

「忙しくてナレッジを 書く暇がない」を 乗り越える

現場に負担をかけないナレッジ蓄積の仕組み

～技術伝承・問い合わせ履歴・AI活用から考える 使いながら育てるナレッジマネジメント～



はじめに：

生成AIの活用が広がる中で、企業内のナレッジマネジメントの重要性が改めて高まっています。

AIを使えば、文章作成、要約、情報検索、問い合わせ対応、報告書作成など、さまざまな業務を効率化できる可能性があります。実際に、多くの企業で生成AIの業務活用が検討され、試行も進んでいます。

一方で、実際に業務で使ってみると、次のような課題に直面することがあります。

「AIに聞いても、一般的な回答しか返ってこない」

「自社の業務ルールに合っているのか分からない」

「回答は出てくるが、根拠を確認するために結局資料を探し直している」

「最初は便利に感じたが、現場で使い続けられていない」

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が参照する社内ナレッジの状態があります。

AIは、何もないとこから自社固有の業務ルール、判断基準、過去の経緯、現場の注意点を自動的に理解してくれるわけではありません。マニュアル、FAQ、問い合わせ履歴、作業手順、過去のトラブル事例、対応記録、判断メモなど、自社の業務ナレッジと結びついて初めて、業務に即した回答や支援がしやすくなります。つまり、AIが普及したからナレッジマネジメントが不要になるものではありません。むしろ、AIを業務で本当に使えるものにするために、ナレッジマネジメントの重要性はこれまで以上に高まっています。

しかし、多くの現場では、ナレッジを残すことの重要性を理解していても、実際にはなかなか蓄積が進みません。

FAQやマニュアルを更新したい。

ベテランの知見を残したい。

問い合わせ履歴を次の対応に活かしたい。

過去のトラブルや判断の経緯を共有したい。

そう考えていても、日々の業務が優先され、ナレッジ作成は後回しになりがちです。

本ホワイトペーパーでは、ナレッジが現場に残らない理由を、現場の意識の問題だけにせず、構造的に整理します。そのうえで、技術伝承と問い合わせ履歴を例に、現場に過度な負担をかけずにナレッジを残し、AIも活用しながら、使いながら更新していく仕組みについて解説します。

1. AI時代に、なぜナレッジ蓄積が重要なのか

生成AIの業務活用では、AIに「何を答えさせるか」だけでなく、AIが「何を根拠に答えるか」が重要になります。たとえば、社内の問い合わせ対応でAIを使う場合を考えてみます。

一般的な説明であれば、AIはそれらしい回答を作成できます。しかし、自社の製品仕様、契約条件、対応方針、業務ルール、過去の判断経緯に基づいた回答を行うには、AIが参照できる社内ナレッジが必要です。製造や保守の現場でも同じです。

設備の点検手順、過去のトラブル事例、判断基準、ベテランが注意しているポイント、作業時の確認項目などが整理されていなければ、AIは現場に即した支援を行うことが難しくなります。

AI活用でよく起きる課題には、次のようなものがあります。

- ・ 回答が一般的で、自社業務に合わない
- ・ 自社ルールや最新の運用に沿っているか分からない
- ・ 根拠が不明確で、結局人が確認し直している
- ・ 参照する情報が古く、回答に不安が残る
- ・ 部署ごと、担当者ごとに情報が分散している
- ・ 現場で使うには、確認や修正の手間が大きい

これらは、AI単体の問題というより、AIが参照するナレッジの整備状況に起因している場合があります。

AIを業務で活用するには、社内に存在する情報を、AIが参照しやすく、人が確認しやすく、業務で再利用しやすい形に整える必要があります。

ここで重要なのは、すべての情報を最初から完璧に整備しなければならない、ということではありません。

多くの企業には、すでにナレッジの種があります。

マニュアル FAQ 問い合わせ履歴 対応記録 作業報告 過去のトラブル事例
会議メモ 教育資料 チェックリスト メールの回答文 ベテランへの確認内容

これらは、形が整っていないだけで、業務に使える知見を含んでいます。

AI時代のナレッジマネジメントでは、こうした既存情報を活かし、業務の中で新たに生まれる情報をナレッジ候補として残し、人が確認しながら更新していくことが重要になります。

