

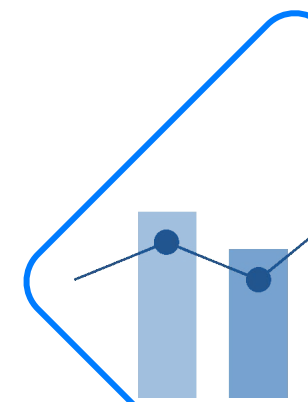
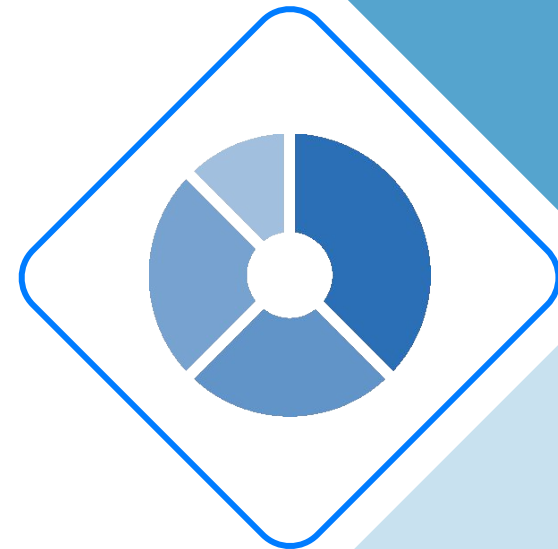
従業員50名以上の企業に勤める、
情報管理・共有に携わる管理者と利用者に聞いた！

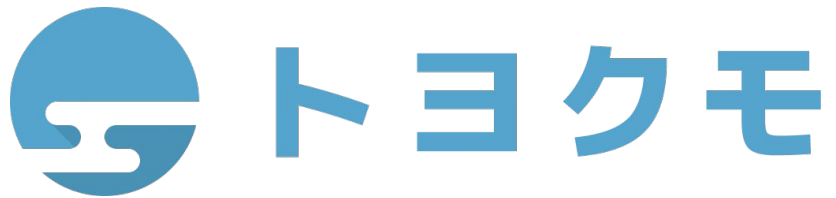
【情報共有、本当にできている？】

管理側・利用側の約 8割が「共有できている」

一方、約 9割が「聞かないとわからない業務がある」**実態**

社内の情報共有に関する管理側と利用側の認識ギャップ調査





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

デジタルツールの普及により、企業における情報共有の手段は多様化している。一方で、情報の分散や属人化といった新たな課題も顕在化し、組織内のナレッジマネジメントの重要性が高まっている。

こうした中、情報共有の実態について、管理する側と利用する側で認識に差異があるのではないかという懸念がある。もし両者の間にギャップが存在すれば、的確な改善策の立案が困難となり、組織全体の生産性低下につながりかねない。

本調査では、従業員50名以上の企業における情報管理・共有担当者106名と一般社員110名を対象に、社内の情報共有に関する認識ギャップの実態を明らかにすることを目的として実施した。

調査の結果、情報共有の肯定的回答は管理側79.2%・利用側78.2%と近接する一方、「十分にできている」との回答は管理側24.5%に対し利用側10.0%と14.5ポイントの差が判明。また「特定の人に聞かないとわからない業務がある」と感じる割合は双方で85%以上に達し、情報の属人化が深刻な状況にあることが浮き彫りとなった。

本レポートでは、調査結果の詳細と考察を報告する。

- 調査機関

トヨタ株式会社

- 調査名称

社内の情報共有に関する管理側と利用側の認識ギャップ調査

- 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

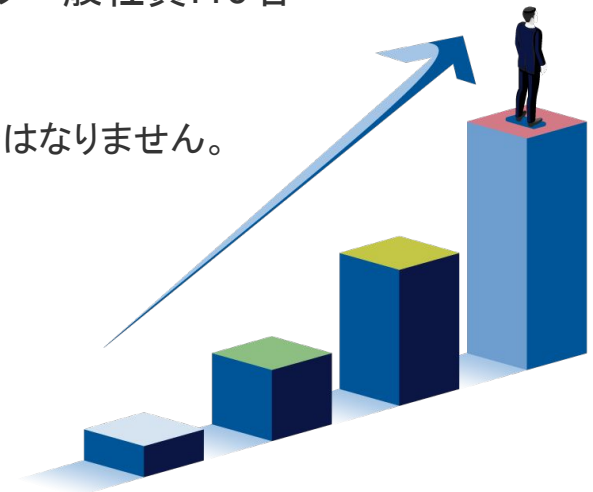
- 調査期間

2026年3月17日～同年3月18日

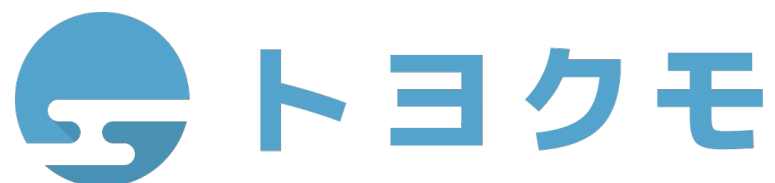
- 有効回答

従業員50名以上の企業の総務・人事・情報システム部門で、
社内の情報管理・共有に携わる担当者106名と従業員50名以上の企業の一般社員110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。



