

AI活用の成果を左右する、ナレッジの質と循環

生成AIを業務に定着させるためのナレッジ活用の考え方

生成AIを導入したものの、期待したほど現場で使われていない。
回答は返ってくるものの、自社の業務にそのまま使える内容にならない。
結局、人が確認し直したり、別の資料を探し直したりしている。

こうした課題の背景には、AIそのものの性能だけでなく、AIが参照する業務ナレッジの状態があります。

本資料では、マニュアル、指示書、FAQ、問い合わせ履歴、過去の対応記録、業務ルール、現場のノウハウなどを起点に、生成AIを業務で活用しながらナレッジを育てていく「ナレッジ循環」の考え方を解説します。AIを一過性の便利ツールで終わらせず、業務に定着させ、継続的な改善につなげるためのヒントとしてご活用ください。



目次 CONTENTS

01 はじめに：生成AI活用が広がる中で見えてきた課題

02 AIの回答品質は、参照するナレッジに左右される

03 「ナレッジがない」は本当か

04 AIはナレッジを「使う」だけでなく「作る」ことにも活用できる

05 AI活用で生まれた成果物も、次のナレッジになる

06 ナレッジ循環を業務に組み込むために必要なこと

07 SolutionDeskが実現するナレッジ×AIの業務活用

08 まとめ

SECTION 01

1. はじめに

生成AI活用が広がる中で見えてきた課題

業務効率化や標準化への高まる期待と、現場での定着における「見えない壁」

SECTION1 はじめに：生成AI活用が広がる中で見えてきた課題

生成AIの業務活用は、いま多くの企業にとって重要なテーマになっています。

文章作成、要約、問い合わせ対応、情報検索、レポート作成、社内文書のたたき台作成など、生成AIを活用できる場面は着実に広がっています。これまで人が時間をかけて行っていた作業を効率化したり、担当者によってばらつきが出やすい業務を標準化したりする手段として、AIへの期待は高まっています。

一方で、実際に業務で使ってみると、期待したほどの成果につながらないケースもあります。

- ✓ AIに質問しても一般的な回答しか返ってこない。
- ✓ 自社のルールや業務の前提に合っているか分からない。
- ✓ 回答の根拠が確認しづらく、最終的には人が一から調べ直している。
- ✓ 最初は試してみたものの、日常業務の中では使われ続けていない。

このような課題が起こる背景には、**AIが何をもとに回答や成果物を生成しているのか**、という問題があります。

業務でAIを活用する場合、AIは何もないところから自社業務に最適化された回答を自動的に生み出すわけではありません。自社のマニュアル、指示書、FAQ、問い合わせ履歴、過去の対応記録、業務ルール、判断基準、現場のノウハウなどと結びつくことで、初めて業務に即した支援がしやすくなります。

AIが参照するナレッジが古ければ、生成される回答も古い情報に引きずられます。必要な情報が散らばっていれば、業務に必要な文脈を十分に反映できません。

現場で使われている判断基準が言語化されていなければ、AIもその判断を支援しにくくなります。

SECTION1 はじめに：生成AI活用が広がる中で見えてきた課題

ここで改めて重要になるのが、「ナレッジマネジメント」の考え方です。

ナレッジマネジメントとは、個人の経験や勘に依存している知識、つまり暗黙知を、マニュアルや手順書、FAQ、報告書、対応履歴などの形式知に変え、組織で共有・活用できるようにする取り組みです。特定の担当者だけが知っている情報を組織全体で使える状態にし、業務の質や効率を高めるための考え方と言えます。

生成AIの登場によって、このナレッジマネジメントの重要性はさらに高まっています。

従来は、人がナレッジを作り、整理し、更新し続ける必要がありました。必要性は分かっているにもかかわらず、現場の負担が大きく、継続が難しい。そう感じている企業も少なくありません。

しかし現在は、AIを活用することで、過去の対応履歴からFAQ案を作成したり、業務メモから手順書のたたき台を作ったり、問い合わせ内容を要約して次の対応に活かしたりすることが可能になっています。AIは、ナレッジを参照して回答を作るだけでなく、**現場で生まれた情報を次のナレッジに変えていく役割も担えるようになってきました。**

