

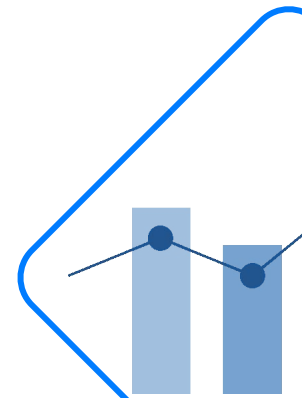
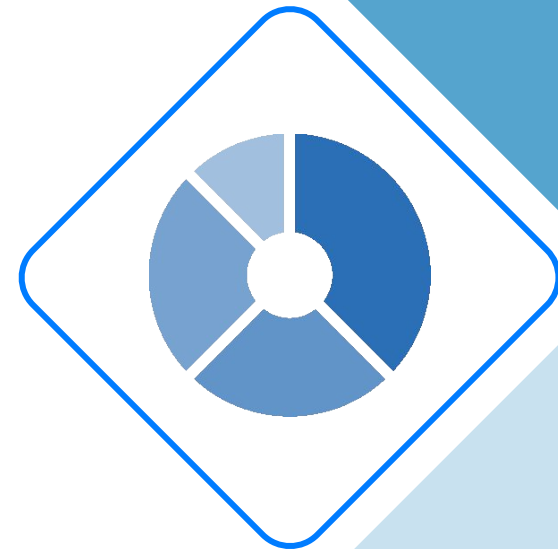
社内情報・ナレッジの管理業務に携わっており、
生成AIへ社内情報・業務資料を読み込ませて
活用しようと試みた経験がある方に聞いた！

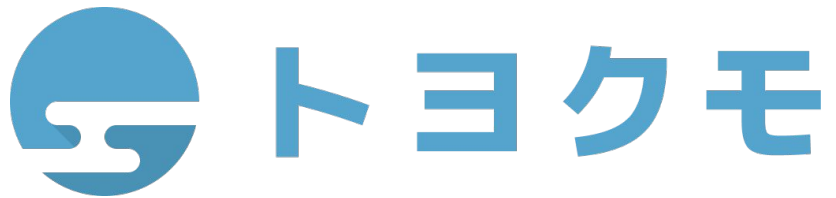
【その AI、なぜ答えてくれない？】

91.6%が"期待外れ"を経験

最大の壁は「古い情報の混在」 65.7%

AI時代のナレッジ管理に関する実態調査





社名 トヨクモ株式会社	
設立	2010年8月
所在地	東京都品川区上大崎3丁目1-1 JR東急目黒ビル 14階
資本金	394,830,000円
従業員数	85人 ※2025年12月時点
代表者	代表取締役社長 山本 裕次
事業内容	クラウドサービスの開発/提供、新サービスの開発と運用

はじめに

生成AIの業務活用が急速に広がる中、多くの企業が社内情報をAIに読み込ませ、ナレッジ検索や資料作成の効率化を図っています。しかし、期待通りの成果を得られず、結局は従来の手作業に戻ってしまうケースも少なくありません。

AIツールの性能向上が注目される一方で、読み込ませる情報そのものの質や管理体制が活用成否を左右するのではないか。こうした問題意識から、トヨタモ株式会社は「AI時代のナレッジ管理に関する実態調査」を実施しました。

本調査では、生成AIに社内情報を読み込ませた経験を持つ担当者の91.6%が「期待した答えが返ってこなかった」と回答。その原因として「古い情報の混在」が65.7%で最多となり、本格活用への最大の懸念も「社内情報の整備状況」が42.6%でトップという結果が明らかになりました。

本レポートでは、調査結果の詳細とともに、AI活用を成功に導くための情報基盤整備のポイントを紹介します。

- 調査機関

トヨタ株式会社

- 調査名称

AI時代のナレッジ管理に関する実態調査

- 調査方法

IDEATECHが提供するリサーチマーケティング「リサピー®」の企画によるインターネット調査

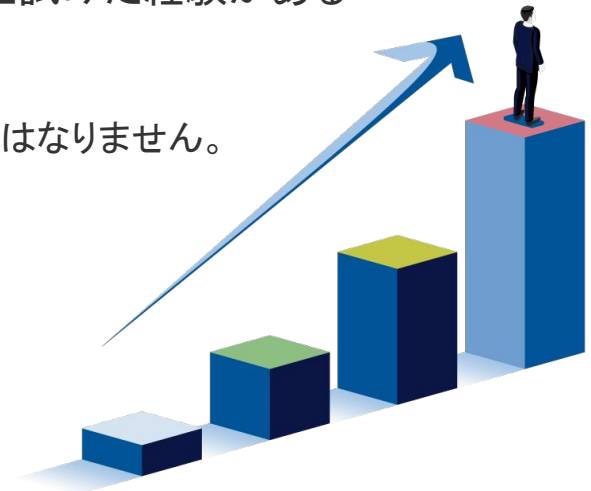
- 調査期間

2026年5月19日～同年5月20日

- 有効回答

従業員50～299名の企業で、自社の社内情報・ナレッジの管理業務に携わっており、過去1年以内に生成AIへ社内情報・業務資料を読み込ませて活用しようと試みた経験がある担当者・責任者111名