社内の情報共有に関する管理側と利用側の認識ギャップ調査
調査結果



社内の情報共有に関する管理側と利用側の認識ギャップ調査

1. 約8割が「共有できている」も確信度に14.5pt差

情報共有の肯定回答は管理側79.2%・利用側78.2%と近接。

しかし「十分にできている」は管理側24.5%、利用側10.0%と確信度に大きな開きがある。

2. 約9割が「特定の人に聞かないとわからない」実態

属人化の実感は管理側93.4%・利用側85.4%と双方で高水準。

主因は「情報が文書化されず口頭でのみ共有」で、管理側49.5%・利用側52.1%が指摘。

3. 管理者の約9割、利用者の約8割が「情報を見つけられず諦めた」経験あり

社内情報を探して諦めた経験は管理側85.8%・利用側75.5%。

情報の保管場所や検索性に課題があり、業務効率を損なっている実態が浮き彫りに。

4. 改善策「保管場所の集約」で23.6ptの認識ギャップ

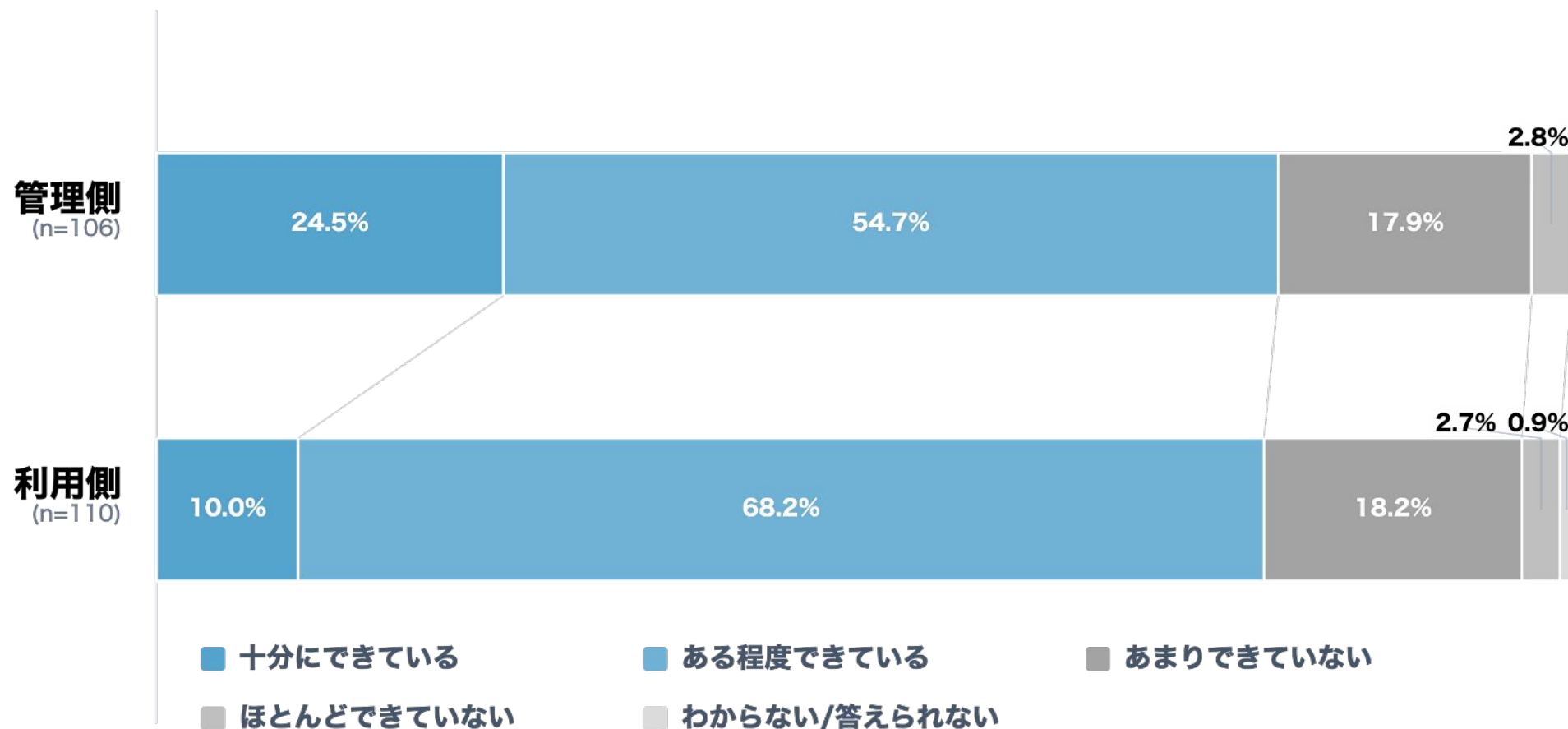
「情報の保管場所を一つに集約」を必要とする声は管理側49.1%に対し利用側25.5%。

