

ナレッジ×AI[®] 業務活用ガイド

属人化の壁を越える「仕組みとしてのAI活用」入門



AI技術活用

DAG・RAG・ARG



業務効率化

属人化解消、品質向上



SolutionDesk

目次

このガイドについて

属人化の壁を越え、AIを業務の一部として定着させるための実践的ガイド。技術解説から活用事例、導入のポイントまで包括的に解説します。

課題

- 1 なぜ今、"ナレッジ×AI"なのか？
- 2 ナレッジ活用が定着しない3つの壁

技術解説

- 3 ナレッジをAIに"正しく 使わせる" 3つの方式
- 4 DAG | 明示された文書をそのまま使う
- 5 RAG | 検索して"関連しそうな情報"を使う
- 6 ARG | すべての文書を一括参照する

活用事例

- 7 業務が変わる。ナレッジ×AI 3つの活用事例
- 8 事例①製品サポート × ドリルダウンRAG
- 9 事例②チェックリスト照合 × ARG
- 10 事例③拠点レポートの集計分析 × ARG

解決策

- 11 AIが業務の一部になるということ
- 12 プロンプトのメニュー化
- 13 業務フローへの組み込み
- 14 SolutionDesk のご紹介

? なぜ今、"ナレッジ×AI"なのか？

生成AIの活用が広がり、私たちの業務にも"AIに聞く、AIに書かせる"という選択肢が増えてきました。
しかし、こうした動きの一方で、現場からは次のような声も聞こえてきます。

「AIが出す答えが、少しズレている…」

「思っていた内容が出てこない」

「結局、使いこなせるのは詳しい人だけ」

これらの背景にあるのは

企業の中にある"知識（ナレッジ）"が、AIとつながっていない
という事実です。

業務で本当に役立つAIにするには：

属人化したノウハウや散在するマニュアルといった企業固有のナレッジを、
AIが正しく使える形に整えることが欠かせません。



ポイント AIと「企業固有のナレッジ」を正しく連携させることが、業務での真の価値創出の鍵となります。

🚫 ナレッジ活用が定着しない3つの壁

⚠️ よくある現場の課題には、次のようなものがあります：

🧠 ナレッジには大きく分けて2つの形があります：

- 📖 マニュアルがあるのに、誰も見ていない
- 👤 特定の人にしかわからない業務がある
- ⌚ ナレッジが更新されず、使われなくなっている

種類	内容	例
暗黙知	経験や感覚に基づいた言語化しづらい知識	ベテラン社員の判断、トラブル時の勘所
形式知	明文化された、共有可能な知識	マニュアル、手順書、FAQなど

📌 ナレッジ共有が機能しない組織では、多くが暗黙知のまま属人化し、形式知として整備されていない状況です。

品 | ナレッジをAIに"正しく使わせる"3つの方式

業務で生成AIを活用する際、どのようにナレッジを渡すかによって精度・再現性は大きく変わります。代表的な3つの方式は以下の通りです。

方式	DAG	RAG	ARG
	 指定文書を直接AIに渡す	 検索してAIに渡す	 すべての文書を一括読み込み
特長	情報源が明確で、誤情報のリスクが少ない	ナレッジの対象が広い場合でも柔軟に対応できる	「部分一致」ではなく「全体理解」をベースに生成できる
向いている業務	ガイドライン参照、明確な規定遵守	柔軟な対応、広範なFAQ処理	照合、集計、分析が必要な業務

