

**“〇〇さんに聞かないと分からない”  
を卒業する**

**— 属人化を解消するための実践ガイド**

# 1. はじめに — なぜ今「属人化」が問題なのか？

「この対応、前任者がやってたはずなんだけど…」

「保守マニュアルはあるはずだが、どこに保存されているか分からない」

「当時の担当者が退職していて、経緯を説明できる人がいない」

——こんな“あるある”が、テクニカルサポートの現場で起きていませんか？

属人化は、誰にでも思い当たるような身近な課題ですが、企業活動にとっては極めて深刻なリスクです。サポート対応の品質やスピードのばらつき、ノウハウの消失、引継ぎミス、顧客の信頼低下——放置すれば、現場の混乱だけでなく、ビジネスの停滞にもつながりかねません。

本ホワイトペーパーでは、この属人化という課題をどのように解消していくか実際の現場に即したステップで解説します。

## 2. 属人化がもたらす3つのリスク — 知識のブラックボックス化

### リスク1 ナレッジが個人に依存し、見えなくなる

仕様書や設計変更の履歴、サポート対応のノウハウなどが、特定の担当者の記憶やローカルファイルに残されていると、他のメンバーが活用できません。その人がいなければ業務が止まる——そんな事態は決して珍しくありません。

### リスク2 新人の育成が進まず、即戦力化できない

情報が整理・共有されていない現場では、経験の浅いメンバーが過去の対応履歴にアクセスできず、都度ベテランに聞かなければならない状況に陥ります。結果として、成長も遅れ、業務の負担も一部に偏りがちです。

### リスク3 過去のナレッジが活かされず、非効率な対応に

ファイルサーバーに資料があるのに検索できない、類似トラブルの再発防止策が共有されていない——こうしたナレッジの“死蔵”は、対応品質の低下や手戻りの増加を招きます。

### 3.なぜ属人化は起きるのか？ — 偶然ではなく“構造的”な課題

属人化は、単に「引き継ぎが不十分だった」では片付きません。業務の性質上、以下のような構造的な背景によって、自然に起こってしまうのです。

- ☑ 製品ごとの仕様変更やカスタマイズが多く、ナレッジの整理が追いつかない
- ☑ トラブル対応が日常的で、ナレッジ共有が後回しになる
- ☑ ナレッジがファイル・メール・チャットなどに分散し、全体像がつかめない
- ☑ 教育・引継ぎがOJT頼みで、再現性ある仕組みになっていない

こうした“属人化を助長する仕組み”を変えない限り、問題は繰り返されます。

## 4.属人化から脱却する3つのステップ



## 4. 属人化から脱却する3つのステップ

### Step1 : 業務フローの可視化・標準化

まずは、対応の流れを図や手順書で“見える化”することから始めましょう。どんな製品にどの手順で対応しているのか、パターン化できる業務はないか——明文化によって、誰がやっても一定の品質で対応できるようになります。

### Step2 : ナレッジの集約と再整理

過去の仕様書、設計資料、マニュアル、FAQなどを集約し、「どこに何があるか」が分かる状態を作ります。完璧を目指さず、まずはよく使うもの・問い合わせが多い領域から始めるのがコツです。

### Step3 : 教育体制の仕組み化

「OJTで慣れていく」から、「必要なナレッジをすぐに確認できる」状態へ。シナリオ学習・FAQベースの学習・動画やチェックリストなど、属人性に依存しない教育ツールを整備することで、新人も自走しやすくなります。