管理側が重視する施策が現場に伝わっていない可能性がある。

【「共有できている」の裏に潜む確信度ギャップは14.5ポイント】

管理側・利用側ともに約8割が「情報共有できている」と回答し、表面的には認識が一致しているように見える。しかし「十分にできている」と確信を持つ割合は管理側24.5%に対し利用側はわずか10.0%。この14.5ポイントの差は、管理側の楽観と現場の実感との乖離を示しており、改善の緊急性が見過ごされるリスクがある。

Q1 自社の情報共有は十分にできていると感じますか。



管理側・利用側ともに約8割が情報共有を肯定的に捉えている一方で、「十分にできている」と回答した割合は管理側の24.5%に対し、利用側では10.0%にとどまる結果となりました。

Q2

最新の社内規定やマニュアル・手順書が、どこに保管されているか把握していますか。

管理側
(n=106)



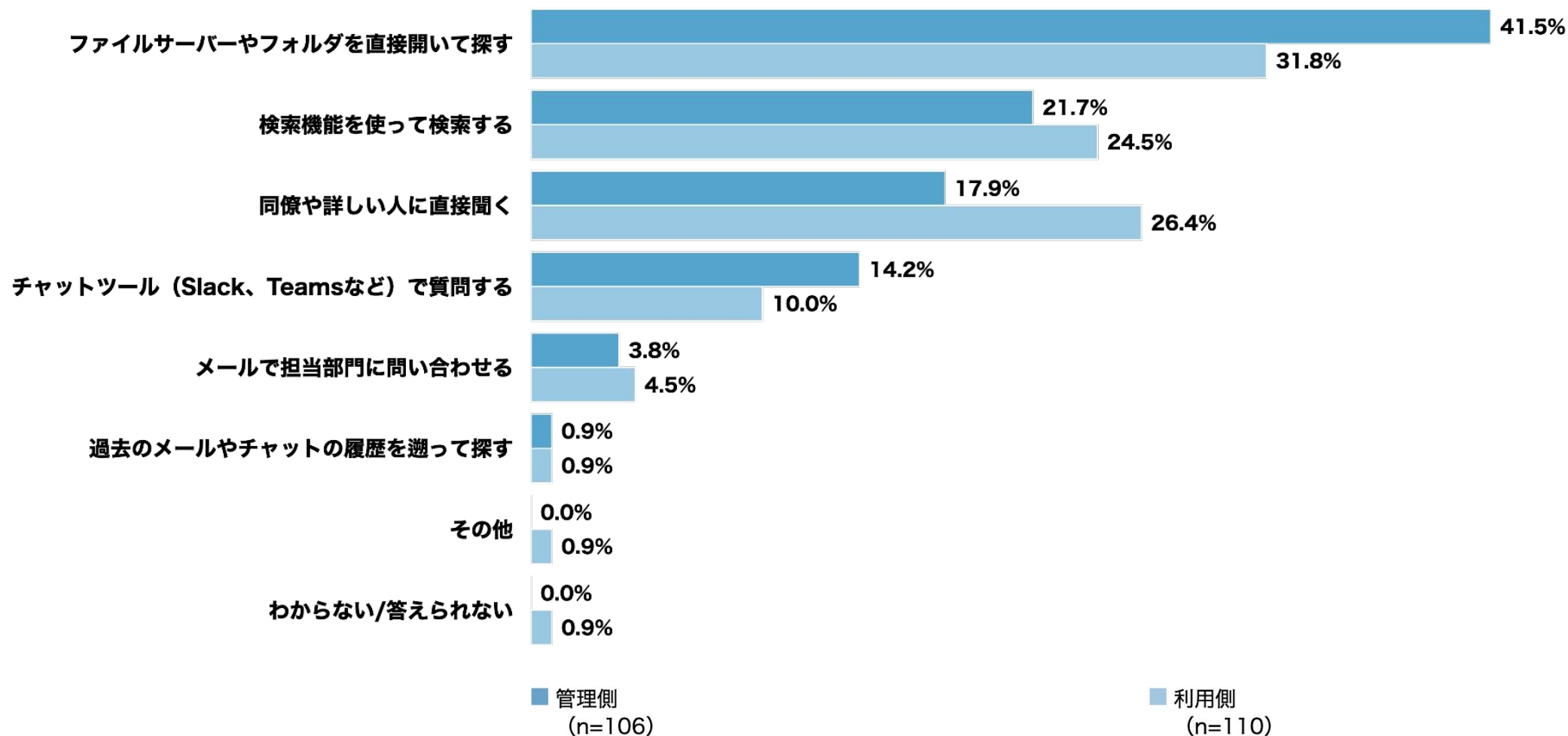
利用側
(n=110)