本資料では、**生成AIを業務に定着させるために必要な「ナレッジの質」と「ナレッジ循環」**について解説します。

AIが自社のナレッジと結びつき、日々の業務の中で使われ、更新され続けることで、現場に根付いた活用につながります。

まずは、AIの回答品質がなぜナレッジに左右されるのかを見ていきます。

SECTION 02

2. AIの回答品質は、参照するナレッジに左右される

AIの性能だけでは業務成果に直結しない理由

SECTION2 AIの回答品質は、参照するナレッジに左右される

生成AIを業務で活用する際、多くの企業がまず注目するのは、AIそのものの性能です。どのAIモデルを使うのか、どのような質問に答えられるのか、文章作成や要約、検索、分析がどこまでできるのか。もちろん、これらは重要な要素です。

ただし、業務で本当に成果を出すためには、AIの性能だけを見ても十分ではありません。**AIが生成する回答や成果物の質は、AIが参照するナレッジの状態に大きく左右されます。**たとえば...

カスタマーサポート現場

社内マニュアルをもとに問い合わせ対応の回答案を作成する場合、そのマニュアルが古い内容のままであれば、AIは古い情報に基づいて回答を作成してしまう可能性があります。FAQが更新されていないければ、現在の製品仕様や運用ルールとずれた回答になるかもしれません。社内ガイドラインが整理されていないければ、回答のトーンや判断基準にもばらつきが出やすくなります。

製造現場

過去のトラブル報告、作業手順書、検査記録、設計レビューの指摘事項などが重要なナレッジになります。これらが部門ごと、担当者ごと、フォルダごとに散在していると、必要な情報を探すだけでも時間がかかります。どれが最新情報なのか優先すべきかが分かりにくい状態では、AIによる業務に即した支援は難しくなります。

医療現場

医療事務など、制度や院内ルール、過去の対応履歴を確認しながら進める業務で、確認すべき情報が整理されていないければ、AIに質問しても、現場でそのまま使える回答にはなりにくくなります。

AIを業務で活かすには、質問の仕方を工夫するだけでなく、**AIが正しい情報を参照できる環境を整える**必要があります。

AIは便利なツールですが、自社固有の業務前提や運用ルールを自動的に理解してくれるわけではありません。自社ではどの手順を採用しているのか。どの情報を優先すべきなのか。

どの条件では例外対応が必要なのか。過去にどのような判断をしたのか。こうした業務の文脈がナレッジとして整っていないければ、AIの回答も一般論に寄りやすくなります。

SECTION2 AIの回答品質は、参照するナレッジに左右される

また、ナレッジには「鮮度」も求められます。

業務ルールや製品仕様、組織体制や対応方針は日々変わります。医療、製造、カスタマーサポートのように、正確な情報確認が求められる業務では、古い情報をもとにした回答が効率化どころかリスクになることもあります。そのため、AIに活用するナレッジは、継続的に見直し、更新していくことが欠かせません。

また、ナレッジは量が多ければよいというものでもありません。大量の文書が存在していても、似たような情報が複数ある、新旧の版が混在している、正式ルールと個人メモが区別されていないといった状態では、AIにとっても人にとっても、どの情報を信頼すべきか分からなくなります。AIの回答品質を高めるには、**情報の正確性、鮮度、業務との整合性、参照しやすさ**が必要です。たとえば、問い合わせ対応では、FAQやマニュアルが最新の製品仕様や対応方針に沿っているかが重要になります。製造現場では、過去トラブルや改善事例が、設計・生産・保守などの業務プロセスと結びついていることが求められます。医療事務では、制度や院内ルール、過去の判断が、必要なときに確認しやすい形で整理されている必要があります。

最初から完璧を目指さない進め方

ただし、最初から完璧なナレッジを整備する必要はありません。現実的なのは、**いま現場にある情報を起点に、AIが活用できる形へ少しずつ整えていく進め方**です。

マニュアル、指示書、問い合わせ履歴、過去の対応記録、業務メモ、議事録など、すでに存在する情報を見直し、AIと結びつける。そこから始めるだけでも、AI活用の土台は作れます。さらに、AIを活用する中で生まれた回答案や要約、チェックリスト、FAQ案も、人が確認・修正すれば、次の業務に使えるナレッジになります。

AIの回答品質を高めるために必要なのは、プロンプトの工夫だけではありません。AIが参照するナレッジを整え、使い、更新し続ける仕組みです。このナレッジの質と循環こそが、生成AIを業務に定着させるための土台になります。

SECTION 03

3. 「ナレッジがない」は本当か

マニュアル・指示書・対応履歴もすべて業務ナレッジになる

SECTION3 「ナレッジがない」は本当か

AI活用を検討する企業の中には、「**自社にはAIに読ませるようなナレッジがない**」と感じているケースがあります。

ナレッジベースが整備されていない、FAQが十分に蓄積されていない、マニュアルが古い、現場のノウハウは人に依存している。こうした状態を見ると、「AIを活用するには、まずナレッジを一から整備しなければならない」と考えてしまうかもしれません。