## 5. 属人化対策を加速させる「ナレッジ×AI」

AIは、これまで人の手でしかできなかったナレッジ整備の業務を支援し、属人化対策を現実的なものにしてくれます。

### ナレッジを収集・統合

ファイルサーバやメール、過去のチケットデータからナレッジを収集・分類。製品名や対応内容で自動タグ付けし、資料の整理・検索を大幅に効率化します。

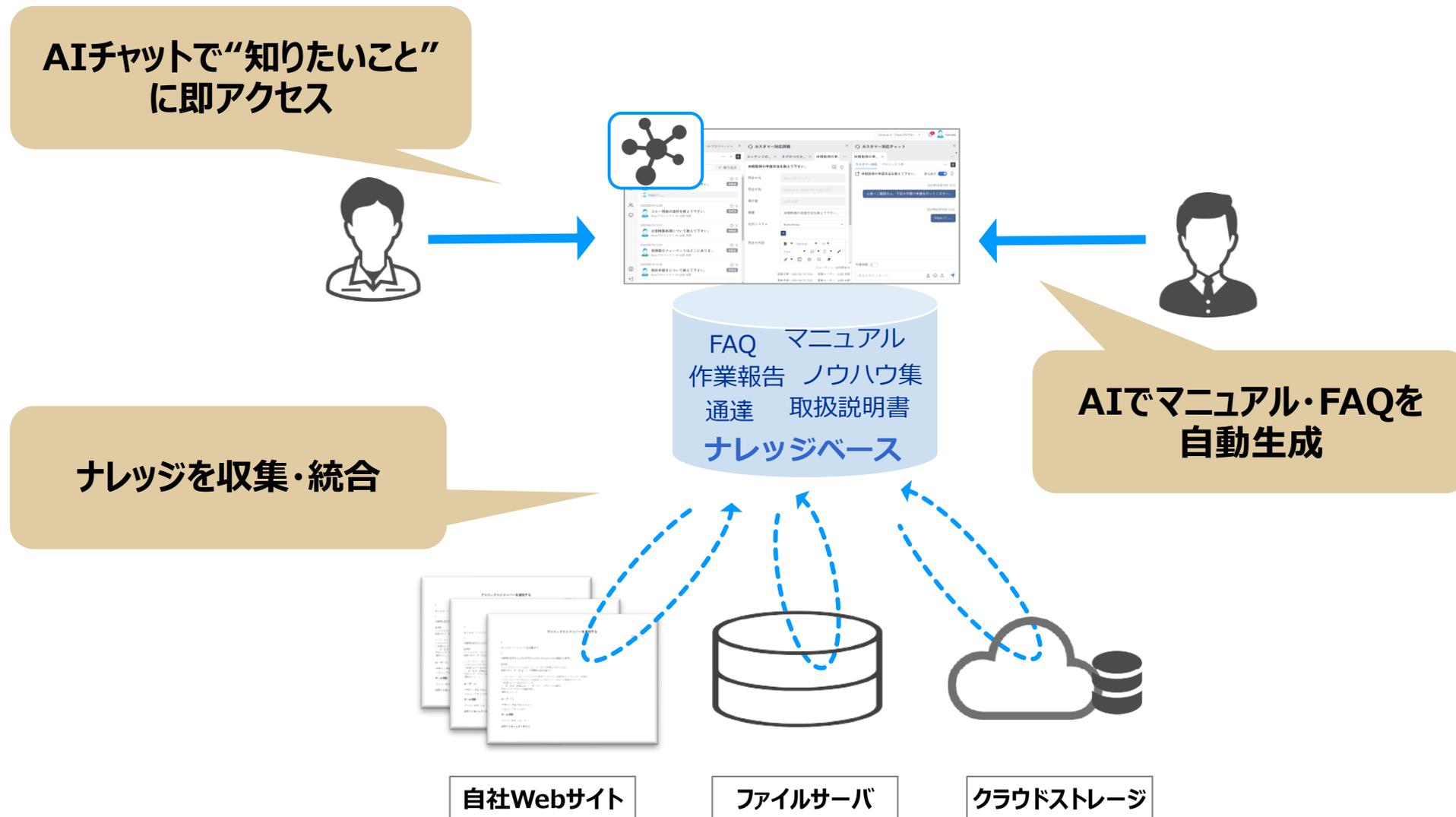
### AIでマニュアル・FAQを自動生成

過去のサポート履歴や仕様書を分析し、よくある問い合わせのFAQや、操作マニュアルのドラフトを自動で出力。ドキュメント作成の負荷が軽減されます。

### AIチャットで“知りたいこと”に即アクセス

検索ではなく、自然な質問文でAIに聞くことで、ナレッジを横断的に検索し、最適な回答を提示。人に聞かなくても答えが見つかる環境が整います。

## 5.属人化対策を加速させる「ナレッジ×AI」



## 6.導入効果とユースケース — 数字で見る属人化解消の成果

ある製造業では、SolutionDesk導入後、以下のような成果が報告されています：

|            | Before |   | After        |
|------------|--------|---|--------------|
| 一次対応時間     | 45分    | ➡ | 30分に短縮（▲33%） |
| 属人対応の割合    | 60%    | ➡ | 20%に低減       |
| FAQ作成件数    | 月2件    | ➡ | 月20件に増加      |
| 若手の初回対応成功率 | 40%    | ➡ | 80%に上昇       |

“何かあったらAIに聞く”文化が定着し、業務の再現性・標準化が大きく前進しました。

## 7. SolutionDeskのご紹介 — 属人化を防ぐための仕組み

SolutionDeskは、属人化対策に強いAIナレッジ活用プラットフォームです。

- ファイルサーバと自動連携し、社内ナレッジを一元管理
- AIでFAQ・マニュアルを自動生成
- AIチャットで“知りたいこと”を即時検索

特別な設定や管理は不要。

日々の業務を止めず、既存の資産を活かしながら、脱属人化を推進できます。

## 8. おわりに — 属人化ゼロの未来へ

属人化の課題は、一朝一夕で解決できるものではありません。

しかし、「どこから始めるか」を明確にし、「人」ではなく「仕組み」や「AI」にナレッジを託す発想に切り替えれば、未来は大きく変わります。

まずは、情報がどこにあるのか分かる状態をつくること。小さな一歩が、やがて大きな改善につながります。

**SolutionDeskで、あなたの現場の“ナレッジ改革”をはじめてみませんか？**

# チェックリスト

- この業務は、この人にしかわからない、という業務がある
- マニュアルが最新版かどうか分からない
- 過去のトラブル履歴が検索できない
- 担当者が退職すると対応が止まる
- 教育がOJTだけに頼っている
- 対応記録が個人のメールにしかない
- ナレッジの整理が後回しになっている
- 新人が自分で調べる手段がない
- 対応スピードに差がある
- 「とりあえずあの人に聞く」が口癖になっている

3つ以上当てはまる方は、ぜひ一度ナレッジ活用の仕組みを見直してみてください！



<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@acclatech.com](mailto:marketing@acclatech.com)

©Accela Technology Corp.