- 十分に把握している
- ある程度把握している
- あまり把握できていない
- ほとんど把握できていない
- わからない/答えられない

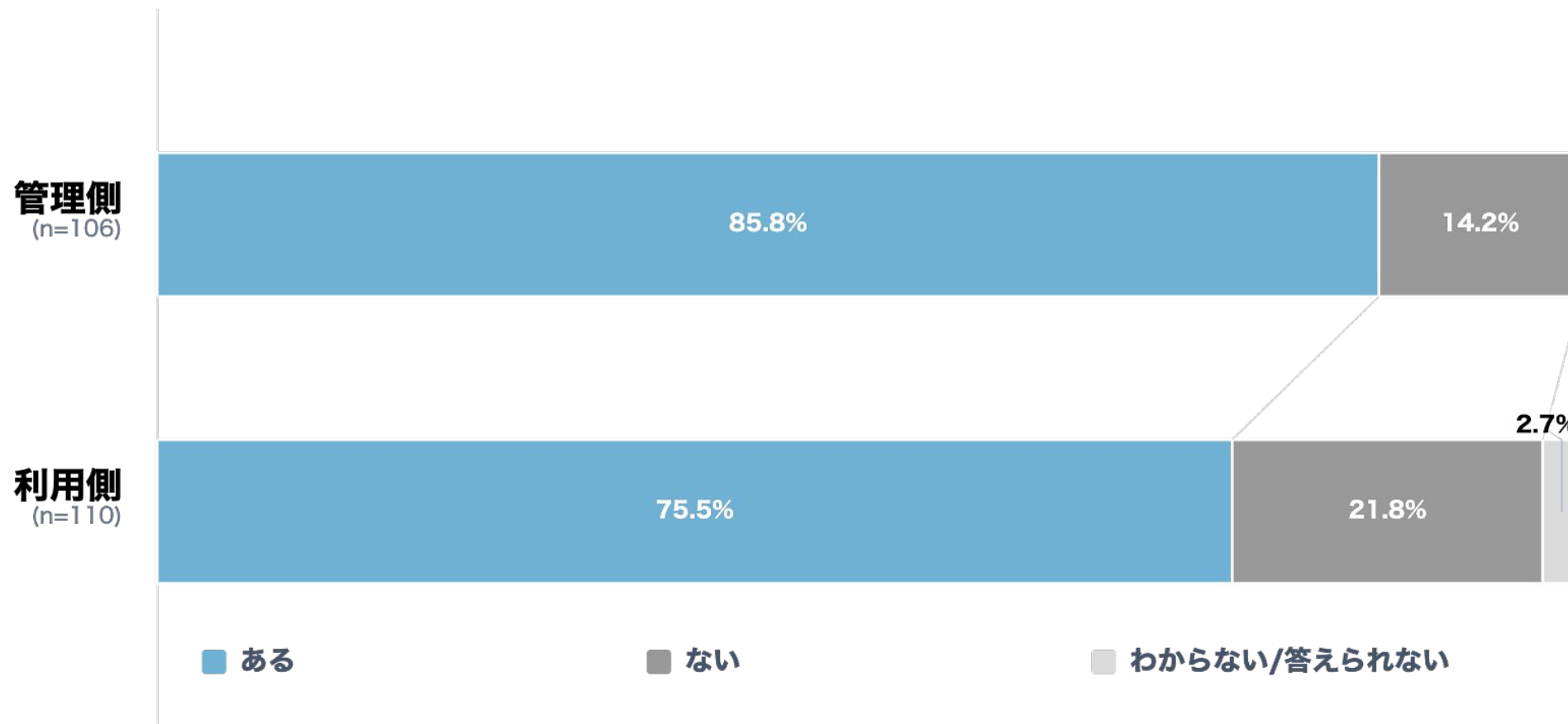
社内規定の保管場所については、管理側・利用側ともに約9割が「把握している」と回答していますが、「十分に把握している」と答えた割合は管理側 26.4%、利用側13.6%と、確信度には差が見られます。

