

ビジネスパーソン516名にアンケート

ナレッジマネジメントに関する 実態調査

— ナレッジ蓄積・更新の
現状と課題感 —





目次

- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 ナレッジマネジメントツール「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

はじめに

ナレッジマネジメントの3要素

「ナレッジマネジメント」とは以下の3つが実現できている状態。
今回はナレッジマネジメントの要素の中でも「蓄積・更新」にフォーカスして、調査を実施。

ナレッジマネジメントの3要素

ナレッジの蓄積・更新が
できている

ナレッジの検索性が高い

ナレッジを活用できている

はじめに

調査サマリ

01

多くの企業が情報蓄積や更新管理に課題を感じている。
特に従業員規模が**50名**を超えると課題が顕在化する傾向にある。

02

情報の蓄積ができていても、情報がどこにあるかわからなかったり、
ナレッジが属人化してしまったりといった課題を抱えている企業が多い

03

情報を蓄積できている企業の約**46%**は、
情報を管理するITツールの検索体験に課題を感じている。

04

情報を蓄積できている企業の約**45%**は、
情報管理や更新などの運用ルールに関する課題を感じている。

05

情報蓄積・更新ができていない企業は、そうでない企業と比べ、
4倍の割合でナレッジマネジメント専門のITツールを導入している。

はじめに

ナレッジマネジメントとは？

✓ 組織が持つ知識を効果的に活用するプロセスや仕組み

過去の経験や事例、業務の進め方、業務上の技術など社内に蓄積された情報を、文章や画像、動画などにして全員で共有する取り組み



はじめに

知識の分類「暗黙知」「形式知」



暗黙知

- 人に蓄積した知識や経験、企業に根付いた文化など
- 明文化されていない、もしくはされづらい
- 主観的なもので、人に伝えても捉え方が人によって異なるため、共有が難しい



形式知

- マニュアルなどの知識や経験のような主観的なものを、図や文章を使って明文化したもの
- 客観的なもので、端的にまとめてあるため、分かりやすく有益な知識として共有できる



暗黙知を形式知にすることが、ナレッジマネジメントの目的

各社員が持っている暗黙知を形式知にし、全社員が共有して活用できるようにする

はじめに

ナレッジマネジメントは何をもたらすか？

組織のパフォーマンスが平準化される。

属人性が減ることで、組織における業務進行の最低水準が上がる。

ナレッジマネジメントが
できていないと...



- 業務が属人的で、その人以外誰も知らない業務がある
- ベテランメンバーだけが効率よく成果を出し、新人教育がうまくいかない
- 部署ごとに情報が分断されている

ナレッジマネジメントが
できていると...



- 属人性が減り、誰でも情報にアクセスできる状態になる
- ベテランメンバーのナレッジが集約され、新人がインプットしやすくなる
- 部署間の情報共有がスムーズになる



目次

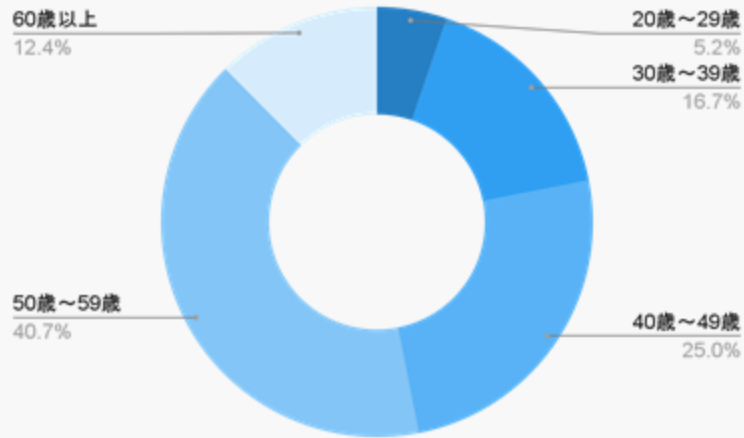
- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 ナレッジマネジメントツール「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

調査概要

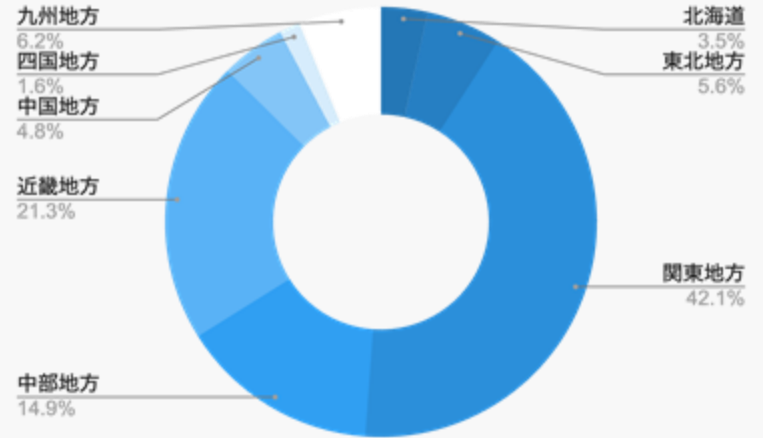
調査目的	ナレッジマネジメントの状況を伺うアンケート調査から、 企業の情報共有に関する課題を分析し、 ナレッジマネジメントの推進するためのヒントを考察する
調査対象	22歳～55歳の経営者・会社員
有効回答数	516件
調査期間	2023年10月1日～2023年10月31日
調査方法	Webアンケート調査 ※データは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合があります。
調査企画・実施	株式会社プロジェクト・モード