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。



AI時代のナレッジ管理に関する実態調査
調査結果



AI時代のナレッジ管理に関する実態調査

1. 期待通りの定着はわずか2割

生成AIに社内情報を読み込ませて活用を試みた担当者のうち、
「期待通りに定着・活用できている」は22.5%にとどまり、約8割が課題を抱えている。

2. 91.6%がAIの回答に課題を実感

AIに社内情報を質問・参照させた際、91.6%が期待した答えが返ってこなかった経験あり。
うち63.6%が結局自分でファイルを探し直している。

3. 回答精度低下の原因は「古い情報の混在」

期待通りの回答が得られなかった原因として65.7%が「古い情報の混在」を挙げ、
「AIが読み取りづらい形式での保存」も43.4%と高い。

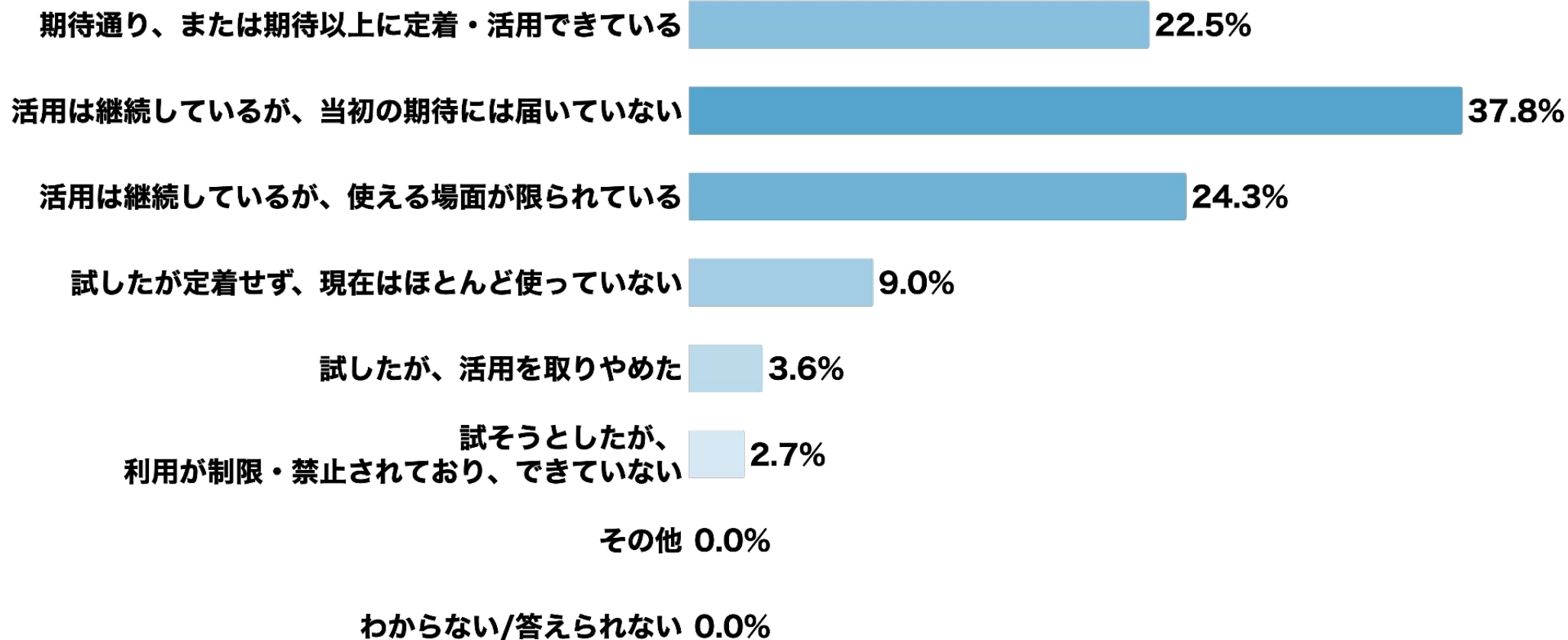
4. 全社的な情報整備は23.1%のみ

社内資料をAI向けに整備する取り組みは「全社的に実施」が23.1%にとどまり、
63.0%が一部の部署・業務での取り組みに限定されている。

【AIの問題ではなく、“情報の質”が活用を阻む】

生成AIに社内情報を読み込ませた担当者の91.6%が「期待した答えが返ってこなかった」経験を持つ。
最も多いのは「古い情報の混在」で65.7%に達し、AIツールの性能ではなく、社内情報の質と管理体制が活用成否を
分けることが明らかになった。本格活用への最大の懸念も「社内情報の整備状況」が42.6%で最多となっている。