Q3 社内に必要な情報を探す際、最初にとる行動を教えてください。



情報を探す際の最初の行動について、管理側・利用側ともに「ファイルサーバーやフォルダを直接開いて探す」が第1位となりました。

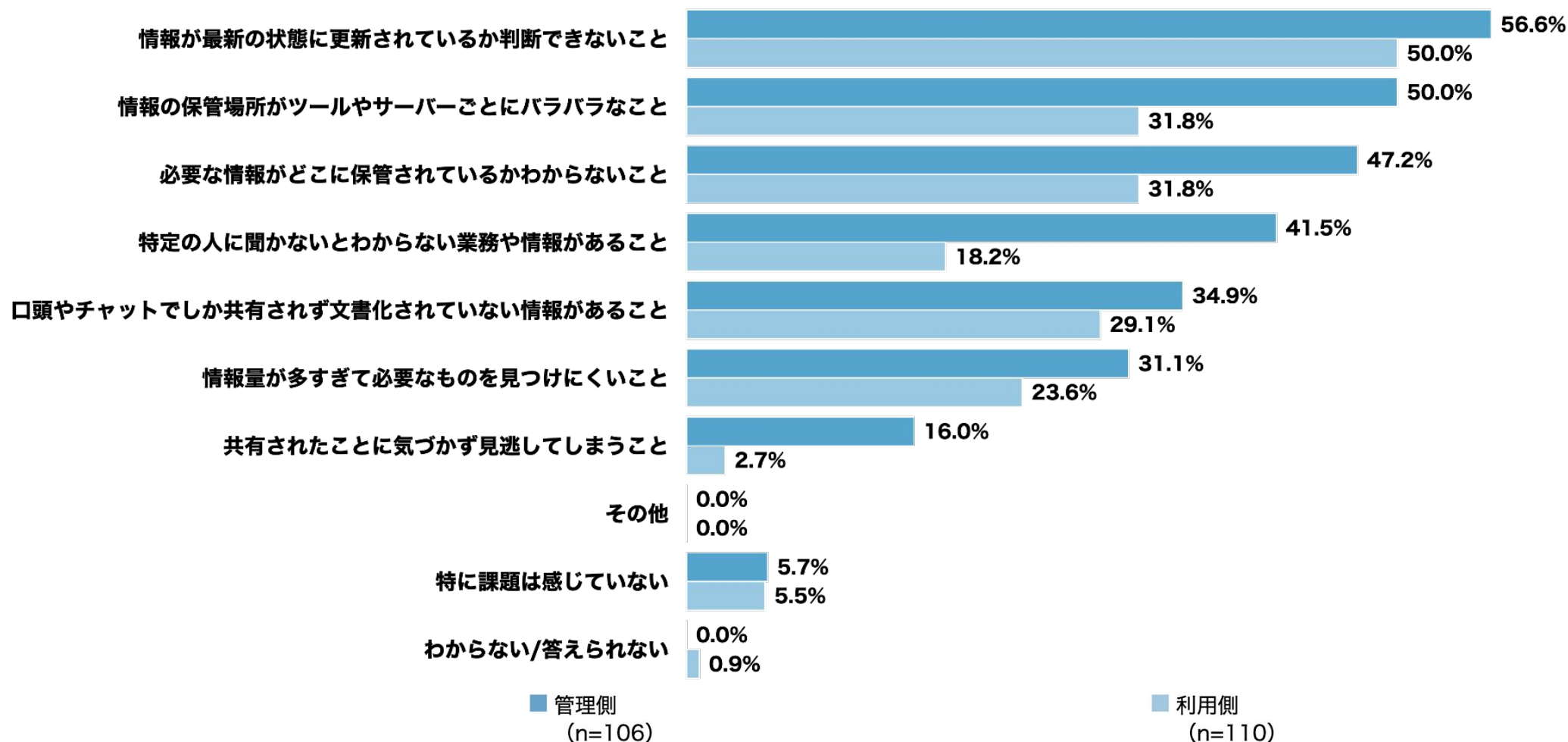
Q4 社内情報を探した際に、見つけられずに諦めた経験はありますか。



社内情報を見つけれず諦めた経験があると回答した人は、管理側担当で85.8%、利用側で75.5%となり、管理側が10.3ポイント高い結果となりました。

Q5

社内の情報共有に関して、課題だと感じていることを教えてください。
(複数回答)