しかし、多くの場合、本当にナレッジが存在しないわけではありません。現場にはすでに、日々の業務で使われている情報があります。

マニュアル、作業手順書、業務指示書、FAQ、問い合わせ履歴、過去の対応記録、メール、議事録、教育資料、報告書、チェックリスト

これらはすべて、業務を進めるために蓄積されてきた立派なナレッジです。

部門・業務ごとのナレッジ例

- ✓ **カスタマーサポート**：過去の問い合わせ履歴、メール返信文、FAQ、製品マニュアル
- ✓ **製造現場**：作業手順書、検査記録、過去のトラブル報告、設計レビューの指摘事項
- ✓ **医療事務**：院内ルール、制度通知、レセプト関連の確認メモ、問い合わせ対応履歴
- ✓ **営業・管理部門**：提案書、議事録、社内確認メモ、申請手順、過去のやり取り、よくある確認事項

つまり、「ナレッジがない」のではなく、「**ナレッジとして活用しやすい状態になっていない**」ケースが多いのです。

情報が個人のPCに保存されている、部門ごとに保管場所が違う、最新版がどれか分からない、正式なルールと個人メモが混在している、更新されているかどうか判断できない。こうした状態では、たとえ情報が存在していても、業務の中で活かしにくくなります。

SECTION3 「ナレッジがない」は本当か

人が探しにくい情報は、AIにとっても活用しにくい情報です。AIに業務支援をさせようとしても、参照すべき情報が散らばっていたり、古い情報と新しい情報が混在していたりすると、回答の精度や信頼性に影響します。逆に、既存の情報を少しずつ整理し、AIが参照しやすい形にしていけば、最初から完璧なナレッジベースがなくても、AI活用を始めることができます。

ここで大切なのは、**ナレッジを特別なものとして考えすぎない**ことです。

ナレッジという言葉を使うと、整然と分類されたデータベースや、完成度の高いFAQ集をイメージしがちです。しかし、業務で本当に価値を持つのは、現場で実際に使われている情報です。担当者が日々確認している資料、ベテランが判断のよりどころにしている過去事例、問い合わせ対応で何度も使われている説明文。そうした情報こそ、AI活用の出発点になります。

もちろん、すべての情報をそのままAIに読ませればよいわけではありません。

古い情報は見直す必要があります。重複している情報は整理する必要があります。正式なルールと個人のメモは区別する必要があります。業務上、AIに参照させるべき情報と、参照させるべきではない情報を分けることも必要です。

ただし、その作業を最初から大きなプロジェクトとして構える必要はありません。まずは、特定の業務や部門に絞って、すでにある情報を集めるところから始めることができます。

たとえば、

- ✓ **問い合わせ対応の効率化を目指すなら**：よくある問い合わせ、過去の回答文、FAQから始める
- ✓ **製造トラブルの再発防止を目指すなら**：過去のトラブル報告や作業手順書から始める
- ✓ **教育負担の軽減を目指すなら**：教育資料、よくある質問、指導時メモを整理する

といったように、目的となる業務を決め、その業務に関係する情報からAI活用を始めることで、現実的な一歩を踏み出しやすくなります。

AI活用の第一歩は、完璧なナレッジベースを作ることはありません。

現場にすでにある情報を見つけ、業務で使える形に整え、AIが参照できる状態にしていくことです。そこから始めることで、AIは一般的な回答を返すだけのツールではなく、自社の業務に即した支援を行う存在に近づいていきます。