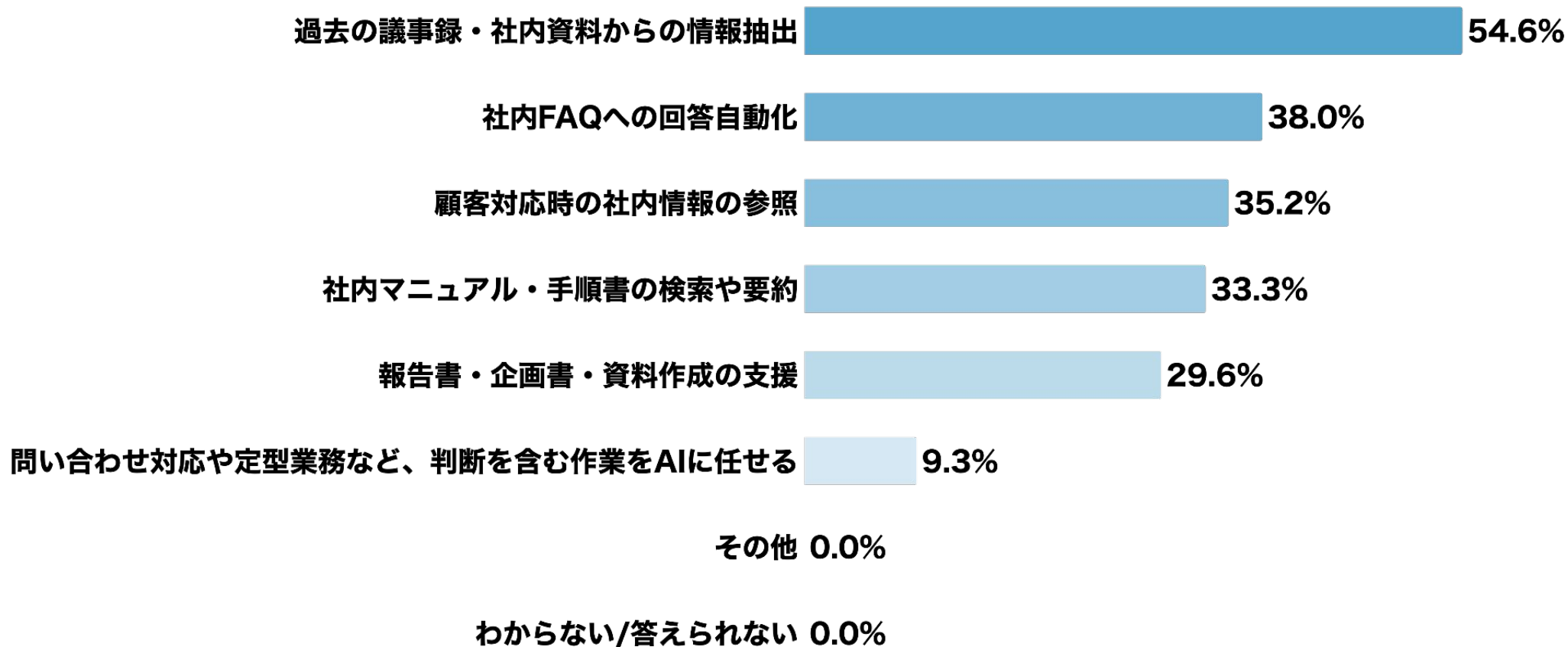
Q1 あなたが、生成 AIに社内情報を読み込ませて業務活用しようと試みた取り組みは、現在どのような状態ですか。



生成AIに社内情報や業務資料を読み込ませて活用しようと試みた方のうち、「期待通りに定着・活用できている」と回答した割合は22.5%にとどまっています。

Q2

あなたが、生成 AIに社内情報を読み込ませて活用しようと試みた具体的な業務場면을教えてください。(複数回答)



生成AIに社内情報や業務資料を読み込ませて活用しようと試みた業務場面では、「過去の議事録・社内資料からの情報抽出」が54.6%で最も多い結果となりました。

Q3

*Q2で「わからない／答えられない」以外を回答した方への質問

あなたが、Q2でお答えの取り組みを行う際に、社内情報を AIに読み込ませた方法として、最も近いものを 1つ選んでください。

社内資料をあらかじめAIに登録しておき、
いつでも探したり質問したりできる状態で使った
(例：社内情報を読み込ませた専用AIチャットを使う) **52.8%**

質問のたびに、その都度ファイルや文書をAIに添付して使った
(例：ChatGPTなどに毎回PDFを貼り付けて質問する) **44.4%**

AIに社内情報を読ませて、
業務を自動で進める仕組みを作った **2.8%**
(例：問い合わせ対応や報告書作成を自動で処理させる)