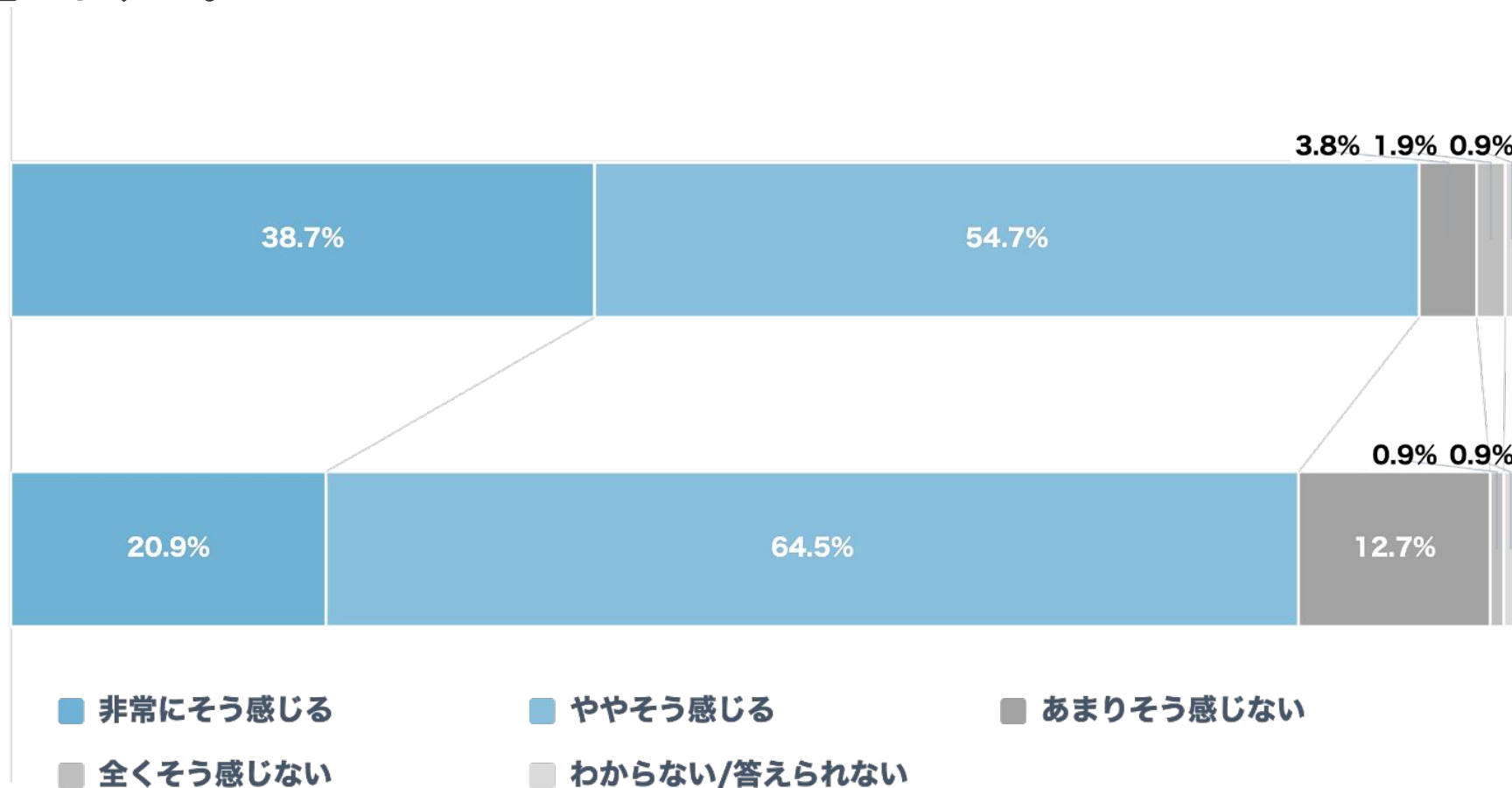
情報共有の課題として、管理側・利用側ともに「情報が最新か判断できないこと」が最も多くなっています。

Q6

「特定の人に聞かないとわからない」業務や情報が社内にあると感じますか。

管理側
(n=106)

利用側
(n=110)