 **技術選択のポイント** 業務の性質や必要な精度・再現性に応じて適切な方式を選択することで、AIの効果を最大化できます。



DAG | 明示された文書をそのまま使う

「この文書を読んで、答えて」とAIに直接指示する方式

DAGは、AIに必ず情報を明確に指定する方式です。

たとえば、クレーム対応のマニュアルや社内規定など、必ず参照すべき文書が決まっている場合に有効です。

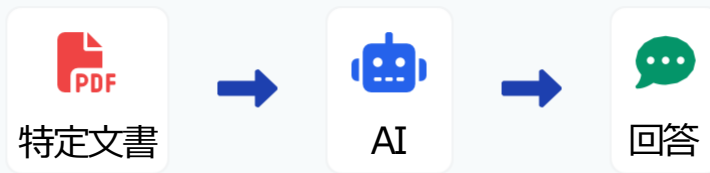
使い方の例：

“ 「この業務ガイドラインを読んで、次の質問に回答してください」

“ 「このPDFマニュアルの内容を要約してください」

特長：

- ✓ 情報源が明確で、誤情報のリスクが少ない
- ✓ 決まった資料をAIに読ませる場合に最適
- ✓ プロンプト設計が比較的シンプル



DAG方式のシンプルなフロー： 指定した文書をそのままAIに渡し、その内容に基づいて回答を生成

🔍 RAG | 検索して"関連そうな情報"を使う

関連する情報を検索して、AIに渡す一般的な手法

RAGは、質問に関連そうな文書を検索で抽出し、その一部をAIに読ませて回答を生成する方式です。

一般的に「AIに社内ナレッジを使わせる」といったとき、多くはこのRAGを指しています。

特長：

✓ ナレッジの対象が広い場合でも柔軟に対応できる

✓ FAQや問い合わせ対応の自動化に適している

⚠ ただし、検索に頼るため「似て非なる情報」が混ざるリスクがある

▼ ドリルダウンRAG：「似て非なる情報」問題を解消！

「似て非なる情報」が混ざるリスクを防ぐために生まれたのが、ドリルダウンRAGです。

従来のRAGとどう違うのか？

ドリルダウンRAGでは、AIに質問を投げる前に検索対象を絞り込みます。

- > 製品カテゴリ → 「製品B」
- > 年式 → 「2024年」
- > 機能 → 「保温機能」

このように絞り込んだ後にAIが検索と生成を行うため、

- ・製品Bの「2025年」の情報
- ・「製品A」の2024年の情報

といった「似て非なる情報」が混ざるリスクを避けられます。

ARG | すべての文書をくまなく参照する

AIに"全部読ませる"ことで、網羅的な判断を可能にする

ARGは、絞り込んだナレッジ群をすべてAIに読み込ませたうえで、集約・照合・比較などの処理を行うアプローチです。

従来のRAGではトークン（情報量）制限があるため困難だった処理を、分割・中間処理・再統合という設計により実現しています。

たとえば：

✔ チェックリストの全項目と手順書を照らし合わせ、「抜けている項目」を抽出

✔ 複数の拠点から集まった報告をすべてAIに読ませ、「共通の課題」や「傾向」をまとめる

特長：

✔ 網羅性が求められる照合作業に最適

✔ 人手では時間がかかる比較、集計処理も対応可能

✔ 「部分一致」ではなく「全体理解」をベースに生成できる



業務が変わる。ナレッジ×AI 3つの活用事例

—— 属人化解消・照合ミス削減・レポート業務の省力化

生成AIとナレッジを組み合わせ、業務はどう変わるのか？

ここでは、実際の業務における3つの活用事例をご紹介します。

すべて、「こんなことができたらいいのに」と現場で思われていたことがあり。それが、ナレッジ×AIによって"現実にはできるようになった"事例です。



属人化解消



Before



After

製品サポート業務

ドリルダウンRAGで製品別の情報を正確に活用

製品モデルごとの情報混在を防ぎ、新人でもベテラン並みの初期対応が可能に



照合ミス削減



Before



After

チェックリスト照合

ARGで手順書とチェックリストを自動照合

担当者の確認工数1/3に削減、見落としや抜け漏れをゼロに近づける



レポート省力化



Before



After

拠点レポート集計・分析

ARGで報告書を一括集計・傾向抽出

確認時間1/5に短縮、意思決定スピード向上と提案の自動化を実現

↓ 具体的な事例を詳しく見ていきましょう

事例① 製品サポート × ドリルダウンRAG

課題

製品の仕様が年度やモデルごとに微妙に異なる中で顧客からの問い合わせに対応。

問題点：

- × 「保温機能の不具合について」など一般的な質問に対し、AIが古い製品の情報を混ぜて回答
- × モデル間の仕様差異が原因で誤った情報提供が頻発

導入の工夫

ドリルダウンRAGの実装

製品名／モデル年／対象機能などをあらかじめ絞り込んだ上でAI回答生成させる方式



- ✓ 参照対象を先に特定し、関連情報のみを使用
- ✓ 絞り込み条件を業務ルール化

成果

精度向上

↑ 回答の精度が大幅向上
問い合わせ対応の品質が安定

属人化解消

属人化の排除に成功
業務ルール化で再現性が向上

新人育成

新人でも高品質対応が可能に
「ベテラン並みの初期対応」を実現

 **ポイント** "それっぽい情報"ではなく"必要な情報"に絞れる仕組みが、業務品質を支える



事例② チェックリスト照合 × ARG



課題

年次改訂された手順書が、現行チェックリストの全項目をカバーしているか確認する作業の負担。

問題点：

- × 人的確認では膨大な項目の照合に時間がかかる
- × 確認者によって品質にバラつきが発生
- × 人が見るとどうしても見落としが発生



導入の工夫

ARG(全文書一括参照)の実装

全チェックリスト項目をAIに読み込ませ、手順書にその内容が含まれているかを網羅的に判定させる設計に

- ✓ 項目ごとの存在判定を自動化
- ✓ 類似表現も含めた包括的な照合



成果

工数削減



確認工数が1/3に削減
手作業から自動照合への移行

品質向上



見落とし・漏れがゼロに
網羅的な確認で品質向上

標準化



誰がやっても同じ品質に
確認作業の仕組み化を実現



ポイント

部分一致ではなく、全体照合で判断するAIならではのアプローチが効果を発揮

事例③ 拠点レポートの集計・分析 × ARG

課題

各営業拠点から 月次で提出される報告書を、人手で集計・分析するのに時間がかかりすぎる。しかも報告の質にバラつきがあるため、意思決定にも影響が。

問題点：

- × 人手での集計・分析に時間がかかりすぎる
- × 報告の質にバラつきがあり、意思決定に影響
- × 担当者によって分析の視点が異なる

導入の工夫

ARGによる一括処理の実装

報告書をARGにまとめて読み込ませ、AIに「傾向」「課題」「提案」の観点で自動整理、比較、まとめを実行させる。プロンプトには分析観点を明示し、人が行う「考える処理」に近づける設計を採用。