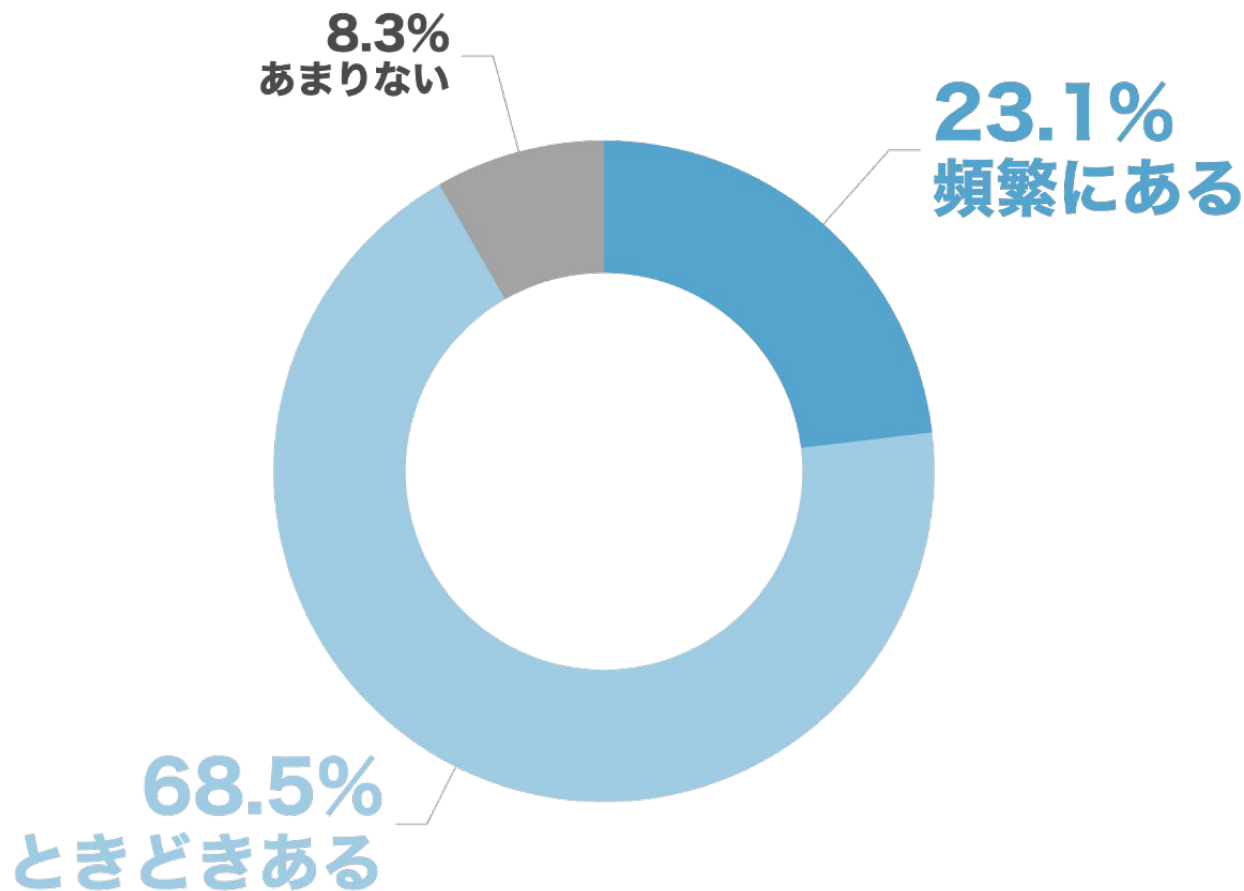
その他 **0.0%**

わからない/答えられない **0.0%**

社内情報をAIに読み込ませる方法として、
半数以上の方が「社内資料をあらかじめ AIに登録した」
と回答しています。

Q4

あなたは、社内情報を AIに質問・参照させた際に、期待した答えが返ってこなかった経験はどの程度ありますか。

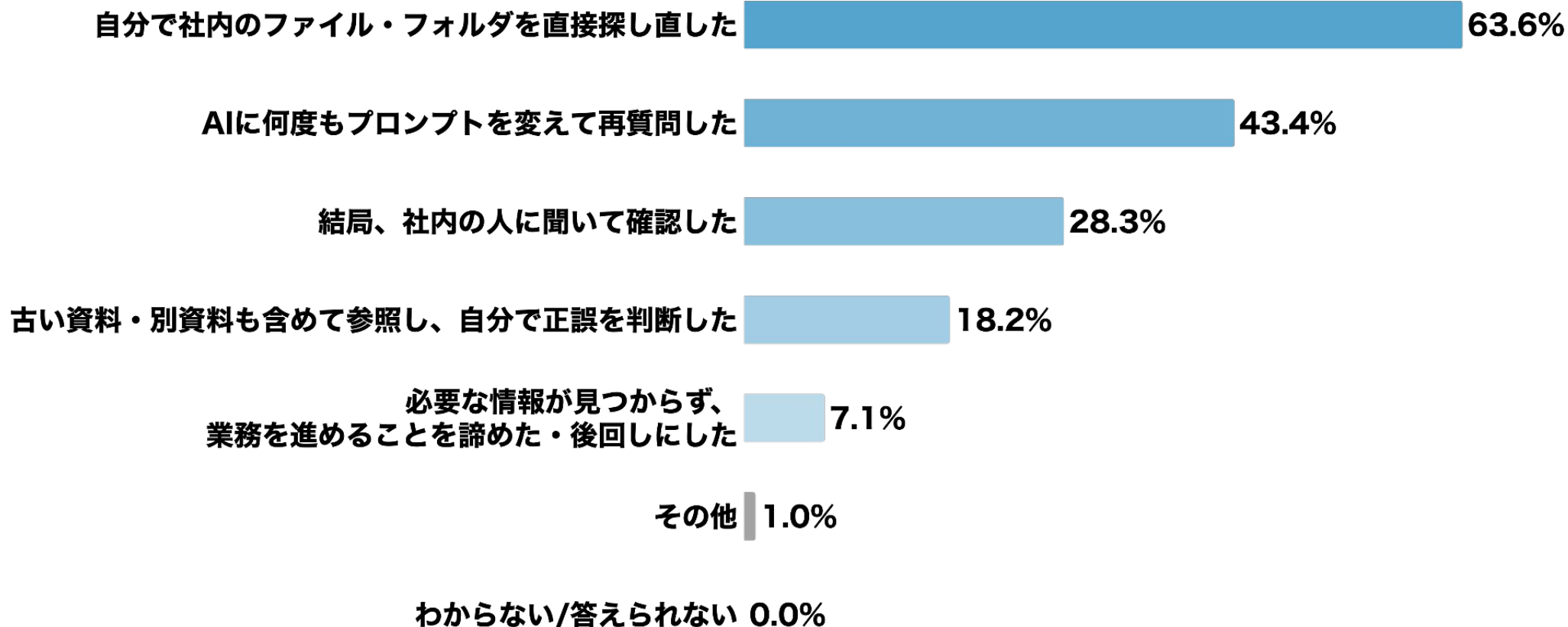


9割以上の方が、AIに社内情報を質問・参照させた際に「期待した答えが返ってこなかった」経験があると回答しています。

Q5

*Q4で「頻繁にある」「ときどきある」と回答した方への質問

AIから期待した答えが返ってこなかった際に、その後とった行動を教えてください。(複数回答)