2. ナレッジが残らないのは、現場の意識の問題だけではない

ナレッジが残らないとき、よく言われるのが「現場の協力が足りない」「ナレッジを残す意識が低い」という見方です。もちろん、ナレッジを共有する文化や、知見を残そうとする意識は大切です。

しかし、それだけに頼った運用には限界があります。多くの現場では、ナレッジ作成が日々の業務から切り離されています。

問い合わせ対応が終わったあとにFAQを書く。

作業が終わったあとにマニュアルを更新する。

ベテランに時間を取ってもらい、ノウハウを文書化してもらう。

過去のトラブルを振り返って、再発防止策を整理する。

新人から質問された内容を、あとで教育資料にまとめる。

これらはいずれも重要な活動です。

しかし、現場にとっては「本来業務が終わった後の追加作業」になりがちです。

目の前のお客様対応、作業、確認、納期、トラブル対応が優先されるのは当然です。その中で、「時間があるときに書く」「余裕ができれば整理する」という運用では、ナレッジ作成はどうしても後回しになります。

結果として、次のような状態が起こります。

- FAQが更新されず、古い情報が残る
- マニュアルに現場の実態が反映されない
- 問い合わせ履歴が記録として残るだけで、再利用されない
- ベテランの知見が属人化したままになる
- 担当者の異動や退職時に、慌てて引き継ぎ資料を作る
- 同じ質問、同じ確認、同じ調査が繰り返される

これは、現場が怠けているからではありません。

ナレッジ作成が、日々の**業務の流れの外側**に置かれているからです。

ナレッジ蓄積を進めるには、現場にさらに負担をかけて「もっと書いてください」と依頼するだけでは不十分です。必要なのは、日々の業務を進める中で、自然にナレッジの種が残る仕組みです。

3. ナレッジが残らない3つの構造(1)

ナレッジが残らない背景には、大きく3つの構造があります。

3-1. 業務多忙の構造

1つ目は、業務多忙の構造です。

現場は、日々の問い合わせ対応、作業、報告、確認、突発的なトラブルへの対応に追われています。

その中で、業務後にあらためてFAQやマニュアルを整備する時間を確保するのは簡単ではありません。

「週に1回、FAQを更新する時間を設ける」

「月末にナレッジ登録をまとめて行う」

「余裕があるときにマニュアルを見直す」

こうしたルールを決めても、業務が忙しくなれば後回しになります。

ナレッジ作成が重要であることは分かっている、目の前の業務を止めてまで取り組むことは難しい。これが、多くの現場で起こる現実です。

3-2. 言語化の構造

2つ目は、言語化の構造です。

現場には、ベテランの判断、経験に基づく工夫、マニュアルには書かれていない注意点など、多くの知見があります。しかし、それらは本人にとって当たり前になっていることがあります。

「なぜ、その異常に気づいたのですか」

「なぜ、その順番で確認したのですか」

「どこを見て危ないと判断したのですか」

こう聞かれても、「経験です」「いつもそうしているからです」としか答えられない場合があります。

また、最初から完成された文章や正式なマニュアルの形を求めると、書き始めるハードルは高くなります。

何をどこまで残せばよいのか。どの粒度で書けばよいのか。誰が読む前提で整理すればよいのか。

どの表現なら誤解がないのか。こうした迷いがあると、ナレッジ作成は進みにくくなります。

3. ナレッジが残らない3つの構造(2)