- ✓ 「傾向」「課題」「提案」の観点で自動整理
- ✓ 複数拠点の報告を比較・まとめ
- ✓ 分析観点を明示したプロンプト設計

成果

時間短縮



**拠点別報告の確認時間が
1/5に短縮**

月次レポート作成が大幅効率化

自動化



**要点整理・改善提案まで含めた
定型レポートの自動化に成功**

定型レポート作成の負担軽減

意思決定



**部門横断での意思決定スピード
が向上**

情報共有と判断が迅速に

 **ポイント** AIが「報告を読む」だけでなく、「整理・比較・提案」まで担えるように

AIが業務の一部になるということ

これらの事例に共通しているのは、AIを単なるツールとしてではなく、業務プロセスの一部として組み込んだという点です。

AIの役割

「探す」「読む」「比べる」といった
思考的作業を、AIが代替

運用の変化

属人化を排し、誰でも再現可能
な運用に

人の役割

人が「判断」や「提案」に集中
できる体制へ

プロンプトのメニュー化と業務組込みが鍵

ナレッジ×AIの活用がうまくいくかどうか。その分かれ道は、「現場で継続的に使われるかどうか」にあります。

 精度の高いAI回答が可能でも、それを毎回自分で設計・操作しなければならなかったら、現場は疲弊してしまいます。

 属人化を解消するはずのAIが、逆に「使いこなせる人しか使えないもの」になってしまえば本末転倒です。

そこで重要になるのが、**プロンプトのメニュー化と業務フローへの組込み**です。



プロンプトのメニュー化

— 専門知識なくとも、誰でも使えるようにする仕組み

生成AIは、入力（プロンプト）によって出力の質が大きく左右されます。このプロンプトを、毎回ユーザーが設計するのではなく、あらかじめ定型メニュー化しておくことで、誰でも簡単に、均質な品質でAIを活用できます。

プロンプト例

用途	メニュー名	入力項目
クレーム対応	お詫びメール草案を作成	クレーム内容、顧客名、製品名など
手順確認	チェックリストと手順書の照合	手順書本文、チェックリスト
報告整理	拠点別報告の集計と要約	各拠点からの報告文書群

 **ポイント** これにより、ユーザーは選ぶ「**入力する**」「**実行する**」だけで、専門知識なくとも高度なAI活用が可能になります。



業務フローへの組み込み

— "わざわざ使う"から"自然と使う"へ

もうひとつの工夫が、「AIを使うタイミングを業務の中に組み込む」ことです。

AIが使える環境を用意しても、「いつ使えば良いかわからない」「思い出したときだけ使う」という状態では、定着しません。大切なのは、業務プロセスの中で自然にAIが起動する設計です。



問い合わせ受付時

顧客質問に対し、AIが関連知識を提案



マニュアル参照時

複雑な手順の理解・要約をAIがサポート



報告書作成時

レポート執筆をAIが支援し、品質を均一化

こうした仕掛けを組み込むことで、現場の負担を増やすことなく、AIが"使われる存在"になる環境が整います。

業務フロー組み込みの効果



継続的な活用

思い出す必要がなく自然と活用



属人化解消

誰でも同じ品質で利用可能



業務効率化

自然なタイミングでの支援

SolutionDesk のご紹介

ナレッジ×AIを実現するITプラットフォーム

生成AIは、ただ精度が高いだけでは十分ではありません。業務に定着し、再現性を持って使われるには：

- ・あらかじめ準備されたプロンプトメニュー
- ・自然に使えるタイミング・導線的设计
- ・属人化せず誰でも使えるようなユーザー体験

これらが欠かせません。SolutionDeskは、こうした業務AIの実用化に必要な設計要素を備え、導入から定着・活用フェーズまで、一貫した支援をご提供しています。

◆ 特長

カテゴリ	概要
ナレッジ管理	企業内に存在する業務に必要なあらゆる情報を一元管理し、AIが読み取りやすい形で構造化
ナレッジ連携AI（RAG/DAG/AR対応）	各方式に対応し、業務に応じた検索・生成・照合が可能
プロンプトメニュー	ユースケース別にあらかじめ設定されたプロンプトで、誰でも簡単にAIを利用可能
導入・運用支援	初期ナレッジ整備、プロンプト設計、業フローへの組み込み、定着支援まで一気通貫の伴走体制を提供

SolutionDesk のご紹介

◆ さまざまな業務の現場で活用されています



属人化の解消をミッションに掲げるサポート部門



ナレッジが散在し、再利用されていない
製造・保守業務の現場



社内FAQや対応履歴を活かしたいが、検索性に課題を感じている IT・情報システム部門



業務レポートやマニュアルの作成に
時間がかかりすぎている管理部門



<https://info.solutiondesk.jp/>

SolutionDesk

検索

<お問合せ>
アクセラテクノロジー株式会社 営業推進グループ
E-mail : marketing@acceletech.com

©Accela Technology Corp.