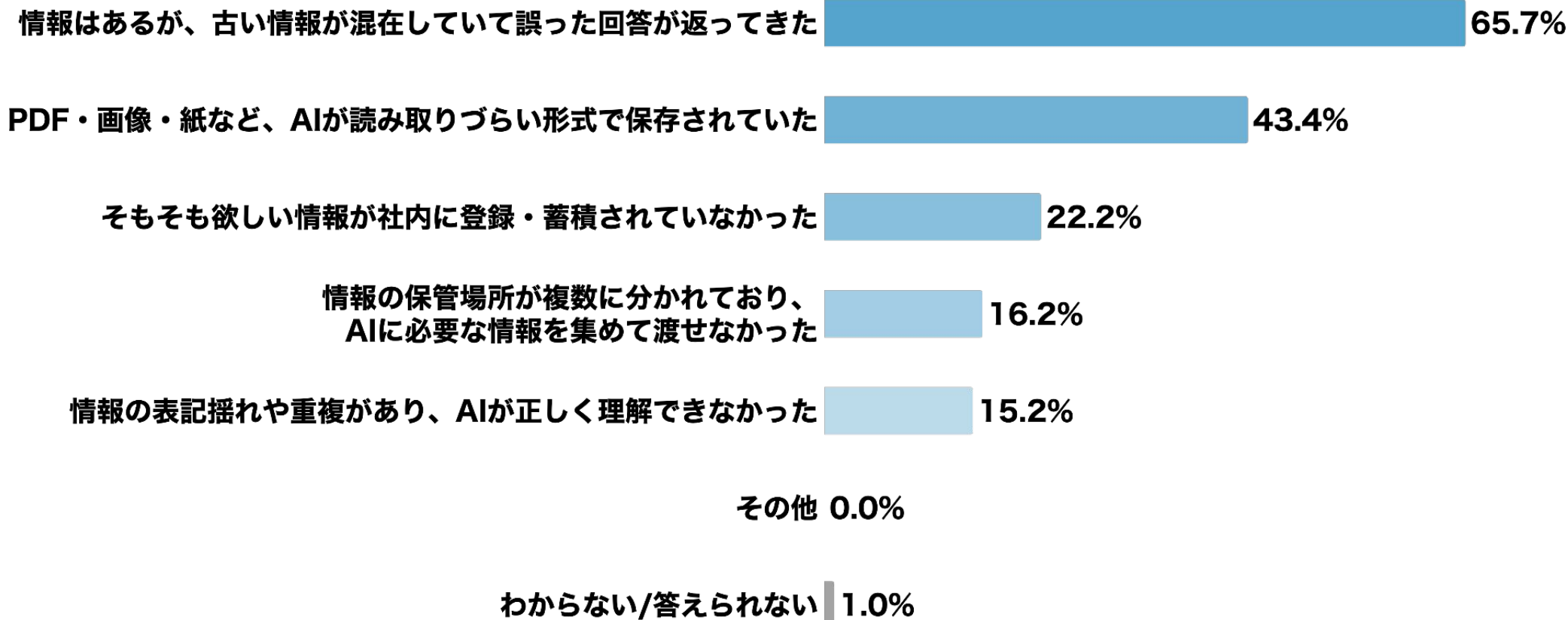


AIから期待した答えを得られなかった際、
63.6%の方が「自分で社内のファイル・フォルダを
直接探し直した」ことがわかります。

Q6

*Q4で「頻繁にある」「ときどきある」と回答した方への質問

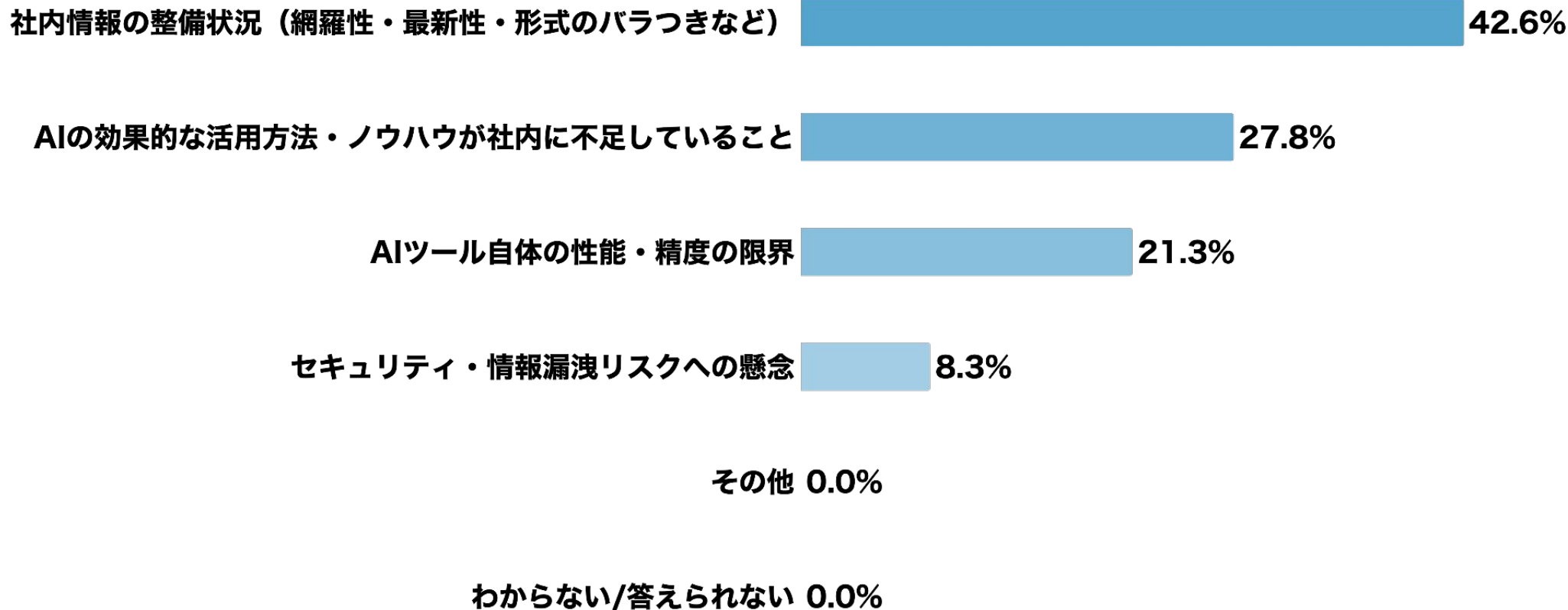
**AIから期待した答えが返ってこなかった主な原因は何だと思いますか。
(複数回答)**