3-3. 活用実感の構造

3つ目は、活用実感の構造です。

せっかくナレッジを登録しても、誰が見ているのか分からない。

どの業務に役立ったのか分からない。

登録した情報が更新されず、古くなっていく。

検索しても見つからず、結局人に聞いている。

こうした状態が続くと、現場は「書いても使われない」「登録しても意味がない」と感じるようになります。

ナレッジは、登録されるだけでは価値を持ちません。業務で使われ、確認され、更新され、次の業務で再利用されることで価値を持ちます。

この3つの構造を踏まえると、必要なのは個人の努力に頼ることではなく、ナレッジを作り、使い、更新する流れを業務の中に組み込むことです。

4. 「あとで書く」から「その場で残す」へ

ナレッジ蓄積を続けるためには、考え方を变える必要があります。

それは、ナレッジを「あとで書くもの」と考えないことです。

問い合わせ対応が終わったあとにFAQを書く。

作業が終わったあとにマニュアルを更新する。

時間ができたらベテランのノウハウを整理する。

月末にまとめてナレッジ登録を行う。

このような運用では、ナレッジ作成が後回しになりがちです。そこで重要なのが、「あとで書く」から「その場で残す」への切り替えです。日々の業務の中には、すでに**ナレッジの種**があります。

問い合わせ対応の中で作った回答文
作業報告に書かれた注意点
トラブル対応で確認した原因や対策
ベテランに確認した判断基準
新人から何度も聞かれる質問
会議で確認した業務ルール
お客様への説明で使った分かりやすい表現

これらは、最初から完成されたFAQやマニュアルの形ではないかもしれませんが、しかし、あとから整理すれば、十分に再利用できるナレッジの材料になります。

ナレッジをゼロから作るのではなく、業務の中で生まれている情報をまず残す。

回答文、メモ、会話の記録、作業報告、チェック結果、問い合わせ履歴といった形で構いません。

重要なのは、ナレッジ作成を日常業務とは別の特別な作業にしないことです。

対応しながら残す。確認しながら残す。話しながら残す。報告しながら残す。

そして、残った情報をAIも活用しながら整理し、人が確認して、次に使えるナレッジに育てていく。

この流れができると、現場に過度な負担をかけずにナレッジを蓄積しやすくなります。

5. 技術伝承：ベテランの暗黙知を「書かせる」から「聞き出す」へ(1)

製造、保守、品質管理、設計、医療、カスタマーサポートなど、多くの現場で、ベテランの経験や判断基準は大きな価値を持っています。

トラブルの兆候に早く気づく。マニュアルには書かれていない注意点を押さえている。

過去の失敗から、確認すべきポイントを知っている。新人がつまづきやすい箇所を把握している。

お客様に伝わりやすい説明の仕方を知っている。

こうした知見は、業務の品質や効率を支えています。しかし、ベテランの知見は文書化されにくいものでもあります。

「ノウハウを書いてください」「技術をマニュアルにしてください」「後任者のためにまとめてください」

そう依頼しても、なかなか進まないことがあります。その理由の一つは、ベテラン本人にとって、自分の判断や工夫が当たり前になっていることです。たとえば、

設備の音を聞いて違和感に気づく。ある数値を見て、過去のトラブルを思い出す。

新人の作業を見て、危ないポイントに気づく。お客様の質問から、背景にある困りごとを推測する。

こうした判断は、経験を積んだ人にとっては自然に行われています。

そのため、「何がノウハウですか」と聞かれても、本人は答えにくいのです。

技術伝承では、ベテランに完成された文書を書いてもらうことだけを目標にしない方が現実的です。

大切なのは、日々の作業や判断の中にある知見を、小さく具体的に聞き出し、まず残すことです。

たとえば、次のような問いかけが有効です。

- ・ 異常に気づくとき、最初にどこを見えていますか
- ・ 新人が間違えやすいのは、どの作業ですか
- ・ 判断に迷ったときは、どの順番で確認しますか
- ・ この作業で、マニュアルに書かれていない注意点はありますか
- ・ 過去に同じようなトラブルが起きたとき、原因は何でしたか
- ・ この数値が出たとき、まず何を疑いますか
- ・ お客様に説明するとき、どの表現が伝わりやすいですか

5. 技術伝承：ベテランの暗黙知を「書かせる」から「聞き出す」へ(2)