回答者属性：年齢・地域

年齢



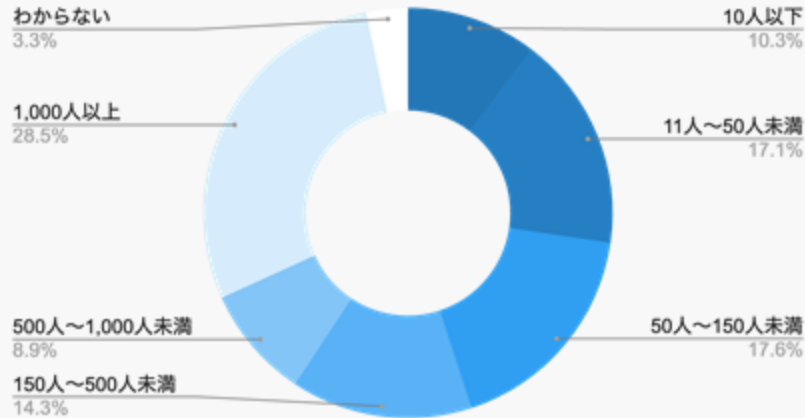
地域



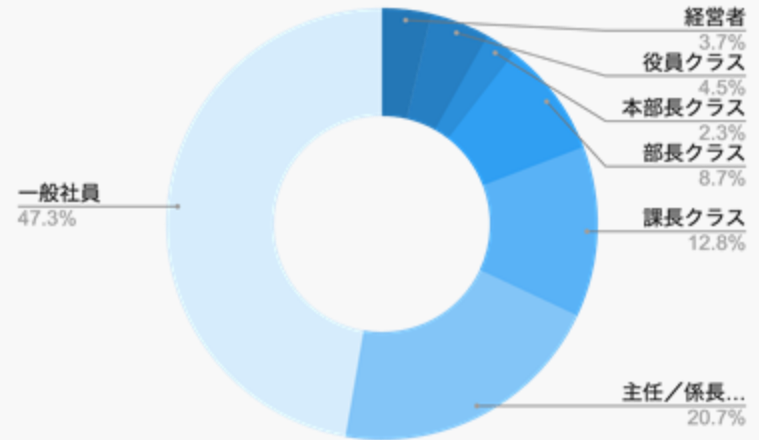
n=550

回答者属性：従業員数・役割

従業員数



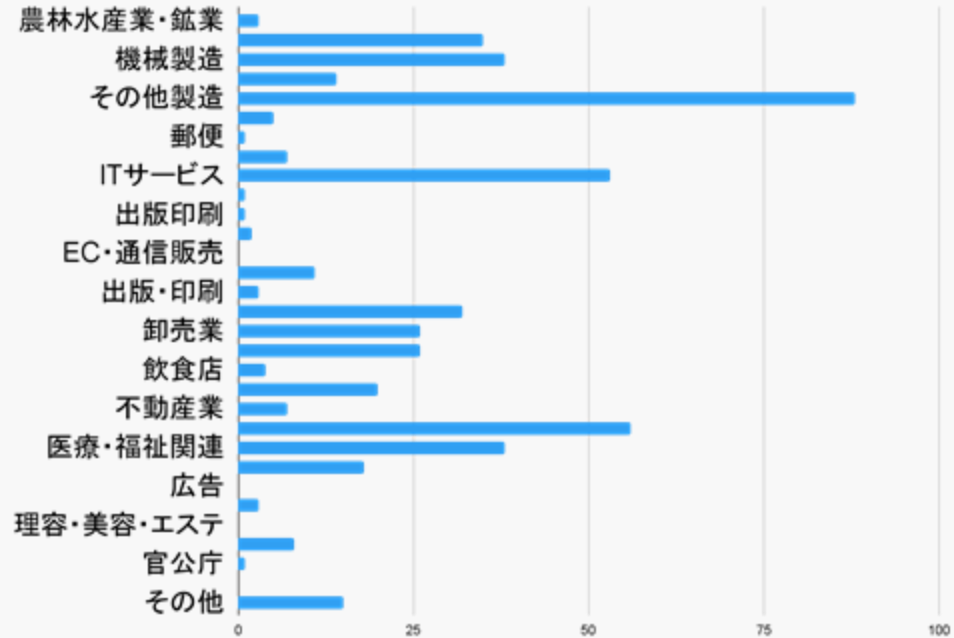
役割



n=516 ※冒頭の質問で「アンケートを開始」を選択した方

回答者属性：業種

業種



n=516 ※冒頭の質問で「アンケートを開始」を選択した方



目次

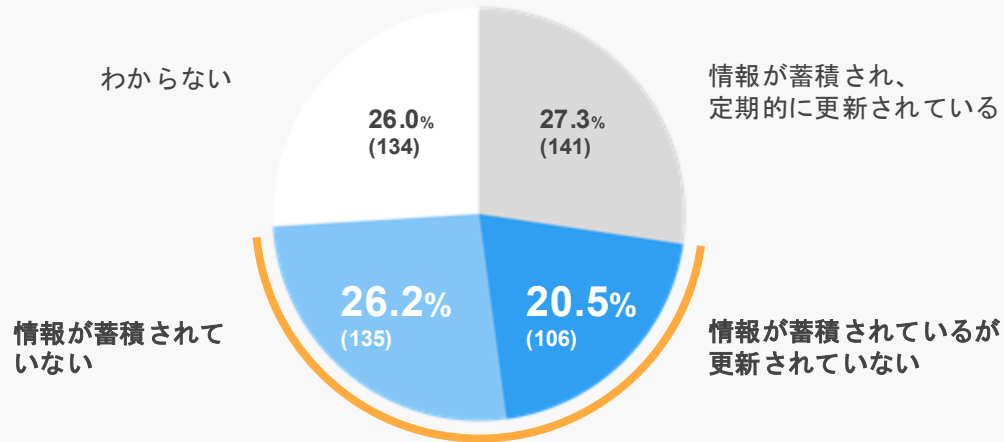
- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 ナレッジマネジメントツール「NotePM」の
サービス内容・事例ご紹介

ナレッジの蓄積・更新の現状

ナレッジの蓄積・更新の現状

27.3%の企業がナレッジの蓄積・更新が実現。46.7%の企業が、情報蓄積や更新に課題感を感じている。

Q. 自社のナレッジの蓄積・更新状況について



✔ Point!

情報蓄積がされていない

更新されていないという組織は46.7%

n=516 ※冒頭の質問で「アンケートを開始」を選択した方

【従業員数別】ナレッジの蓄積・更新の現状

人数が少ないと情報蓄積の課題が大きく、人数が多いと情報更新・管理の課題が大きい。
50人がナレッジマネジメントの壁か。

Q. 自社のナレッジの蓄積・更新状況について



n=516 ※冒頭の質問で「アンケートを開始」を選択した方

Point!

- 50名を超えたタイミングから情報共有の取り組みは増え、課題も顕在化する傾向にある
- 情報の蓄積・更新の課題は組織の人数が多いほど、大きい。
- ナレッジマネジメントの取り組みは人数が多いほど、効果が高いと推察