AIの回答精度が低下する原因として最も多かったのは、「情報はあるが、古い情報が混在していて誤った回答が返ってきた」で、65.7%を占めています。

Q7

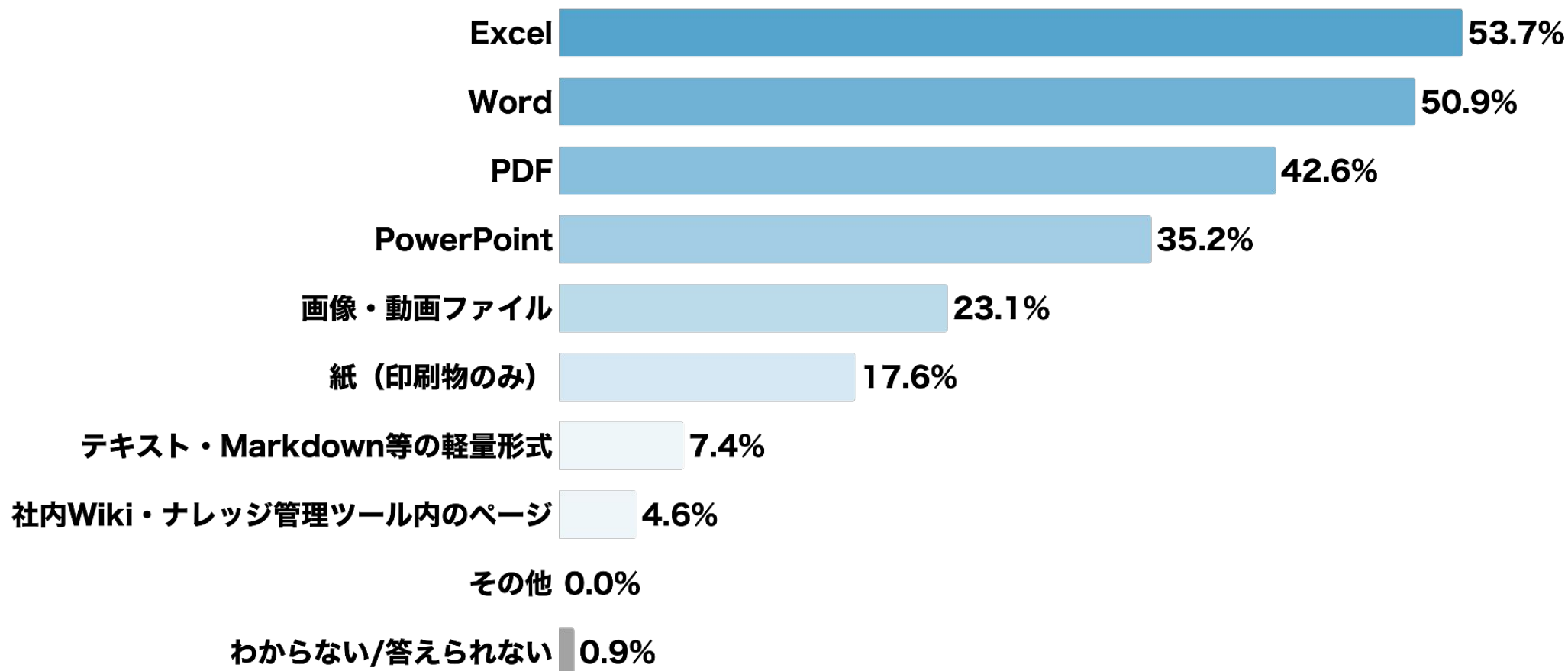
あなたの認識では、生成 AIを業務で本格的に活用するうえで、最も懸念していることを教えてください。



