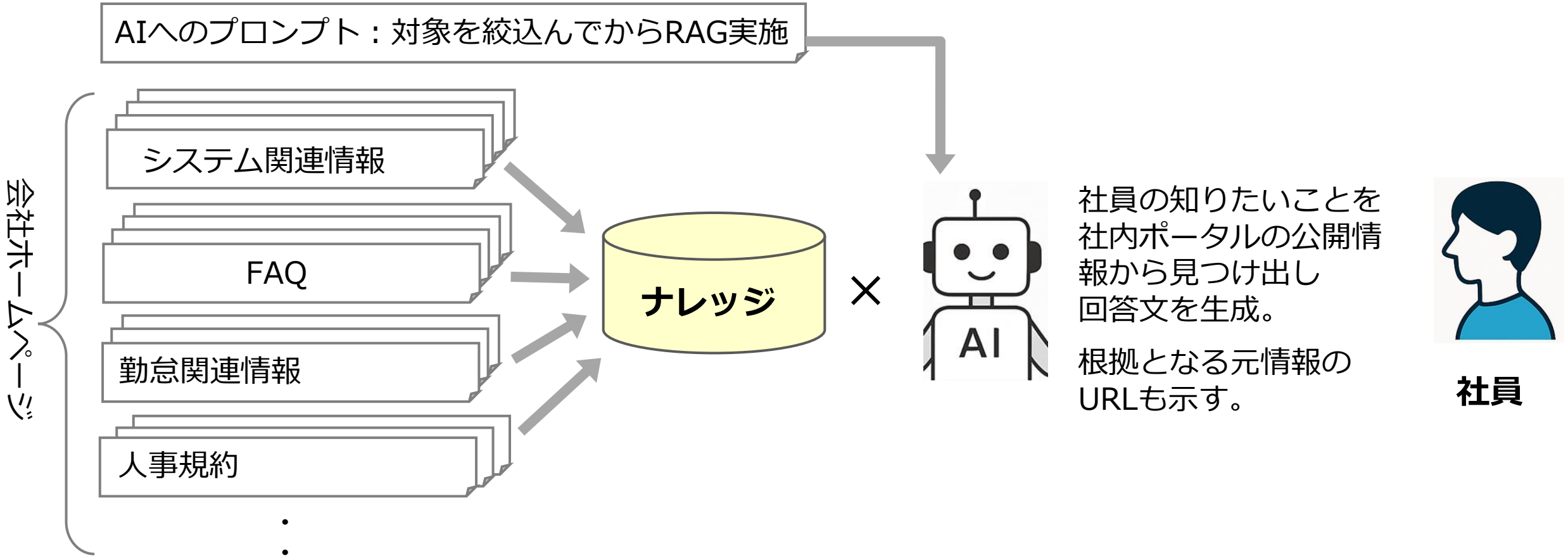
© Accela Technology Corp.

「人手不足解消」にナレッジ×AI

SolutionDesk

<u>AIに担ってもらうこと</u>

社内ポータルで公開している情報を元に社員の問題解決をチャットボットがお手伝い



© Accela Technology Corp.

「人手不足解消」にナレッジ×AI

SolutionDesk

運営側の伝えたいと社員の知りたいをAIがマッチング
―ナレッジロボ：“**WebRAG**”方式チャットボット―

導入効果

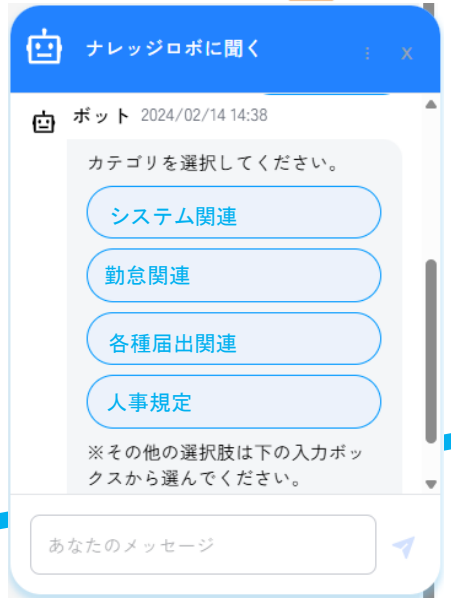
- 社員の満足度向上とヘルプデスクの負荷軽減の両立
- 学習やスクリプト作成が不要（自動更新→保守工数０）
- PDFも自動で対象に含められる(根拠ページ明示)
- 多言語対応が可能