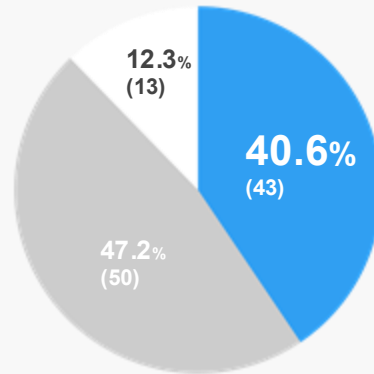
蓄積したナレッジの 更新ができていない企業の課題感

ナレッジの探索に関する課題感

40.6%が業務で困った際にどの情報を参照したら良いかわからない状態。

Q. 自社のナレッジの蓄積・更新に関する課題について、当てはまるものを回答

課題：業務で困った時、何を見たらいいのかわからない



■ あてはまる ■ どちらともいえない ■ 当てはまらない

n=106 ※課題感の質問で「情報が蓄積されているが、更新されていない」を選択した方

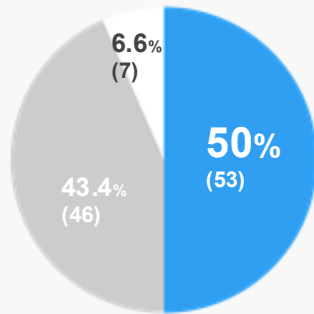
ナレッジの属人化に関する課題感

およそ50%が、ナレッジの属人化に関する課題を認識。

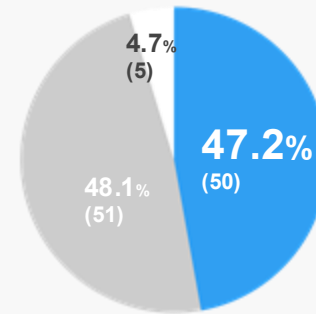
情報が蓄積できていても、結果的に業務に関するナレッジの属人化が発生している。

Q. 自社のナレッジの蓄積・更新に関する課題について、当てはまるものを回答

課題：ナレッジ共有が浸透しない、
属人化している



課題：退職した際に、
スキルやノウハウが引き継げない



■ あてはまる ■ どちらともいえない ■ 当てはまらない

n=106 ※課題感の質問で「情報が蓄積されているが、更新されていない」を選択した方

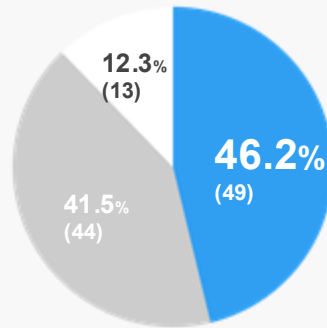
ナレッジの蓄積・更新のために利用するITツールに関する課題感

46.2%の方が、利用ツールの検索性についての課題を認識。

ITツールの検索体験がナレッジマネジメントの浸透に影響していると推察。

Q. 自社のナレッジの蓄積・更新に関する課題について、当てはまるものを回答

課題：ファイルサーバーの検索が弱く、ほしい情報がすぐに見つからない



■ あてはまる ■ どちらともいえない ■ 当てはまらない

n=106 ※課題感の質問で「情報が蓄積されているが、更新されていない」を選択した方

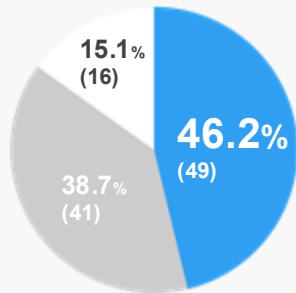