4割以上の方が、本格活用に向けた最大の懸念として「社内情報の整備状況（網羅性・最新性・形式のバラつきなど）」を挙げています。

Q8

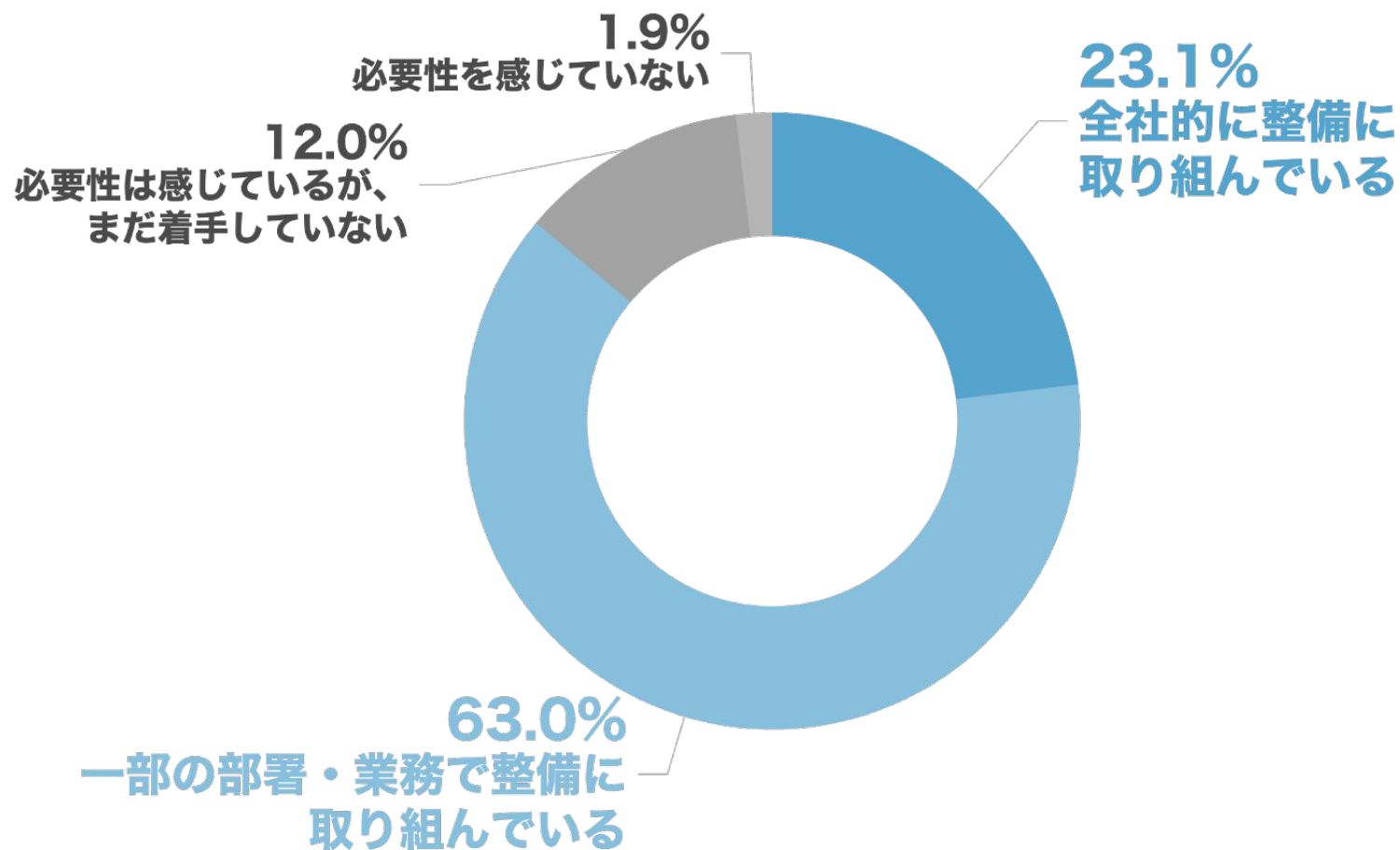
あなたの会社では、社内マニュアル・手順書・業務資料は、主にどのような形式で保存されていますか。(複数回答)



社内資料の保存形式は、第1位が「Excel」で53.7%、第2位が「Word」で50.9%となっており、一方で「社内 Wiki・ナレッジ管理ツール」はわずか 4.6%にとどまっています。

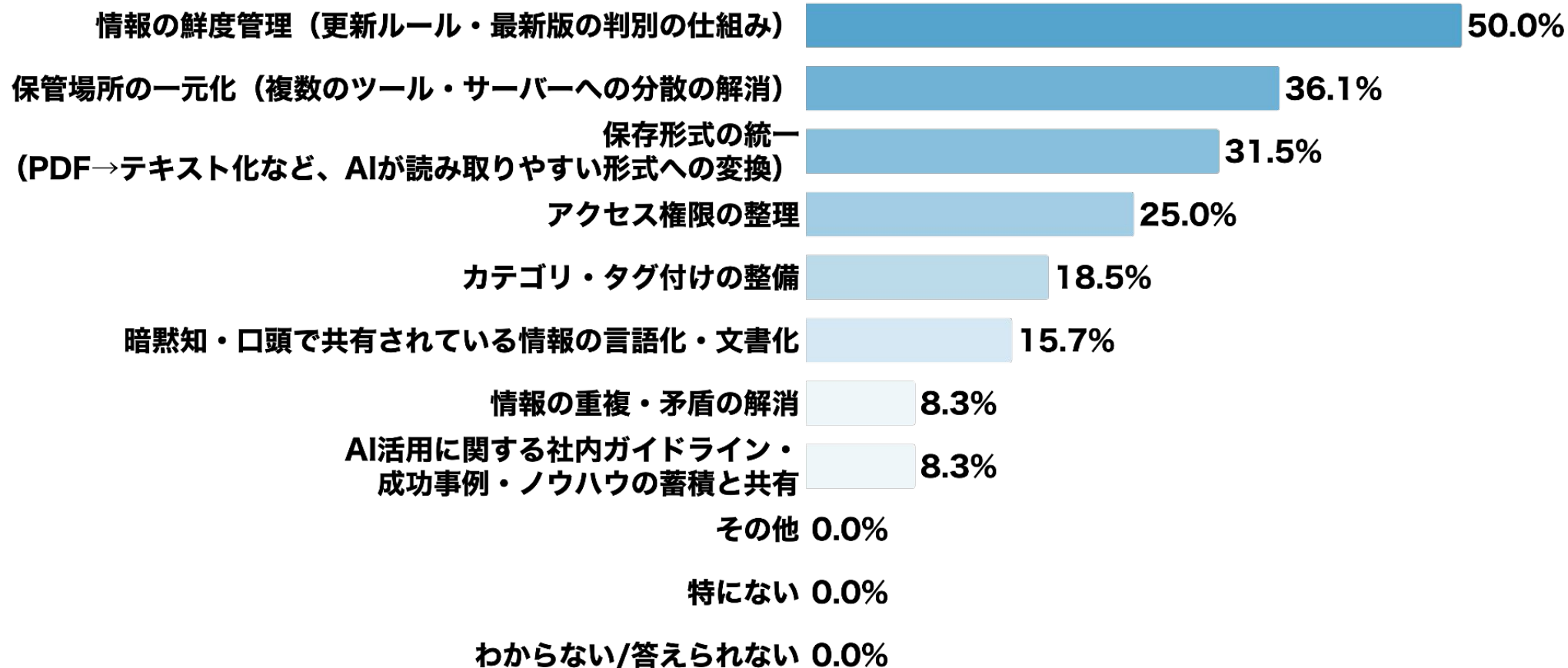
Q9

あなたの会社では、社内資料を生成 AIに読み込ませやすい形式（テキスト化、Markdown化、構造化など）に整備・変換する取り組みを行っていますか。



社内資料のAI向け整備状況では、「全社的に取り組んでいる」と回答した企業は23.1%にとどまり、6割強は一部の部署・業務での取り組みに限定されていることがわかりました。