このように問いを小さく具体的にすることで、ベテランの頭の中にある判断基準や注意点を、少しずつ引き出しやすくなります。

さらに、AIはこの「質問案づくり」にも活用できます。

対象となる設備や作業内容、過去のトラブル記録などをもとに、AIが確認すべき観点を提示する。

ベテランの回答をもとに、さらに深掘りすべき点を整理する。

聞き取った内容から、注意点やチェック項目、教育用FAQのたたき台を作る。

AIは、単に記録した内容を要約するだけではありません。

暗黙知を引き出すための対話を支援し、聞き取った内容を次に使えるナレッジ候補に変えることもできます。

また、音声入力を活用すれば、文書作成の負担を下げることもできます。

作業後に気づいたことを話して残す。

ベテランへの聞き取りを音声で記録する。

トラブル対応後に、判断の流れを音声で残す。

こうした形であれば、最初から整った文章を書く必要はありません。

まず聞き出す。

残しておく。

AIも活用しながら要点を整理する。

人が確認する。

必要に応じて、手順書、チェックリスト、FAQ、教育資料として整える。

この順番で考えると、技術伝承のハードルを下げるができます。

6. 問い合わせ履歴：過去の記録をFAQ・回答支援に変える(1)

カスタマーサポートやヘルプデスクでは、日々多くの問い合わせ対応が行われています。

対応履歴。回答文。対応メモ。メールの文面。過去の確認内容。

これらは、対応した事実を残すための記録として保存されていることが多いかもしれません。

しかし、問い合わせ履歴は単なる過去の記録ではありません。

問い合わせ履歴の中には、**多くのナレッジの種**が含まれています。

よくある質問

回答に迷いやすい内容

お客様に伝わりやすかった説明

担当者によって回答がばらつきやすい内容

何度も確認が発生している業務ルール

FAQに追加すべき問い合わせ

マニュアルを改善すべき箇所

こうした情報を整理すれば、次の問い合わせ対応や、FAQの更新、回答支援、マニュアル改善に活用できます。

たとえば、同じような問い合わせに複数の担当者が毎回答えているケースがあります。

一件一件の対応は完了していても、その内容がFAQに反映されていなければ、次の担当者も同じ調査や確認を繰り返すことになります。

また、担当者ごとに説明が異なれば、回答品質にばらつきが生まれます。

問い合わせ履歴を振り返ることで、次のような課題が見えてきます。

- よく聞かれているのにFAQがない
- FAQはあるが、内容が古い
- 回答が担当者ごとに異なる
- マニュアルの説明が分かりにくい
- 回答に時間がかかる問い合わせがある
- 毎回、別部門への確認が必要になっている

6. 問い合わせ履歴：過去の記録をFAQ・回答支援に変える(2)

問い合わせ履歴をナレッジとして活用するには、履歴を「終わった対応の記録」として見るだけでなく、「次の対応を支える材料」として捉えることが重要です。

AIを活用すれば、問い合わせ履歴の中から、よくある質問を抽出したり、FAQ候補を作成したり、回答文を整理したりすることができます。

また、過去の似た問い合わせや回答文を探し、回答案のたたき台を作ることができます。

ただし、過去の回答をそのまま使えばよいわけではありません。

製品仕様や運用ルールが変わっている可能性があります。

当時の回答は、特定のお客様向けの条件に基づいていた可能性があります。

現在の表現方針や対応方針に合っていない場合もあります。

そのため、AIが作成したFAQ案や回答案は、人が確認する必要があります。

AIがたたき台を作る ⇒ 人が業務ルールや最新情報に照らして確認する
⇒ 必要に応じて修正する ⇒ 正式なFAQや回答支援ナレッジとして登録する
⇒ 次の問い合わせ対応で再利用する

この流れができると、問い合わせ対応を行うたびに、次の対応に使える知見が蓄積されていきます。

問い合わせ履歴は、眠らせておくにはもったいない情報です。

FAQや回答支援、マニュアル改善に活かすことで、現場の負担を下げ、回答品質を高め、AI活用の土台を強くすることができます。

7. AIの出力は完成品ではなく、ナレッジ候補(1)

AIを活用すれば、さまざまなナレッジ候補を作ることができます。

問い合わせ履歴からFAQ案を作る。

ベテランへの聞き取り内容を要約する。

トラブル記録からチェックリスト案を作る。

作業報告から注意点を抽出する。

回答文から再利用しやすい説明を整理する。

会議メモから確認事項や判断の経緯をまとめる。

これにより、人がゼロから文書を書く負担を下げるすることができます。

しかし、AIの出力をそのまま正式なナレッジにすることはできません。AIが作った回答案、FAQ案、要約、手順書案は、あくまでもナレッジ候補です。正式なナレッジにする前には、次のような確認が必要です。