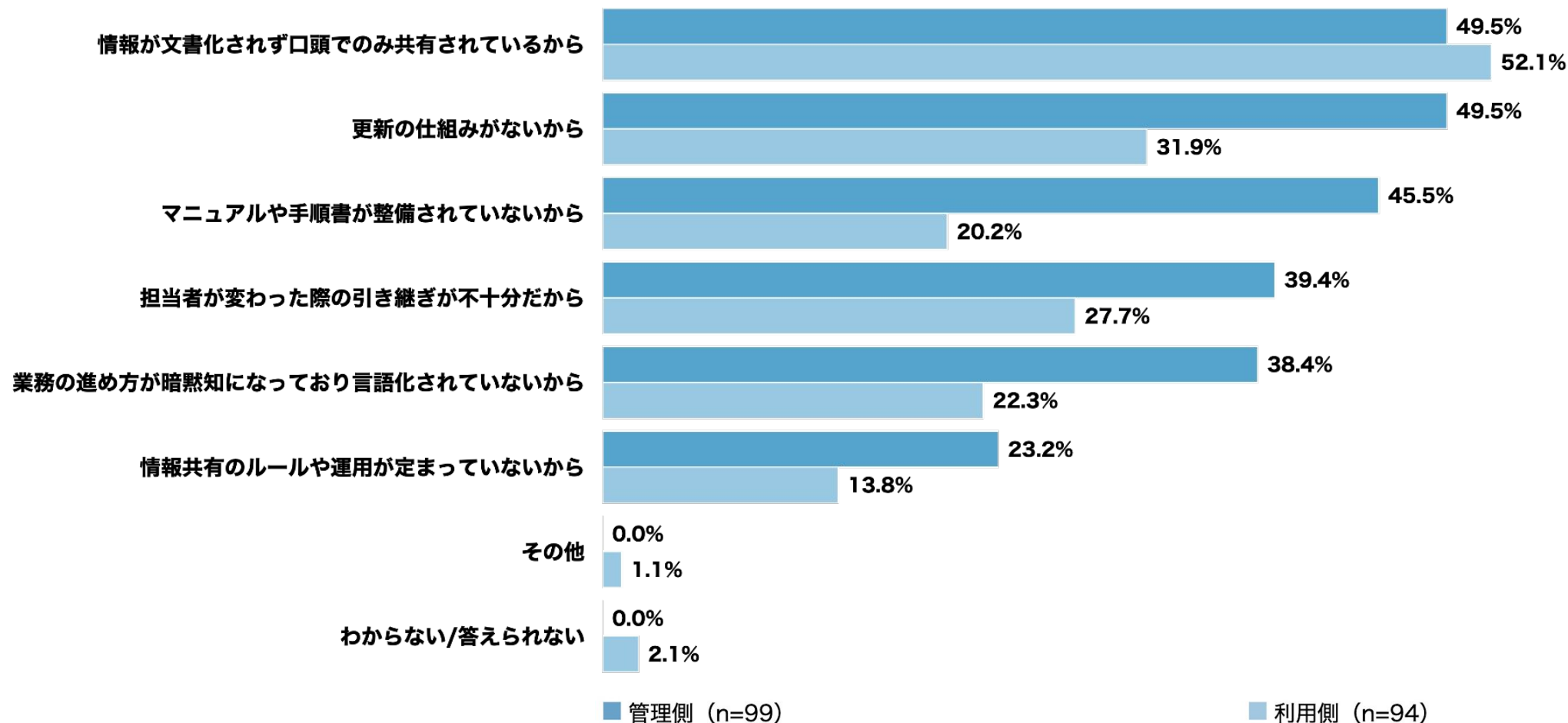


管理側担当者の93.4%、利用側の85.4%が「特定の人に聞かないとわからない業務がある」と感じており、双方において業務の属人化が高いことがわかりました。

Q7

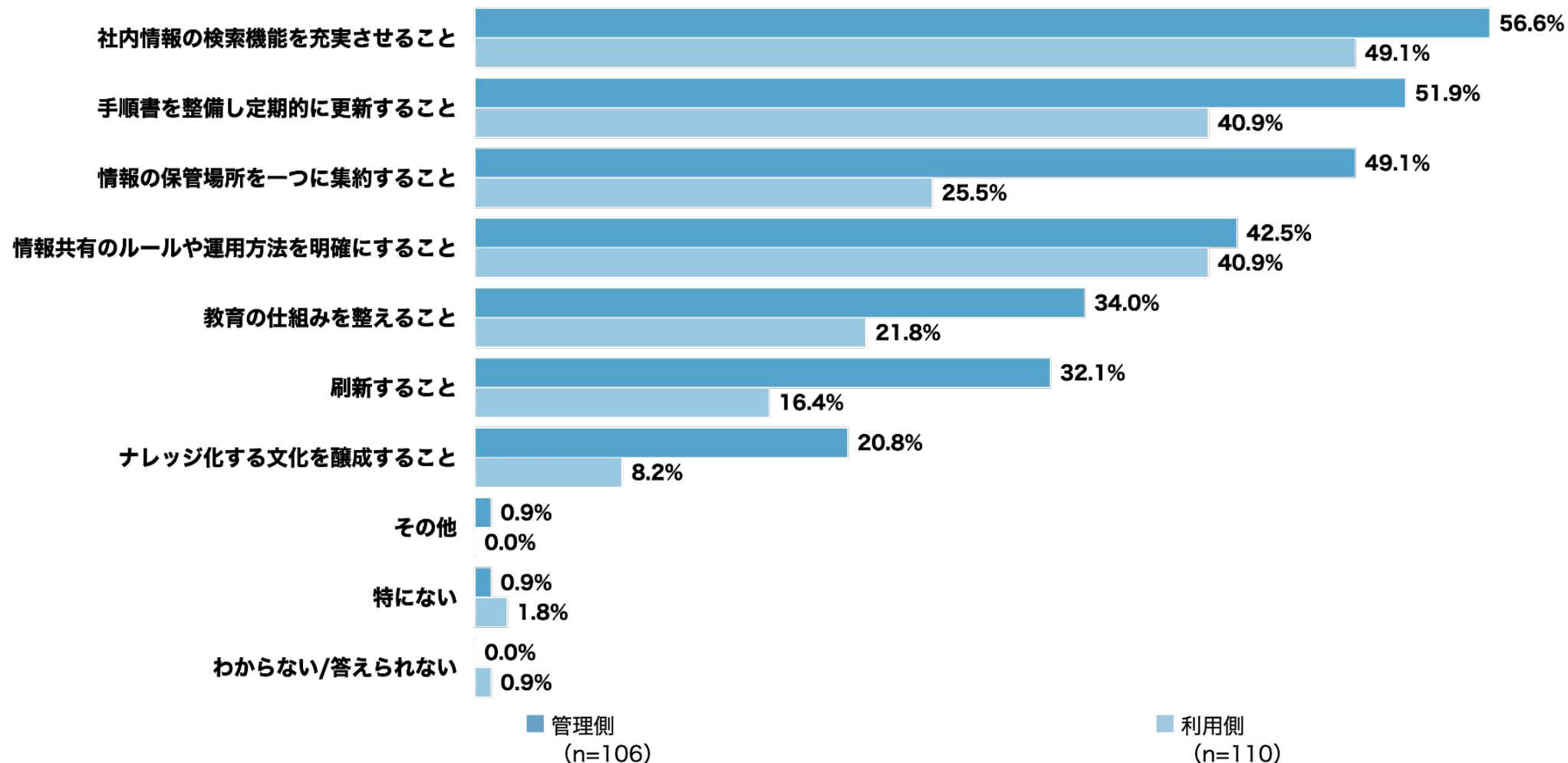
*Q6で「非常にそう感じる」「ややそう感じる」と回答した方への質問

「特定の人に聞かないとわからない」と感じる理由を教えてください。
(複数回答)