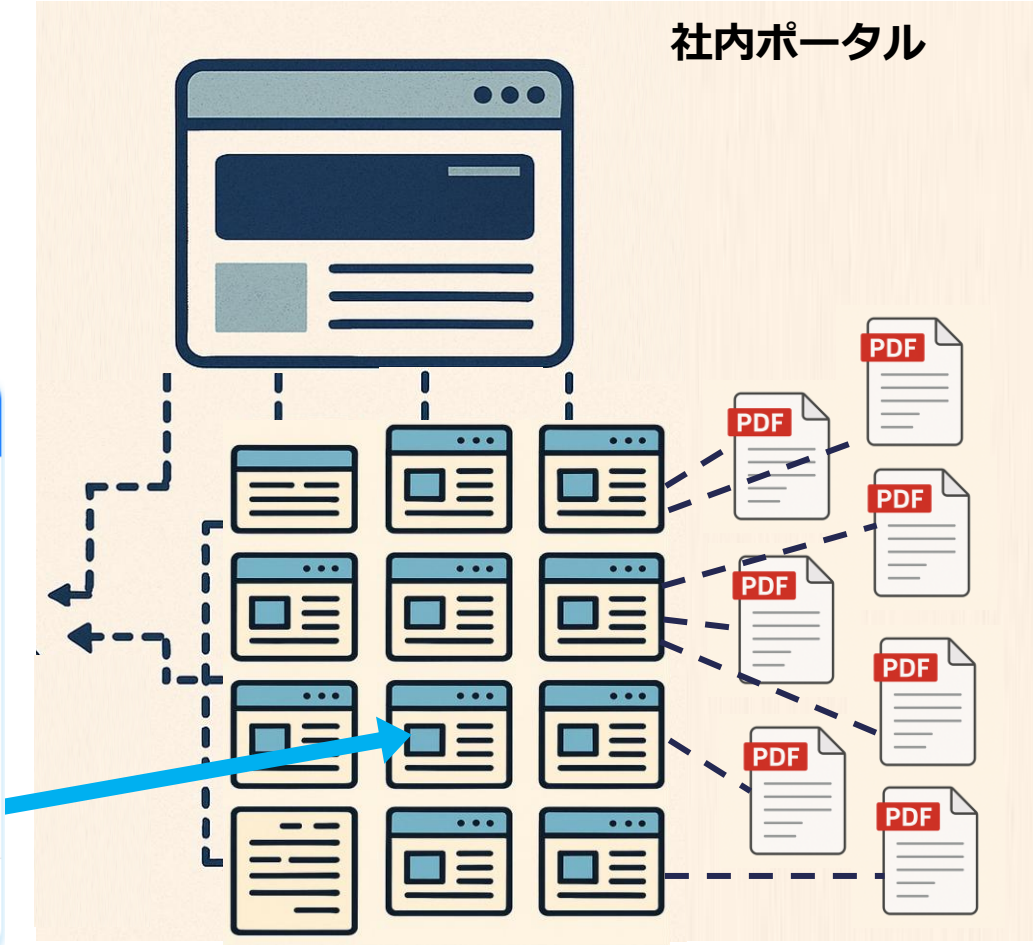
WebRAG

社員

Aシステム利用時の
ユーザー側の設定方法を教えてください

画面右上の設定アイコンをクリックし、〇〇の設定を開き、××を設定してください。
詳細は以下を参照
http://www.abc.de/fgh/ijk.html

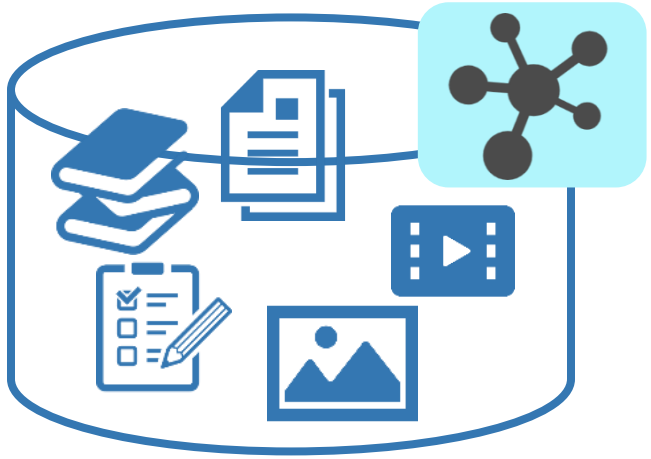




© Accela Technology Corp.