SECTION 04

4. AIはナレッジを「使う」だけでなく 「作る」ことにも活用できる

ナレッジマネジメントの負担を下げるAI活用

SECTION4 AIはナレッジを「使う」だけでなく「作る」ことにも活用できる

ナレッジマネジメントは、重要だと分かっていても、継続が難しい取り組みです。

現場の知見を文書化する。問い合わせ対応の内容をFAQにまとめる。業務手順を整理する。過去のトラブルや判断の経緯を、次に活かせる形で残す。

どれも必要なことですが、日々の業務に追われる中で、これらを継続的に行うのは簡単ではありません。その結果、ナレッジの整備は後回しになりがちです。

マニュアルはあるが更新されていない。FAQはあるが、実際の問い合わせ内容とずれている。対応履歴は残っているが、次の業務に活かせる形には整理されていない。

ベテランのノウハウは貴重だが、本人の頭の中に残ったままになっている。

こうした状態は、多くの企業で起こりやすい課題です。従来のナレッジマネジメントでは、人が情報を集め、整理し、文章化し、分類し、更新する必要がありました。

もちろん、人の確認や判断は今後も欠かせません。しかし、すべてを人手だけで行おうとすると、担当者の負担が大きくなり、継続が難しくなります。

そこで活用できるのがAIです。

AIは、既存のナレッジを参照して回答を作るだけではありません。日々の業務で生まれる情報をもとに、新しいナレッジのたたき台を作ることにも活用できます。

たとえば、過去の問い合わせ履歴から、よくある質問と回答案を整理する。お客様対応の通話内容を要約し、対応履歴として残す。業務メモから手順書案を作成する。

トラブル報告から、再発防止の確認項目を抽出する。会議メモから議事録や次回確認事項を作成する。

こうした作業は、これまで担当者が時間をかけて行ってきたものです。AIを活用すれば、**ゼロから文章を作るのではなく、AIが作成したたたき台を人が確認・修正する進め方**ができます。

もちろん、AIが作成した内容をそのまま正式なナレッジとして扱うことはできません。

業務に合っているか。表現は適切か。根拠となる情報は正しいか。古いルールに基づいていないか。社内で共有してよい内容か。こうした点は、人が確認する必要があります。

SECTION4 AIはナレッジを「使う」だけでなく「作る」ことにも活用できる

ただし、人がゼロから作る場合と比べると、作業の負担は大きく変わります。**AIがたたき台を作り、人が確認して仕上げる**。この流れにすることで、ナレッジ作成は一部の担当者だけが抱える特別な作業ではなく、日常業務の延長として進めやすくなります。

カスタマーサポート現場

問い合わせ履歴や対応メモからFAQ候補を作成できます。よくある問い合わせをAIが抽出し、回答案を整理することで、FAQ更新の負担を下げられます。さらに、実際に使った回答文を見直し、再利用できる形に整えることで、次の対応にも活かしやすくなります。

製造現場

過去トラブル報告や作業記録から、再発防止の確認観点を整理できます。過去に発生した不具合の原因、対策、注意点をもとに、点検時のチェック項目や設計レビュー時の確認観点を作ることができます。

医療現場

医療事務のように、制度や院内ルールを確認しながら進める業務では、よくある確認事項や対応メモを整理し、業務ナレッジとして蓄積できます。新人教育や引き継ぎに使う資料のたたき台作成にも活用できます。

このように、AIはナレッジを検索するためのものではありません。現場で生まれる情報を、次に使える形へ整える役割も担えます。

ここで重要なのは、**ナレッジ作成を「業務の外側」に置かない**ことです。

業務が終わったあとに、別作業としてナレッジをまとめる運用では、どうしても負担が大きくなります。そうではなく、問い合わせに対応する、会議を行う、トラブルを報告する、レビューを実施する、教育を行うといった日常業務の中で、自然にナレッジ候補が生まれる状態を作ることが大切です。

AIが業務の記録ややり取りをもとにナレッジ候補を作成し、人が確認して必要なものを蓄積する。

これにより、ナレッジマネジメントは「意識して行う特別な活動」から、「日常業務の中に組み込まれた自然なサイクル」へ近づいていきます。

AIによって、ナレッジマネジメントの必要性がなくなるわけではありません。むしろ、AIを活用するほど、ナレッジをどう作り、どう確認し、どう更新するかが重要になります。ただし、その作業の進め方は大きく変えられます。人がすべてを抱えるのではなく、AIにたたき台を作らせ、人が業務判断を加えて仕上げる。この役割分担によって、ナレッジを継続的に育てやすくなります。

AIが作成したナレッジ候補を人が確認し、次の業務に活かしていくことで、AI活用は**一時的な効率化ではなく、組織の知見を蓄積し続ける取り組み**へと発展していきます。

SECTION 05

5. AI活用で生まれた成果物も、次のナレッジになる

一過性の利用で終わらせないための考え方

SECTION 5 AI活用で生まれた成果物も、次のナレッジになる

AIを業務で活用すると、さまざまな成果物が生まれます。

問い合わせへの回答案、メール文面、議事録、要約、報告書、チェックリスト、FAQ案、手順書案、教育資料のたたき台。これらは、業務を効率化するための一時的な出力として使われることが多いかもしれません。