ナレッジ管理の運用ルールに関する課題感

およそ45%が、情報の管理や更新などの運用ルールに関する課題を認識。

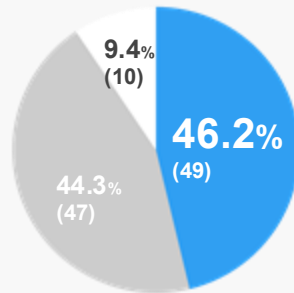
ナレッジマネジメントの取り組みにはITツールだけでなく、自社に適した運用ルールの設定が重要。

Q. 自社のナレッジの蓄積・更新に関する課題について、当てはまるものを回答

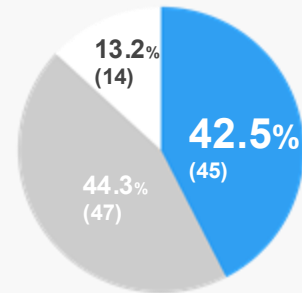
課題：情報を管理する場所がバラバラで決まった場所がない



課題：情報の編集が面倒で、情報が古いまま更新されない



課題：どれが最新かわからない



■ あてはまる
 ■ どちらともいえない
 ■ 当てはまらない

n=106 ※課題感の質問で「情報が蓄積されているが、更新されていない」を選択した方

ナレッジの蓄積・更新に 成功している企業の共通項

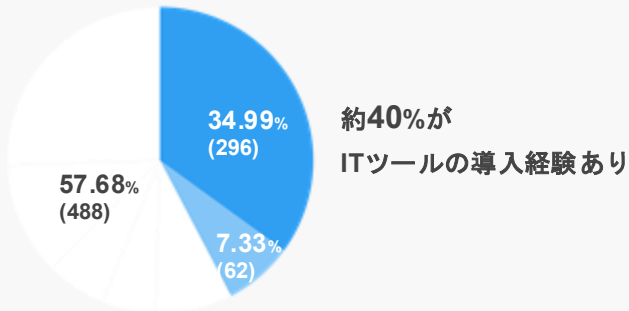
ナレッジの蓄積・更新が実現している企業の特徴

ナレッジの蓄積・更新が実現している企業は、実現していない企業と比較して、ナレッジマネジメントに関するITツールを導入している傾向がある。

Q. ナレッジマネジメントに関するITツール（※1）の導入経験と認知状況を教えてください。

※1社内wikiツール、ナレッジマネジメントツール、マニュアル作成ツール、Web社内報サービス、社内ポータルサービス、文書管理システム

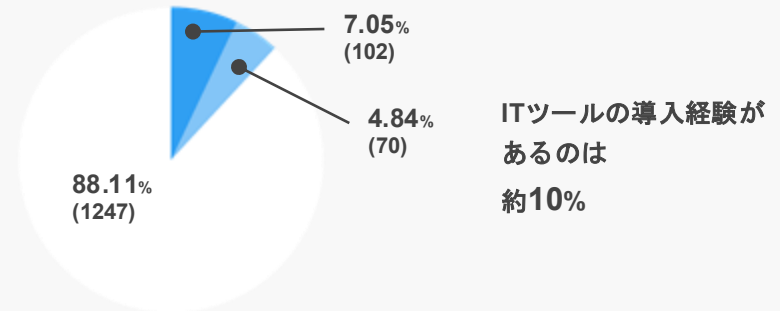
ナレッジマネジメントが実現している企業



※2 自社のナレッジマネジメントの状況に関する問いで「情報が蓄積され、定期的に更新されている」と答えた方 (n=141)

■ 現在導入している ■ 現在導入していないが、過去導入したことがある

ナレッジマネジメントが実現していない企業



※3 自社のナレッジマネジメントの状況に関する問いで「情報が蓄積されていない」「情報は蓄積されているが、更新されていない」と答えた方(n=846)