ツール提供と伴走型サービスの両輪でご支援

SolutionDesk



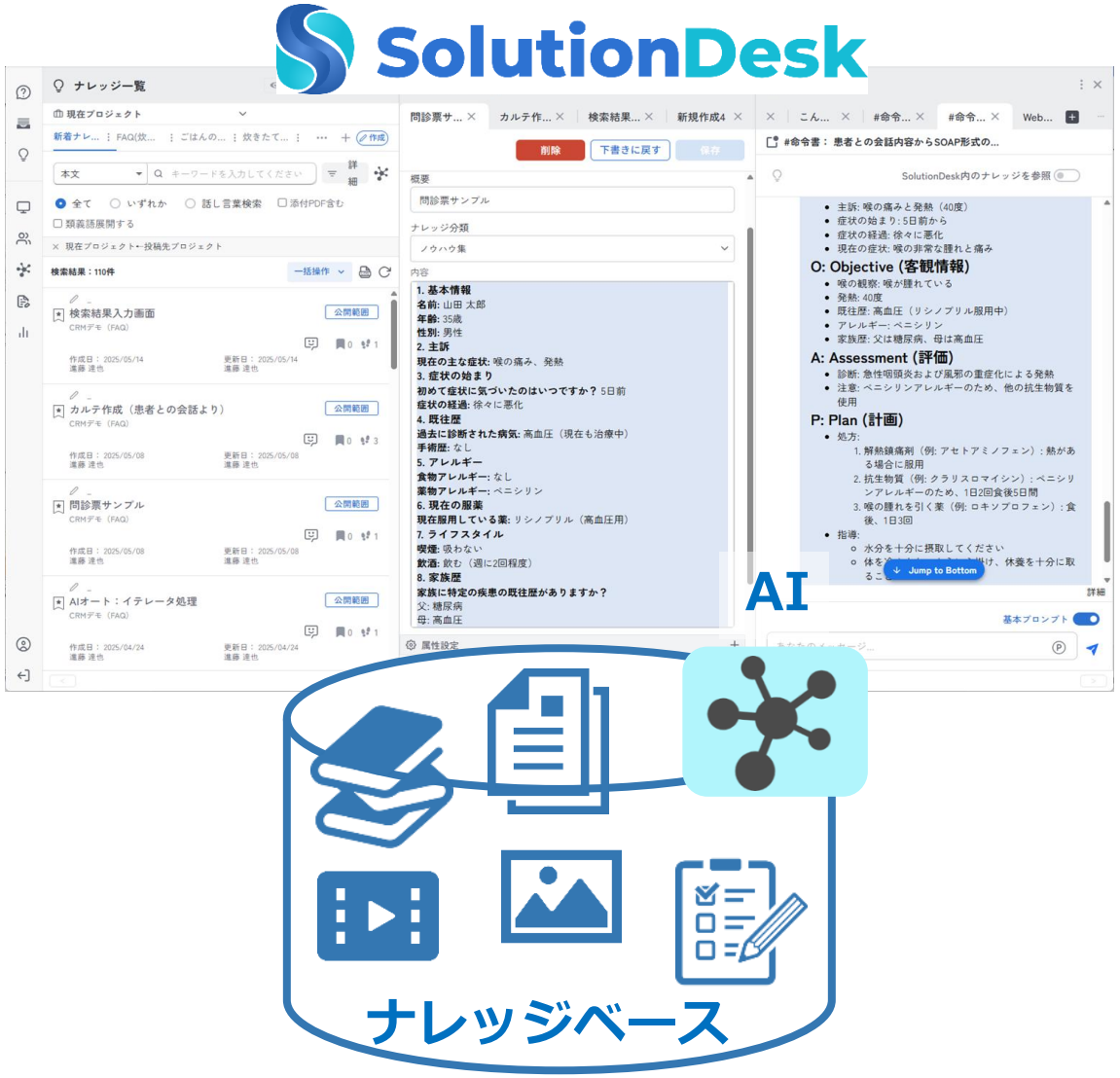
SolutionDesk

伴走支援サービス

© Accela Technology Corp.

ナレッジマネジメントに基づくAI活用ソリューション

企業内に散在するナレッジを、業務で“使える形”に整え、AIと一緒に育てていくための基盤



生成AIを搭載した
ナレッジマネジメント基盤

部門ごとに独自の
ナレッジベースを構築

チケット管理による
業務依頼・進捗管理

業務に組み込める
実務直結AIアプリ

共通ナレッジベースを参照し
AIが業務支援・自動化

CRMやSFA、設備管理など
既存システムと柔軟に連携

© Accela Technology Corp.

ナレッジ×AI 伴走支援サービス

ナレッジ×AIを現場に定着させ、業務変革を持続的に支援します

■ナレッジ×AI業務実装モデル

・ゼロから作らない導入方式
・短期間で「貴社仕様」へ最適化
・段階的かつ柔軟な導入や拡張性

■継続的な伴走支援体制

・継続的な運用サポートと現場の実行力向上
・属人化防止とリスクの解消
・人材育成とノウハウの蓄積

© Accela Technology Corp.

SolutionDesk

ナレッジ×AI 業務実装モデル

フィールドサポート

経営層
KPI設定やリソースの最適化に活用

企画部門
お客様ニーズを把握

製品開発部門
設計段階での改善に反映

生産部門
生産段階での改善に反映

営業部門
担当顧客の問合せ状況把握

お客様

電話問合せ

Web/メール問合せ

電話問合せ