もちろん、その場の作業を早く終わらせるだけでも、AIには大きな価値があります。文章作成の時間を短縮する。調べものの手間を減らす。対応内容の整理を支援する。こうした効率化は、現場にとって分かりやすい効果です。ただし、**AIが生成した成果物をその場限りで使い捨ててしまうと、AI活用の効果は限定的になります。**

たとえば、問い合わせ対応でAIが作成した回答文が、担当者の確認を経て実際に使える内容になったとします。その回答文を一度送って終わりにしてしまえば、その効果はその対応一回分にとどまります。しかし、その回答文をFAQ候補として残し、次に同じような問い合わせが来たときに参照できるようにすれば、組織全体で使えるナレッジになります。

会議の議事録や要約も同じです。AIが作成した議事録を確認して終わりにするのではなく、決定事項、判断理由、次回確認事項、よく出た論点を整理して残しておけば、後から同じテーマを検討するときの参考になります。

製造現場であれば、AIが過去のトラブル報告をもとに抽出した確認項目を、次回の点検や設計レビューに活かすことができます。

医療事務であれば、よくある確認事項や院内ルールに沿った対応メモを、次の担当者や新人教育に活用できます。

このように、AIが生成した成果物は、使い方次第で次の業務を支えるナレッジになります。

ここで大切なのは、**AIの出力をそのままナレッジとして蓄積しないこと**です。

AIが作成した文章や要約には、確認が必要です。業務ルールに合っているか。根拠となる情報は正しいか。表現は適切か。社内で共有してよい内容か。古い情報に基づいていないか。こうした点を人が確認し、必要に応じて修正することで、初めて業務で再利用できるナレッジになります。

AIの出力は、完成品というよりも、ナレッジ候補として捉える方が現実的です。

SECTION5 AI活用で生まれた成果物も、次のナレッジになる

AIがたたき台を作り、人が確認し、業務に使える形へ整える。そのうえで、次の業務で再利用できるように蓄積する。この流れができると、AIを使うたびに、組織の中に新しいナレッジが少しずつ増えていきます。

これは、従来のナレッジマネジメントにおける大きな課題を解決する考え方でもあります。

従来は、ナレッジを作るために、業務とは別に文書化や整理の時間を確保する必要がありました。そのため、忙しい現場では後回しになりやすく、担当者の負担も大きくなりがちでした。

しかし、AI活用の中で自然に成果物が生まれ、それを人が確認して蓄積する流れを作れば、ナレッジ作成を日常業務の中に組み込みやすくなります。

日常業務に埋め込まれた循環のイメージ

- ✓ **問い合わせ対応** : AIが回答案作成 → 担当者が確認し送信 → 内容をFAQ候補へ
- ✓ **トラブル報告** : AIが要点整理 → 担当者が確認し、再発防止の観点として蓄積
- ✓ **会議** : AIが議事録作成 → 関係者が確認し、決定・判断理由を次回の検討材料へ

こうした小さな循環が積み重なることで、AI活用は単なる作業効率化にとどまらなくなります。

SECTION 5 AI活用で生まれた成果物も、次のナレッジになる

AIを使うことで業務が進み、その過程で生まれた成果物がナレッジになり、そのナレッジを次の業務でまたAIが活用する。

これが、ナレッジ循環の基本的な考え方です。

この循環が回り始めると、AI活用の価値は時間とともに高まります。

最初は少ないナレッジから始まったとしても、日々の業務で生まれる回答文、要約、対応履歴、確認事項、判断メモが蓄積されていきます。蓄積されたナレッジが増えるほど、AIが参照できる情報も増え、より業務に即した支援がしやすくなります。

もちろん、ナレッジは蓄積するだけでは十分ではありません。

古くなった情報は見直し、重複した情報は整理し、使われていない情報は改善する必要があります。AI活用で生まれた成果物も、継続的に確認・更新していくことで、業務に使える状態を保てます。

AIの出力を使い捨てにしない。

この考え方は、生成AIを業務に定着させるうえで非常に重要です。AIが生み出したものを、その場の作業効率化で終わらせるのではなく、次の業務に活かせるナレッジとして残していく。そうすることで、AI活用は個人の便利な使い方から、組織の知見を育てる取り組みへと発展していきます。