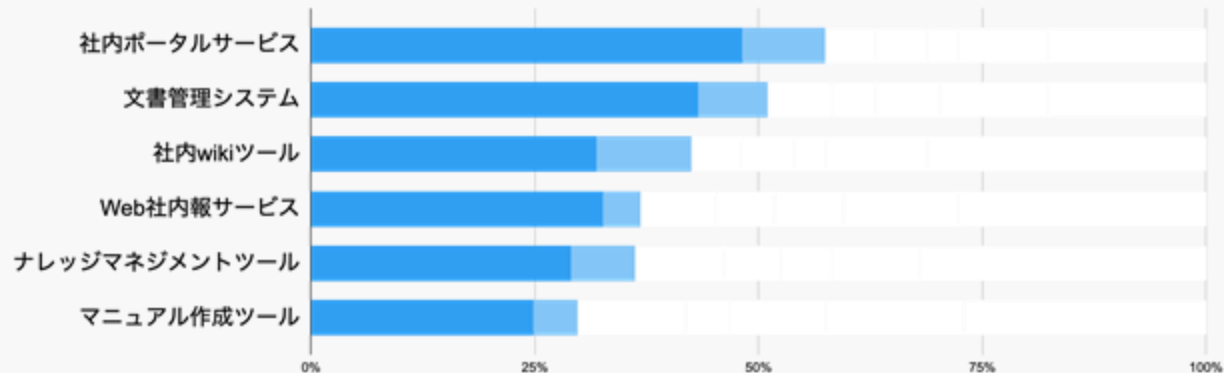
■ 過去導入したことがないが、検討したことがある、検討したことがないが、サービスの特徴を詳しく知っている、検討したことがないが、ある程度知っている、名前を聞いたことがある、知らない

ナレッジの更新・蓄積を実現している企業が利用するITツール

情報の蓄積、更新を実現している企業で最も利用されているITツールは、**社内ポータルサービス**で**57.5%**。

Q. ナレッジマネジメントに関するツール（※1）の導入経験と認知状況を教えてください。

※1社内wikiツール、ナレッジマネジメントツール、マニュアル作成ツール、Web社内報サービス、社内ポータルサービス、文書管理システム



■ 現在導入している

■ 現在導入していないが、過去導入したことがある

■ 過去導入したことがないが、検討したことがある, 検討したことがないが、サービスの特徴を詳しく知っている, 検討したことがないが、ある程度知っている, 名前を聞いたことがある, 知らない



目次

- 1 サマリ
- 2 調査概要
- 3 調査結果
- 4 ナレッジマネジメントツール「NotePM」のサービス内容・事例ご紹介

はじめに

NotePM（ノートピーエム）とは？

NotePMは、ナレッジやノウハウを一元管理できるナレッジマネジメントツールです。

マニュアル作成、社内wiki、ノウハウ共有、社内FAQ、社内ポータル、取引先との情報共有など、さまざまなシーンで活躍します。

社内の「知りたい」がすぐ見つかる！

ナレッジマネジメントで属人化を解消

＼さまざまなシーンで活躍します！

マニュアル作成

社内wiki

ノウハウ共有

社内FAQ

社内ポータル

取引先情報共有



はじめに

NotePMが解決する課題



社内のほしい情報が
見つからない！

- ✓ さまざまなツールに情報が散らばっている
- ✓ チャット・メールは情報が流れる
- ✓ ファイルサーバーは検索が弱い



ノウハウが
属人化している！

- ✓ マニュアル作成が面倒で、誰も作らない
- ✓ 個人のナレッジを蓄積する場所がない
- ✓ 口頭でやり取りし、情報が残っていない




NotePMは、**ナレッジマネジメント**の課題を解決します！

はじめに

NotePMが得意な情報

NotePMは、**ストック型の情報**の管理が得意です。

	フロー情報	ストック情報
ツール	ビジネスチャット、メール	 社内wiki
情報の質	再利用性が低い、日々流れていく情報	何回も検索する、まとまっており貯める
例	<ul style="list-style-type: none"> • 会話や雑談などのコミュニケーション • 質問、相談 • ニュース • システム通知 	<ul style="list-style-type: none"> • マニュアル • 業務手順書 • 社内FAQ • 議事録 • 業務ノウハウ
利用時期	有効期限が短い	あとで参照する

NotePMが
得意な情報

とくに、**使いやすさ・導入しやすさ**を 高評価いただいています！

※ ビジネス向けIT製品レビューサイト「ITreview」 2023年4月時点



NotePMの口コミレビューは[こちら](#)