ホームページで自己解決

オペレーターが応対

回答

一次対応

AIが応対

修理依頼

マネージャー

SV

オペレーター

AI

分析・改善

応対記録・管理

回答

受付・一次対応

⑨VOC自動分析

⑩業務改善・分析レポーティング

⑪FAQ等ナレッジ作成、改善支援

FAQ、マニュアル、トークスクリプト手順書 等

⑧問合せ管理

⑤問合せ回答支援

⑥AIなんでも質問窓口

⑦電話応対支援

・音声文字起こし
・問合せチケット発行
・回答案提示

④受付一次対応・アサイン自動化

①電話応対自動化（ボイスボット）

②公開FAQ

③AIチャットボット

教育

⑫オペレーター育成支援

業務改善・効率化

⑬勤務シフト表自動生成

⑭議事録自動生成

企業ホームページ

お客様情報

応対履歴

教育用プロンプト

業務フロー

シフトナレッジ

トークスクリプト

チャットプロンプト

FAQ

マニュアル

ナレッジベース

©Accela Technology Corp. 本サービスには、当社が取得した特許（第5993848号、第7761291号）の技術を使用しています。

SolutionDeskワークショップ

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

© Accela Technology Corp.

掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。
本サービスには、当社が取得した特許（第5993848号、第7761291号）の技術を使用しています。

© Accela Technology Corp.