SECTION 06

6. ナレッジ循環を業務に組み込むために必要なこと

使う・確認する・更新する仕組みをつくる

SECTION6 ナレッジ循環を業務に組み込むために必要なこと

ナレッジ循環を実現するには、ナレッジを一か所に集めるだけでは不十分です。

もちろん、マニュアル、FAQ、手順書、対応履歴、過去事例などを集約することは重要です。情報が散らばったままでは、人もAIも必要な情報を見つけにくくなります。まずは業務に関する情報を集め、参照しやすい状態にすることが出発点になります。

しかし、情報を集めただけでは、ナレッジ循環は生まれません。

ナレッジは、業務の中で使われて初めて価値を発揮します。さらに、使われた結果をもとに見直され、更新され、次の業務で再利用されることで、組織の知見として育っていきます。

そのための具体的なプロセスは、以下の6つのステップに分解されます。

01 既存情報を集める

マニュアル、指示書、FAQ、問い合わせ履歴、対応記録、業務メモ、議事録、教育資料、トラブル報告書など、対象業務に関する情報を洗い出します。この段階では、最初からすべての情報を集めようとする必要はなく、問い合わせ対応、トラブル再発防止など、目的となる業務を絞ると進めやすくなります。

02 AIが参照しやすく整える

情報の重複や古い版を確認し、正式なルールと個人メモを区別します。どの情報を優先して参照すべきか、どの資料が最新なのか、どの範囲の業務に関係するのかを整理します。人にとって分かりやすい情報は、AIにとっても活用しやすい情報になります。

03 業務の中でAIに活用させる

整理したナレッジを、実際の業務で使います。ここで大切なのは、AI活用を特別な作業にしないことです。日常業務の流れの中で、必要なときにAIがナレッジを参照し、回答案や要約、チェックリストなどを作成できる状態を目指します。

SECTION6 ナレッジ循環を業務に組み込むために必要なこと

04 人が成果物を確認する

AIが作成した回答案や要約、FAQ案、手順書案は、そのまま正式な情報として扱うのではなく、人が確認します。業務ルールに合っているか、根拠は正しいか、表現は適切か、現場で使える内容になっているかを確認し、必要に応じて修正します。人が担うのは単なるチェックではなく、業務判断や現場の文脈を加える役割です。

05 ナレッジとして蓄積・更新

確認済みの回答文、よくある質問、判断理由、対応メモ、チェック項目、手順書案などを、次の業務で再利用できる形で残します。新しい情報を追加するだけでなく、古くなった情報を更新したり、重複した情報を整理したりすることも含まれます。

06 次の業務で再利用する

蓄積されたナレッジを、次の問い合わせ対応、トラブル防止、レビュー、教育、文書作成などで活用します。再利用されることで、ナレッジは単なる保管資料ではなく、業務を支える資産になります。

この6つのステップは、一度だけ実施して終わるものではありません。

既存情報を集める。AIが参照しやすい形に整える。業務で使う。人が確認する。ナレッジとして蓄積・更新する。次の業務で再利用する。

この流れを繰り返すことで、ナレッジは少しずつ磨かれていきます。

ナレッジ循環を定着させるうえで重要なのは、**最初から大きく始めすぎないこと**です。

全社のあらゆる情報を一度に整理しようとすると、プロジェクトの負荷が大きくなり、現場にも負担がかかります。まずは効果が見えやすい業務に絞って始める方が現実的です。

SECTION6 ナレッジ循環を業務に組み込むために必要なこと

たとえば、カスタマーサポートであれば、よくある問い合わせと回答文の整理から始める。製造現場であれば、過去トラブル報告と再発防止の確認項目から始める。

医療事務であれば、よく確認する制度情報や院内ルール、問い合わせ対応メモから始める。営業や管理部門であれば、提案書、議事録、社内確認メモ、申請手順などを対象にすることもできます。

小さく始め、業務で使い、改善しながら対象を広げていく。この進め方であれば、現場の負担を抑えながら、AI活用を定着させやすくなります。

また、ナレッジ循環には運用ルールも必要です。

- ✓ **誰が** AIの出力を確認するのか
- ✓ **古くなった情報を 誰が見直すのか**
- ✓ **どの内容を** 正式なナレッジとして登録するのか
- ✓ **誤った情報が** 見つかった場合、どのように修正するのか