受賞歴



ITreview

Grid Award 2024 Winter
14期連続「Leader」W受賞



ITreview

Best Software in Japan 2023
TOP50に選出



BOXIL

SaaS AWARD 2023 SaaS
セクション 部門1位 受賞



ITトレンド

2022 Summer
Good Product バッジ受賞

ナレッジマネジメントで

よくある課題…

➡ NotePMでは…？



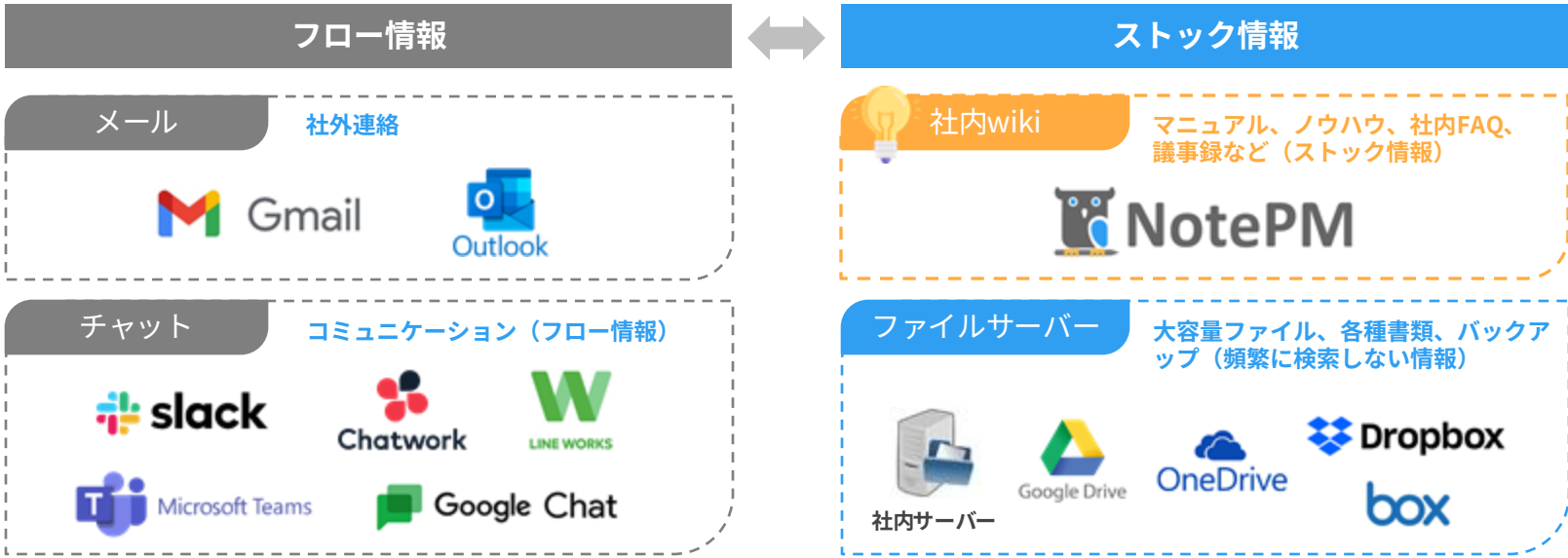
課題①



情報が散らばっていて探しづらい…



ストック情報を、NotePMで一元管理！



課題②



ファイルサーバーの検索が弱くて見つからない…



強力な検索機能！ほしい情報がすぐ見つかる



The screenshot shows the NotePM search interface. On the left, there are search filters for '検索対象' (Search Target) including 'ページ' (Pages), '内容も対象にする' (Include content), and 'ファイル' (Files). The main search bar contains the text 'テスト' and shows '検索結果 158 件' (158 search results). Three callouts highlight specific features:

- キーワードハイライト** (Keyword Highlight): Points to the search results list where the search term 'テスト' is highlighted in orange within the document titles.
- Word・Excel・PDFなどファイルの中身も全文検索** (Full-text search of file contents including Word, Excel, PDF, etc.): Points to the search results list, indicating that the search engine can find the search term even if it's only inside the files.
- 1クリック絞り込み** (1-click narrowing): Points to the '絞り込み' (Narrowing) section on the left sidebar, which allows users to refine their search results.

課題③



マニュアル作成が大変で誰も更新しない



かんたんマニュアル作成！高機能エディタ・画像編集



簡単に
文字が書ける
高機能エディタ

マニュアル作成
に便利な
「画像編集機能」

①メールアドレス
②パスワード
③チェック
④クリック

課題④



ナレッジ共有が浸透しない。属人化している



ナレッジ共有を成功させる機能が充実！



コメント・いいね！



ページを見た人がわかる



レポート機能



ファイル共有



柔軟なアクセス制限



お知らせ通知



課題⑤



チャットだと情報が流れてしまう



情報をストック（蓄積）できる！



01 全社共有情報 🔍

全社向けの共有事項です。福利厚生、社内規定、お知らせなど

📁 フォルダを追加 📄 ここにページ作成 📄 ここにファイル追加

- 📁 00 会社からのお知らせ
- 📁 01 社内規定
- 📁 02 総務関連情報
- 📁 03 書類一覧
- 📁 04 社員プロフィール
- 📄 Eメールマナーチェック表.xlsx (16KB) たった今 山田太郎
- 📄 就業規則.doc (57.5KB) たった今 山田太郎
- 📄 03 営業報告書_訪問 (A株式会社 D部長) 7ヶ月前 📄 書類雛形 野暮たかし

📄 01 全社共有情報

- 📄 00 会社からのお知らせ
- 📄 01 社長メッセージ
- 📄 02 人事関連
- 📄 03 社内報
- 📄 10 その他
- 📄 書類
- 📄 01 社内規定
- 📄 02 総務関連情報
- 📄 03 書類一覧
- 📄 10 提案書
- 📄 20 書類
- 📄 04 社員プロフィール
- 📄 人事部
- 📄 営業本部
- 📄 技術部
- 📄 業務経歴表