属人化の理由として、管理側・利用側ともに
「情報が文書化されず口頭でのみ共有されているから」
が最も多くなっています。

Q8 社内の情報共有を改善するために、必要だと思うことを教えてください。 (複数回答)



改善策については、管理側・利用側ともに
「検索機能の充実」が上位に挙げられています。

Q9

*Q8で「わからない/答えられない」「特にない」以外を回答した方への質問

Q8で回答した以外に、社内の情報共有の改善に必要だと思うことがあれば、自由に教えてください。

＜管理側（n=105 | 回答者：43名）＞

- 紙の文書管理を廃止したい。
- 規程類を作った場合、定期的に教育をする。
- 保管場所を分かりやすく統一する。
- 担当部署ごとに通知しっ放し状態な現状を改め、ヒト・モノ・カネごとに集約する意識と行動の充実・着手が必要。
- 社員の電算スキルが様々なので教育を進める必要性がある。

＜利用側（n=107 | 回答者：51名）＞

- レアケースなども含め、しっかりマニュアル化すること。
- 正しいファイル名をつける全角半角を区別する社内での呼称の統一。
- 口頭の申し送りを少なくし、文書化して、マニュアルとして保存することが必要だと思う。
ある人しかわからない情報だと、その方がいないとお手上げである。複数知っており、文書化してある方が、効率が良い。
- トップの古い考え方を刷新する。

トヨクモ株式会社が考える
課題と対策



課題

■管理側79.2%・利用側78.2%が「共有できている」と回答する一方、「十分にできている」は管理側24.5%・利用側10.0%と14.5ポイント差があり、表面的な合意が改善機会を逃すリスクとなっている。

■管理側93.4%・利用側85.4%が「特定の人に聞かないとわからない業務がある」と回答。約半数が「情報が文書化されず口頭のみで共有」を理由に挙げ、属人化が深刻化している。

■社内情報を見つけられず諦めた経験が管理側85.8%・利用側75.5%にのぼり、情報の最新性を判断できない課題も管理側56.6%・利用側50.0%が指摘。鮮度管理が機能していない。

■改善策「保管場所の集約」は管理側49.1%が必要と回答する一方、利用側は25.5%にとどまり23.6ポイントの認識ギャップ。施策の優先度が管理側と現場で乖離している。

対策

検索性強化・情報一元化・文書化文化の三位一体で属人化を解消

まず、管理側・利用側ともに最優先とする「検索機能の充実」に着手し、AI検索やタグ付けの導入で必要な情報へ即時アクセスできる環境を整備することを推奨します。次に、管理側が重視する「保管場所の集約」を進め、ツールやサーバーに分散した情報を単一プラットフォームへ統合。利用側への周知・教育を並行して行い、認識ギャップを埋めることが重要です。さらに、属人化の根本原因である「口頭共有・暗黙知」を解消するため、業務ナレッジの文書化ルールと定期更新フローを制度化し、文書化を評価に組み込むことで組織文化として定着させることが効果的です。

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。

■ 8割超が経験した「情報が見つからない」を解消するAI検索機能

管理側85.8%・利用側75.5%が情報を見つけられず諦めた経験を持ち、改善策でも「検索機能の充実」が双方で第1位に。
強力な全文検索に加え、AIチャットボットがナレッジから回答を即座に提示。欲しい情報に一瞬で辿り着ける環境を整え、
検索時間の劇的な削減を支援します。

■ 約9割が実感した「属人化」を解消する「AIマニュアル変換

管理側93.4%・利用側85.4%が「特定の人に聞かないとわからない業務がある」と回答。
この属人化を解消するため、既存のWordやPDF資料をAIが即座にマニュアルへ変換。
手間なくアウトプットできる仕組みにより、口頭の暗黙知を組織の共有資産として確実に定着させます。

■ 「お知らせ機能」で情報の分散と「最新性の判断しにくさ」を同時に解決

管理側の49.1%が「保管場所の集約」を求め、情報の鮮度が判断できない課題も双方の半数以上が指摘。
更新情報をダイレクトに届ける「お知らせ機能」により、情報の埋もれと形骸化を防止します。
また、更新履歴機能で「いつ・誰が・何を」更新したのかも瞬時に把握でき、常に信頼性の高いナレッジへアクセス可能です。

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