こうした運用が曖昧なままだと、せっかく蓄積したナレッジも、時間が経つにつれて使われにくくなります。ただし、運用ルールを複雑にしすぎる必要はありません。

最初は、確認者を決める、登録する情報の基準を決める、定期的に見直すタイミングを設ける、といった基本的なルールから始めれば十分です。

重要なのは、**ナレッジが作られたまま放置されず、使われながら更新される状態をつくること**です。

AI活用を現場に定着させるには、**技術だけでなく、業務の流れに合わせた仕組みが必要**です。

AIがナレッジを参照する。AIが成果物を生成する。人が確認する。確認済みの内容をナレッジとして蓄積する。そして、次の業務で再び活用する。

この流れが日常業務の中に組み込まれることで、ナレッジマネジメントは特別な活動ではなく、業務を進めながら自然に知見が蓄積される仕組みへと変わっていきます。

ナレッジ循環は、AI活用を一過性で終わらせないための土台です。AIを使うたびに、業務が少し楽になる。業務で生まれた知見が残る。残った知見が次の業務を支える。

その積み重ねによって、AIは単なる便利ツールではなく、組織の知見を育て、業務を継続的に改善する仕組みになっていきます。

SECTION 07

7. SolutionDeskが実現する ナレッジ×AIの業務活用

ナレッジ基盤・AI活用・伴走支援を一体で提供

SECTION 7 SolutionDeskが実現するナレッジ×AIの業務活用

ここまで見てきたように、生成AIを業務に定着させるには、

自社の業務ナレッジをAIが参照できる状態に整え、日常業務の中で活用し、そこで生まれた成果物を次のナレッジとして蓄積・更新していく流れが必要です。

しかし、この循環を人手だけで回し続けるのは簡単ではありません。ナレッジをどこに集めるのか。どの情報をAIに参照させるのか。AIが作成した成果物を誰が確認するのか。確認済みの情報をどのように蓄積・更新するのか。さらに、それを日常業務の中でどのように使い続けるのか。

これらを個別に考えていくと、**AI活用は単なるツール導入ではなく、業務の進め方そのものに関わる取り組み**であることが分かります。

SolutionDeskは、こうしたナレッジ×AIの業務活用を支援するプラットフォームです。

マニュアル、FAQ、手順書、過去事例、問い合わせ履歴、対応記録、業務メモなど、企業内に存在するさまざまなナレッジを、AIが参照しやすい形で活用できるようにします。

これにより、AIは一般的な知識だけで回答するのではなく、自社の業務知識や過去の対応、現場のルールを踏まえた支援を行いやすくなります。たとえば、

カスタマーサポート現場

FAQやマニュアル、過去の対応履歴をもとに、問い合わせへの回答案を作成したり、対応履歴を要約したり、よくある問い合わせをFAQ候補として整理したりできます。

製造現場

作業手順書、検査記録、過去トラブル報告、設計レビューの指摘事項などを活用し、確認観点の提示や再発防止のためのナレッジ整理に役立てることができます。

医療現場

制度、社内ルール、過去の判断、申請手順などを確認しながら進める業務でも、必要な情報の参照や文書作成、確認メモの整理を支援できます。

このように、SolutionDeskは特定の業種だけに閉じた仕組みではありません。業務に必要なナレッジを集め、AIと結びつけ、日々の業務で使いながら更新していくための基盤として活用できます。

また、SolutionDeskでは、AIを**単独のチャットツールとして使うのではなく、業務の流れの中に組み込むこと**を重視しています。

SECTION 7 SolutionDeskが実現するナレッジ×AIの業務活用

AIがナレッジを参照し、回答案や要約を作成する。

人が内容を確認し、必要に応じて修正する。

確認済みの内容を、次の業務に活かせるナレッジとして蓄積する。を支援します。

この流れを業務の中に組み込むことで、人とAIが役割を分担しながら、現場の仕事を支援できます。AIにすべてを任せるとは、AIがたたき台を作り、人が判断し、修正し、承認する。この関係性があるからこそ、業務で求められる正確性や責任を保ちながら、AIの活用範囲を広げることができます。