ファイル・マニュアルを一緒に整理できる

ツリー構造

🏷️ タグ一覧 (15) ↑名前

- 📁 01社内報告 3
- 📁 00 議事録 0
- 📁 02 日報 9
- 📁 週報 1

タグにも対応

課題⑥



社内お問い合わせが多く、担当者の負担が大きい



社内FAQ・質問箱で「ここを見ればわかる」場所

よくある質問を
マニュアル化

交通費申請方法
山田太郎が作成 (4分前) 編集

日別に申請する場合

- 「申請」>「交通費」をクリックします。

PM ダッシュボード データベース **申請** ツール

ダッシュボード

交通費

- 申請したい日付欄に入力をしていきます。+ ボタンをクリックすると新規の欄が追加されます。

交通費

¥3,164

在宅勤務中の出張費申請はどのようにすればいいですか？

野田たかしが作成 (10ヶ月前) | 山田太郎が更新 (7ヶ月前) 編集質問日：2022年03月16日（水）
部署：営業本部
名前：野田たかし
宛先：管理部

質問内容詳細

書類を作成しましたが、どのように管理部に提出するのがいいでしょうか？
また領収書は原本の提出が必要ですか？

コメント

野田たかしがコメント
野田申請書はメール添付にて送付してください。
領収書の原本は管理部迄届先に郵送をお願いします。NotePMで
質問コメントで
回答

効果

NotePM導入による効果



検索に強く、
ほしい情報がすぐに見つかる



バラバラに散在しているストック情報を、
NotePMで一元管理することで、
「あの情報どこにある？」が解消します。



「あの人しか知らない」
の防止



マニュアル・手順書・ノウハウを残し、
「あの人しか知らない」という
属人化を防止します。



教育時間の短縮、
業務引き継ぎコストの低減



入社手続き、引き継ぎ業務を文書化。
担当社員の負担や引き継ぎ時間を短縮、
コスト低減・生産性が向上します。

様々な業界・業種のお客様にご利用いただいています！

登録企業 **12,000**[※]社 突破！

※ NotePM上でチーム登録を完了している数（トライアル含む）

KEIO

SBI 新生銀行

marukome
目黒区民生活センター

楽!
ラクス

MEIDEN 明電舎

INNOVATION

odakyu

NEOBANK
住信SBIネット銀行

ASKUL

名古屋大学



Mitutoyo

Members

MIZUHO
みずほリアルティOne

IME

識学
SHIKIGAKU

レバテック

COE

たふ楊

SOTETSU
HOTELS

IC 札幌士法人アーリークロス

しずま市教育委員会

CUC

HotaluX

TOKAIホールディングス

55 産科タケダクリニック

YOKOMORI

か賀生助 麩一金

TJM DESIGN

日興サッシ製作所
NKKO

NotePMの導入事例



社内wikiツールが、組織変革を支える



会社名	住信SBIネット銀行株式会社
事業	金融・銀行
NotePM利用人数	860名

<https://notepm.jp/blog/20968>

課題

ナレッジが散在して、必要な情報に辿り着けない

効果

ナレッジを蓄積、整理するという意識が浸透し始めた

使い方

業務マニュアル、総務部から各種手続き案内、社内Q&A



部内で使用するツールの説明など



情報格差の解消とスタッフのモチベーション向上



会社名	株式会社八天堂
事業	パン製造・販売
NotePM利用人数	200名

<https://notepm.jp/blog/20701>

課題

正社員と非正規社員の間で情報格差が生じていた

効果

- 気軽に情報を得ることができ、情報格差が軽減した
- お互いを褒め称える風土づくりに繋がった

使い方

人事総務部からの案内、社内報、新商品のお知らせ、各種手続き方法



新商品の
お知らせ



12拠点あるサポートセンターのナレッジを一元管理！



会社名	東芝テックソリューションサービス株式会社
事業	システムサポートセンター
NotePM利用人数	900名

<https://notepm.jp/blog/13407>

MP-10（マルチターミナル）

外観

●電源スイッチの位置を確認してください。電源スイッチがONになっていることを確認してください。

●電源ケーブルの接続を確認してください。電源ケーブルがしっかりと接続されていることを確認してください。

●電源ケーブルの接続を確認してください。電源ケーブルがしっかりと接続されていることを確認してください。

●電源ケーブルの接続を確認してください。電源ケーブルがしっかりと接続されていることを確認してください。

対応方法

No.	故障内容	対応方法
1	電源が入らない、電源が落ちた	電源ケーブル・コンセント・ACアダプタが抜けていないか、確認が正しいかを確認してください。
2	電源の入力、落ち方がわからない	電源を入れる場合は電源スイッチを押し続けてください。電源を落とす場合は電源スイッチを2〜3回連続で押し続けてください。
3	画面が真っ暗か何も表示されていない	バックライトがOFFになっている可能性があります。電源をタッチしてメニューが表示されるかを確認してください。
4	画面がWindows画面でメニューが表示されていない	アプリケーションの起動可能性があります。軽く叩いてもメニューが表示されない場合は、端末の再起動をしてください。