- 業務ルールに合っているか
- 根拠となる情報は正しいか
- 古い情報に基づいていないか
- 表現は適切か
- 実際の業務で使える内容になっているか
- 社内で共有しやすい内容か
- 個別事情に依存した内容を一般化しすぎているか

たとえば、AIが過去の問い合わせ履歴をもとにFAQ案を作ったとしても、その回答が現在の運用ルールと一致しているとは限りません。過去には正しかったものの、制度や製品仕様がかわっている可能性があります。

また、文章として自然でも、実際の現場では使いにくい説明になっていることもあります。

ここで人が担うのは、単なる誤字脱字のチェックではありません。

その会社の業務ルールや、現場の判断、実際の運用に合わせて内容を仕上げることです。

7. AIの出力は完成品ではなく、ナレッジ候補(2)

AIがたたき台を作る ⇒ 人が確認し、判断を加える
⇒ 正式なナレッジとして蓄積する ⇒ 次の業務で再利用する

この役割分担によって、ナレッジ作成の負担を下げながら、業務に必要な正確性や責任を保つことができます。

8. 使いながら育てるナレッジ循環

ナレッジは、蓄積して終わりではありません。

業務で使われ、確認され、更新され、次の業務で再利用されることで価値が高まります。

AI時代のナレッジマネジメントでは、次のような循環を作ることが重要です。

1. 既存情報を集める

マニュアル、FAQ、問い合わせ履歴、作業手順、過去のトラブル、対応記録など、既存の情報を集めます。

2. AIが参照しやすい形に整える

古い情報が混ざっていないか、同じ内容が重複していないか、正式なルールと個人のメモが区別されているか、といった確認、整理を行います。

3. 業務の中でAIに活用させる

問い合わせ対応、報告書作成、手順確認、教育、レビューなど、実際の業務の中でAIに活用させます。

4. AIが生成した成果物を人が確認する

AIが作った回答案や要約、FAQ案、チェックリストを人が確認します。

5. 有用な内容をナレッジとして蓄積・更新する

その中で有用だった内容や、新たにわかったことを、ナレッジとして追加・更新します。

6. 次の業務で再利用する

そのナレッジを次の業務で再利用します。

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なります。AIを使って業務を進める。その過程で生まれた知見が残る。残った知見が、次の業務を支える。さらに、その業務の中で新しい知見が追加される。この積み重ねによって、AIを使うたびに、自社のナレッジが育っていく状態を作ることができます。

大切なのは、ナレッジを最初にすべて整備してからAIを使う、という発想に縛られすぎないことです。

もちろん、重要なルールや基礎情報の整備は必要です。しかし、すべてを完璧にしてから始めようとする、なかなか前に進みません。まずは、同じ質問、同じ確認、同じ調査が繰り返されている業務から始める。すでにある問い合わせ履歴や作業記録を活用する。AIでナレッジ候補を作り、人が確認する。使いながら不足を見つけ、更新していく。このように**小さく始め、業務の中で育てていく**ことが、ナレッジ活用を定着させるうえで重要です。

9. SolutionDeskで実現するナレッジ×AI活用

SolutionDeskは、企業内にあるマニュアル、FAQ、問い合わせ履歴、対応記録、作業手順、過去事例などを活用し、ナレッジとAIを業務の中で使える形にする仕組みです。