さらに、AI活用を定着させるには、導入して終わりではなく、実際の業務に合わせて改善を重ねていくことが欠かせません。

最初から全社規模で完璧な仕組みを作ろうとすると、対象範囲が広がりすぎ、現場の負担も大きくなります。ま

ずは、問い合わせ対応、FAQ更新、報告書作成、過去トラブル活用、新人教育、社内問い合わせ対応など、効果が見えやすい業務から始めることが現実的です。

小さく始め、業務で使い、結果を確認し、ナレッジを更新する。その流れを繰り返しながら、対象業務や部門を広げていくことで、AI活用は現場に定着しやすくなります。

SolutionDeskは、ナレッジ基盤、AIIエージェント機能、伴走支援を組み合わせることで、このような段階的なAI活用を支援します。

ナレッジ基盤

自社の業務知識や過去事例、手順をAIが参照できる状態に整える。

AIIエージェント機能

日常業務の中でナレッジを活用し、回答支援、要約、記録、報告、ナレッジ化を支援する。

伴走支援

導入から定着、改善、活用範囲の拡大までを継続的に支援する。

この3つがつながることで、AI活用は単なる効率化ツールの導入ではなく、業務ナレッジを活かし、育て続ける取り組みになります。

AIを業務に定着させるためには、技術だけでなく、現場で使われ続ける仕組みが必要です。

SolutionDeskは、企業に蓄積されたナレッジをAIと結びつけ、業務の中で活用し、そこで生まれた成果物をまたナレッジとして蓄積していく。この循環を支えることで、AIとともに業務を継続的に進化させることを目指します。

SECTION 08

8. まとめ

AIを導入するだけでなく、AIとともに業務を進化させる

SECTION8 まとめ：AIを導入するだけでなく、AIとともに業務を進化させる

生成AIの業務活用は、今後ますます広がっていくと考えられます。

文章作成、要約、問い合わせ対応、情報検索、レポート作成、業務手順の確認、教育資料の作成など、AIが支援できる業務は増えています。

これまで人が時間をかけて行っていた作業を効率化し、担当者によるばらつきを減らし、現場の負担を軽減する手段として、AIへの期待は高まっています。

しかし、AIを導入するだけで、業務が自然に変わるわけではありません。

AIが業務で成果を出すには、自社のナレッジと結びつく必要があります。マニュアル、指示書、FAQ、問い合わせ履歴、過去の対応記録、業務ルール、判断基準、現場のノウハウ。

こうした情報がAIから参照できる状態になっているからこそ、AIは自社の業務に即した支援を行いやすくなります。

一方で、最初から完璧なナレッジベースを整備する必要はありません。

多くの企業には、すでに業務で使われている情報があります。マニュアル、作業手順書、FAQ、問い合わせ履歴、議事録、教育資料、報告書、メール、過去の対応記録。

これらはすべて、AI活用の出発点になり得ます。

「ナレッジがない」と感じている場合でも、実際には情報が存在していることが少なくありません。課題は、**ナレッジが存在しないことではなく、業務やAIで活用しやすい形になっていないことです。**

AIは、その既存情報を活用するだけでなく、新しいナレッジを作ることも活用できます。

問い合わせ履歴からFAQ案を作成する。通話内容を要約して対応履歴にする。業務メモから手順書案を作る。トラブル報告から再発防止の確認項目を抽出する。

会議メモから議事録や次回確認事項を整理する。

AIがたたき台を作り、人が確認し、業務に使える形へ整えることで、ナレッジ作成の負担を下げながら、現場の知見を組織で活用しやすくなります。

SECTION8 まとめ：AIを導入するだけでなく、AIとともに業務を進化させる

さらに、AI活用で生まれた成果物も、次のナレッジになります。

AIが作成した回答案、要約、報告書、チェックリスト、FAQ案、手順書案は、その場で使って終わりにするのではなく、人が確認・修正し、再利用できる形で蓄積することで、次の業務を支える情報になります。

AIを使う

成果物が生まれる

人が確認する

ナレッジとして蓄積・更新する

次の業務で再利用する

この循環が回り始めると、AI活用は一時的な効率化ではなく、**組織の知見を育てる仕組み**へと変わります。

これからのAI活用に求められるのは、AIに何をさせるかを考えることに加えて、AIとともにナレッジをどう育てていくかを考えることです。

ナレッジを使い、生成し、確認し、更新し、また活用する。

この循環を業務に組み込むことが、生成AIを現場に定着させ、継続的な業務改善につなげるための第一歩になります。



ナレッジ×AI活用の第一歩を、業務に合わせて検討しませんか

生成AIを業務で活用するには、AIを導入するだけでなく、自社のナレッジをどのように活かし、どの業務から始めるかを具体化することが重要です。
SolutionDeskでは、マニュアル、FAQ、問い合わせ履歴、過去事例、業務手順など、貴社にすでにあるナレッジを起点に、AI活用の進め方をご提案します。

「自社のどの情報がAI活用に使えるのか知りたい」

「問い合わせ対応や社内ナレッジ活用から始めたい」

「AI活用を現場に定着させる進め方を相談したい」

このような課題をお持ちの方は、ぜひお気軽にご相談ください。

<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@acceletech.com