システム
作業手順書

課題

サポートセンターのナレッジ情報の一元管理ができていない

効果

顧客ごとの環境情報や設定情報をNotePMで検索して、すぐに対応できるようになった

使い方

業務手順書、製品情報、顧客サポート記録、社内連絡事項



学生・教員・企業をつなぐプラットフォームに！



会社名	名古屋大学
事業	教育・大学
NotePM利用人数	160名

<https://notepm.jp/blog/15607>



課題

- 大学外部の関係者との情報連携がスムーズにできていない
- プロジェクトの情報整理ができていない

効果

- プロジェクトや所属メンバーに関する情報が見える化された
- メンバーが情報を整理・蓄積するようになった

使い方

マニュアル、シラバス、議事録、プロジェクトごとの情報管理



コンサルティングの知見を共有！



会社名	株式会社識学
事業	コンサルティング
NotePM利用人数	280名

<https://notepm.jp/blog/15715>

課題

- 既存システムの検索機能が弱く、欲しい情報に辿り着けない
- 一部の部署に問い合わせが集中している

効果

全社員が目的のマニュアルやルールに辿り着ける状態になった

使い方

社内マニュアル、業務フロー、規程類、社内ルール、FAQ





システム開発情報を一元管理。情報を残す企業文化に



会社名	株式会社クラベス
事業	システム開発
NotePM利用人数	25名

<https://notepm.jp/blog/1600>



課題

情報が整理されていなかったため、探すのが大変だった

効果

- 情報を探す時間が短くなった
- ドキュメント情報を残す文化ができた

使い方

議事録、システム開発環境情報、要件定義書など

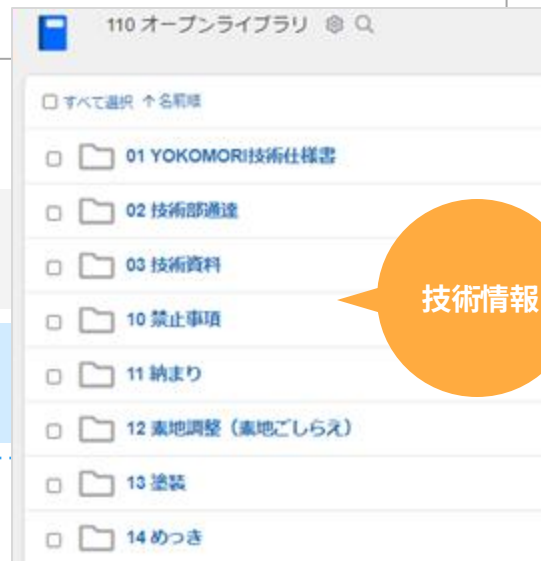


文書管理システムを刷新！社内質問箱で問い合わせ業務も効率化



会社名	株式会社横森製作所
事業	建設・鉄骨階段メーカー
NotePM利用人数	600名

<https://notepm.jp/blog/6167>



課題

既存の文書管理システムに不満。不具合が多く、動作も遅い。

効果

- 軽くて高速。快適な操作性
- 文書管理+社内掲示板で、新しいコミュニケーションが生まれた

使い方

ISO資料、技術仕様書、クレーム報告書、社内質問箱



税理士・公認会計士の専門知識をストックし、さらなる事業成長を目指す



会社名	税理士法人アーリークロス
事業	税理士事務所
NotePM利用人数	150名

<https://notepm.jp/blog/10157>

課題

- ・業務が属人化している
- ・チャットで同じような質問が飛び交う

効果

- ・社内のナレッジ状況が見える化
- ・わからないことがあったら、まずはNotePMで検索し業務効率化

使い方

議事録、社内マニュアル、よくある質問集、会計ノウハウ



導入企業様の声

NotePMに決めた理由



1位

使いやすい・見やすい

パソコンが苦手な人も、レクチャーなしで簡単に使える

2位

検索が強い

添付ファイルの中身も全文検索。サクサク動く

3位

導入費用

見るだけのユーザーは無料



料金プラン

※ 金額はすべて「税込」

	プラン 8	プラン 15	プラン 25	プラン 50	プラン 100	プラン 200	プラン 300	プラン 400～900	プラン 1000
月額料金	¥ 4,800	¥ 9,000	¥ 15,000	¥ 30,000	¥ 60,000	¥ 120,000	¥ 180,000	100人 単位で プランを 用意	¥ 600,000
ユーザー数 (上限)	8人 まで	15人 まで	25人 まで	50人 まで	100人 まで	200人 まで	300人 まで		1,000人 まで
ストレージ容量 (チーム全体)	80GB	150GB	250GB	500GB	1TB	2TB	3TB		10TB
無料枠	見るだけのユーザーは無料 (ユーザー数の3倍まで)								

- 料金プランについては [コチラ](#) からご確認ください。
- 1ユーザーごとのプランはありません。40名で利用する場合は「プラン50」となります。
- 1001人以上でのご利用をご希望の場合は [コチラ](#) からお問い合わせください。
- 有料オプション (SSO/SAML認証機能) 詳しくは [コチラ](#)

スムーズな運用開始に向け、 無料でサポートいたします。

NotePM導入後スムーズに運用開始いただけるよう、
カスタマーサクセスによる無料の導入支援を実施しております。



*「プラン100」以上でご契約のお客様が対象です

導入サポートの一例

- 現状の課題整理
- 初期設定
- ナレッジ共有を浸透させるコツ
- ツール導入の進め方のご提案
- 便利機能のご紹介

本運用開始までの流れ

1

まずは 30日間の無料トライアル

- オンライン上で無料トライアル申請のお申し込み
- すべての機能がお試し可能
- 100名までユーザー招待可能
- 全データエクスポート可能

／ すぐにお試しできます！ ／

無料おためし
はこちら



2

有料プランへお申込

- **トライアル環境のデータを自動引き継ぎ**
- 支払い方法：クレジットカード or 請求書払い

3

本運用開始

- お申込後すぐに有料プラン切替



※ 無料お試しは何度でも登録できます！



\ 詳しくはこちら /

[NotePMサイトを見る](#)