AIを単独のチャットツールとして使うのではなく、実際の業務の流れの中で活用し、そこで生まれた成果物を次のナレッジとして残していくことを重視しています。

たとえば、問い合わせ対応では、過去のFAQや対応履歴を参照しながら回答案を作成し、対応後にその内容をFAQ候補として残すことができます。

技術伝承では、ベテランへの聞き取り内容を要約し、作業上の注意点、チェック項目、教育用FAQの候補として整理できます。

過去の対応履歴から、繰り返し発生している問い合わせや、改善が必要なマニュアルを見つけることもできます。また、音声入力などを活用することで、現場で気づいたことや確認した内容を、その場で残しやすくなります。

重要なのは、AIがすべてを自動で完成させることではありません。

AIがナレッジ候補を作る。人が確認する。業務に使える形に整える。次の業務で再利用する。

使いながら更新する。 この流れを、実際の業務の中に組み込むことです。

SolutionDeskでは、ナレッジ基盤、AI活用、入力負荷を下げる仕組み、人による確認、継続的な更新、伴走支援を組み合わせながら、ナレッジを使い、作り、更新し、再利用する仕組みづくりを支援します。ナレッジマネジメントは、システムを導入して終わりではありません。

どの情報をAIに参照させるのか。

どの業務で使うのか。

AIが作った候補を誰が確認するのか。

どのタイミングで正式なナレッジにするのか。

古くなった情報をどう更新するのか。

現場が無理なく使い続けられるか。

こうした運用設計と定着化が重要です。

SolutionDeskは、ナレッジ×AIを業務に組み込み、使いながら育てるための仕組みとして、現場のナレッジ活用を支援します。

10. まとめ：忙しい現場こそ、ナレッジが自然に残る仕組みへ

AI時代だからこそ、自社の業務ナレッジをどのように残し、使い、育てるかが重要になります。

ナレッジが残らないのは、現場の意識だけの問題ではありません。

多くの場合、ナレッジ作成が日々の業務の外側に置かれているため、継続が難しくなっています。

「あとで書く」

「時間ができたら整理する」

「ベテランにまとめてもらう」

こうした運用は、忙しい現場ほど続きにくいものです。

これから必要なのは、業務を進める中で自然にナレッジの種が残る仕組みです。

技術伝承では、ベテランに完成された文書を書いてもらうのではなく、小さく具体的に問いかけ、判断基準や注意点を聞き出して残すことが重要です。

問い合わせ履歴は、単なる記録ではありません。FAQ、回答支援、マニュアル改善に活かせるナレッジの材料です。

AIを活用すれば、現場で生まれた情報を要約し、分類し、FAQ案、手順書案、チェックリスト案などのナレッジ候補に変えることができます。

また、AIは記録した情報を整理するだけでなく、暗黙知を聞き出すための質問案づくりにも活用できます。

ただし、AIの出力は完成品ではありません。

人が確認し、業務ルールや現場の判断を加え、正式なナレッジとして育てていく必要があります。

ナレッジは、登録して終わりではありません。

使いながら確認し、更新し、次の業務で再利用することで価値を持ちます。

忙しい現場に、さらに文書作成を求めるのではなく、**業務を進める中で自然にナレッジが残り、AIとともに育っていく仕組みへ**変えていく。

それが、AI時代のナレッジマネジメントに求められる考え方です。

おわりに

ナレッジ蓄積やAI活用を進めたいが、どこから始めればよいかわからない。

ベテランの知見や問い合わせ履歴を、次の業務に活かしたい。

AIを導入しているものの、自社業務に合った回答にならない。

FAQやマニュアルを整備しても、更新が続かない。

このような課題をお持ちの場合は、まず、自社の中にあるナレッジの種を整理するところから始めることができます。

どの業務で同じ質問、同じ確認、同じ調査が繰り返されているのか。

どの知見が特定の人に偏っているのか。

どの履歴や記録が、次の業務に活用できる可能性があるのか。

どこから始めると、現場に負担をかけずに効果を出しやすいのか。

アクセラテクノロジーでは、現場に過度な負担をかけず、業務の中でナレッジが自然に残り、AIとともに育っていく仕組みづくりをご支援します。

ナレッジ蓄積、技術伝承、問い合わせ履歴の活用、AIを使ったナレッジ循環にご関心のある方は、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