Q10 今後、生成AIを社内で本格的に活用するために、特に整備が必要だと感じる社内情報の要素を教えてください。(上位 3つまで回答可)



生成AIを社内で本格的に活用するにあたり、
半数の方が「情報の鮮度管理」の必要性を実感しています。

トヨクモ株式会社が考える
課題と対策



課題

■AI活用の定着率が22.5%と低迷しており、37.8%が「当初の期待に届いていない」、24.3%が「使える場面が限られている」と回答。投資対効果が十分に得られていない。

■91.6%がAIから期待した答えを得られず、63.6%が自分でファイルを探し直すという非効率が発生。AI導入による業務効率化の目的が達成できていない状況にある。

■回答精度低下の原因として65.7%が「古い情報の混在」、43.4%が「PDF・画像・紙などAIが読み取りづらい形式」を指摘。情報の鮮度管理と形式統一が急務である。

■全社的な情報整備に取り組む企業は23.1%にとどまり、社内Wikiやナレッジ管理ツールの導入率もわずか4.6%。組織的な情報基盤整備が進んでいない現状がある。

対策

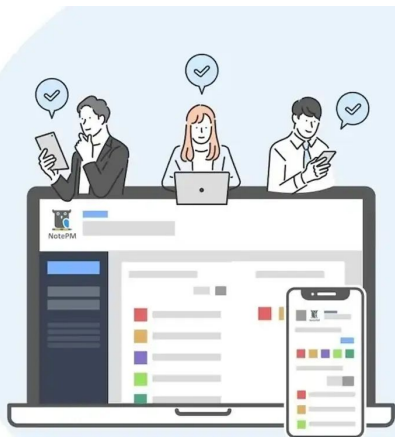
情報基盤の段階的整備とナレッジ管理ツールの導入推進

生成AI活用の成果を最大化するには、AIツールの選定と並行して「情報基盤の整備」に組織的に取り組むことが不可欠です。まず、50.0%が必要と感じている「情報の鮮度管理」として、更新ルールの策定と最新版を判別できる仕組みの構築を優先すべきです。次に、36.1%が課題とする「保管場所の一元化」に向け、社内Wikiやナレッジ管理ツールの導入を検討することを推奨します。さらに、31.5%が求める「保存形式の統一」として、PDF・画像からテキスト形式への変換を段階的に進めることが効果的です。中小企業では、優先度の高い業務領域から着手し、小さな成功体験を積み重ねるアプローチが現実的です。

NotePMで“ 属人化した情報 ”を“ 会社のナレッジ ”に

＼ 誰でもカンタンに使える /

マニュアル作成・
ナレッジ管理なら



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。

マニュアル作成からノウハウの共有、社内ポータル／社内wiki／
社内FAQの運用、取引先との情報連携まで、さまざまなシーンで活躍しま
す。

今回の調査で明らかになった3つの課題に対し、NotePMは以下の機能で
解決を支援します。

■ 91.6%が経験した「期待した答えが返ってこない」を、ナレッジの一元管理と強力な検索機能で解消

AIに社内情報を質問した担当者の91.6%が期待した答えを得られず、63.6%が結局自分でファイルを探し直すという非効率に陥っています。その背景にあるのは「情報の散在・分断」です。NotePMはマニュアル・議事録・ノウハウを一元管理し、AIチャットボットが社内ナレッジからの的確な回答を即座に提示。「AIに聞いても見つからず、結局人手で探す」という逆戻りを防ぎます。

■ 65.7%が指摘した「古い情報の混在」を、活用状況レポートで可視化・一掃

AIの回答精度を下げる最大原因は「古い情報の混在」(65.7%)。NotePMの活用状況レポートは、長期間更新されていないページや閲覧数の少ないページを自動集計。どの情報が陳腐化しているかを管理者が一目で把握でき、定期的な棚卸し・削除・更新を仕組みとして回せます。

■ 43.4%が課題視した「デジタル資料のAI非対応形式」を、ファイルのマニュアル変換機能で解決

社内資料の保存形式はExcel(53.7%)・Word(50.9%)・PDF(42.6%)が上位を占め、AIが内容を正確に読み取れない非構造化データへの依存が続いています。NotePMのファイルのマニュアル変換機能は、これらのファイルをアップロードするだけでAIが内容を読み取り、Markdown形式のページとして自動生成します。コピペと書式調整の工数が不要になり、サーバーや共有フォルダに眠っていた既存資料をそのままAI対応の情報基盤へ移行できます。

製品HP:<https://notepm.jp/>

導入事例:<https://notepm.jp/case>

本調査利用方法

＜利用条件＞

1. 情報の出典元として「トヨクモ株式会社」の名前を明記してください。
2. ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。

URL: <https://notepm.jp/>

お問い合わせについては、下記にご連絡ください。

トヨクモ株式会社 マーケティング本部

メールアドレス: marketing@toyokumo.co.jp

電話番号: 050-3816-6666

シンプルだから、みんな使える。

カンターントヨクモ

