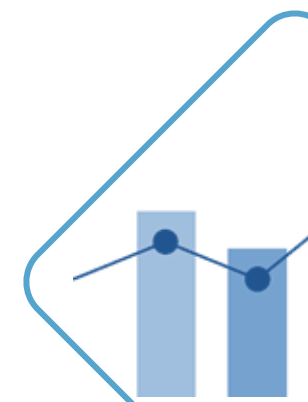


従業員20～99名の企業に勤め、
社内ナレッジ管理ツールの選定・検討に携わった
担当者111人に聞いた！



【ナレッジ管理ツール、定着していますか？】
継続利用はわずか4.5%、
離脱・形骸化の87.7%は導入1年未満

社内ナレッジ管理ツールの離脱実態調査





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

近年、業務のデジタル化と情報共有の重要性が高まる中、社内wikiやナレッジ共有ツールを導入する企業が増加しています。一方で、導入後に「情報が更新されない」「二重管理が発生する」「投稿者が偏る」といった形で運用が停滞し、解約や利用停止、汎用ツールへの回帰に至るケースも少なくありません。

こうした「離脱・形骸化」の実態を正面から捉えたデータはこれまでほとんど存在しませんでした。そこで本調査では、社内ナレッジ管理ツールを導入し、導入から1年以上経過した従業員数20～99名の企業でツール導入に関わった担当者111人を対象に、現在の利用状況、離脱に至った過程・時期・決め手、蓄積した情報の行方、導入前に決めていたこと、そして選び直すなら重視する条件を聴取しました。

結果、継続利用はわずか4.5%にとどまり、大半の企業が何らかの形で「離脱・形骸化」の状態にあることが判明。離脱・形骸化に至ったうち87.7%が「導入から1年未満」に集中するなど、早期の定着不全が浮き彫りとなりました。本レポートでは、離脱の発生時期・過程・決め手を可視化し、企業がツールを定着させるために「導入前」と「導入後」に取り組むべき論点を整理します。

● 調査主体

トヨクモ株式会社

● 調査名称

社内ナレッジ管理ツールの離脱実態調査

● 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

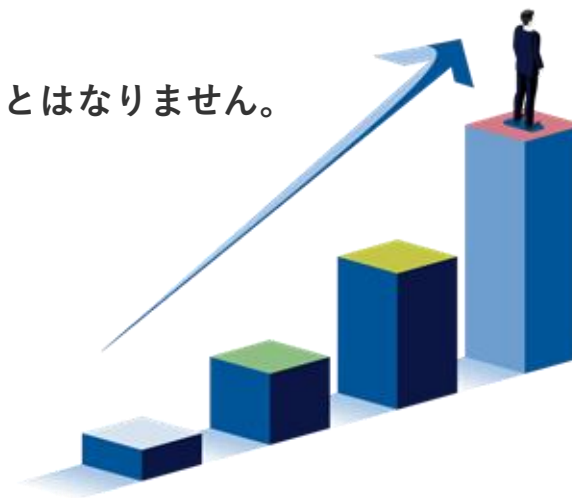
● 調査期間

2026年9月4日～2026年9月8日

● 有効回答

社内ナレッジ管理ツールを導入し、導入から1年以上経過した従業員数20～99名の企業で、ツール選定・検討メンバーの一人として関わった111人

※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。
また、複数の選択肢を合わせた割合は回答者数から算出しているため、
グラフの数値の合計と異なる場合があります。



社内ナレッジ管理ツールの離脱実態調査
調査結果



社内ナレッジ管理ツールの離脱実態調査

1. 継続利用は4.5%、9割超が離脱・形骸化

現在も投稿・更新が続いているのは4.5%にとどまった。

95.5%が解約・利用停止・乗り換え・旧来の管理方法への回帰などに至っている。

2. 離脱の87.7%は導入1年未満に集中

時期別では「3ヶ月以上6ヶ月未満」が50.9%で最多だった。

導入から1年未満の合計は87.7%に達する。

3. 離脱の決め手は「情報の更新停止」と「二重管理」

「情報が更新されず古い内容のまま残っていた」が、離脱の過程では58.5%、最終的な決め手では34.9%でいずれも首位となった。

4. 蓄積情報の84.9%が汎用ツールへ分散

移行先はグループウェア31.1%、ファイルサーバー29.2%、Excel等24.5%だった。

専用ツールへ再移行できたのは6.6%のみである。

5. 移行範囲の事前設計は9.0%、選び直すなら55.0%が移行支援を重視

導入前に移行する情報の範囲を決めていたのは9.0%にとどまった。

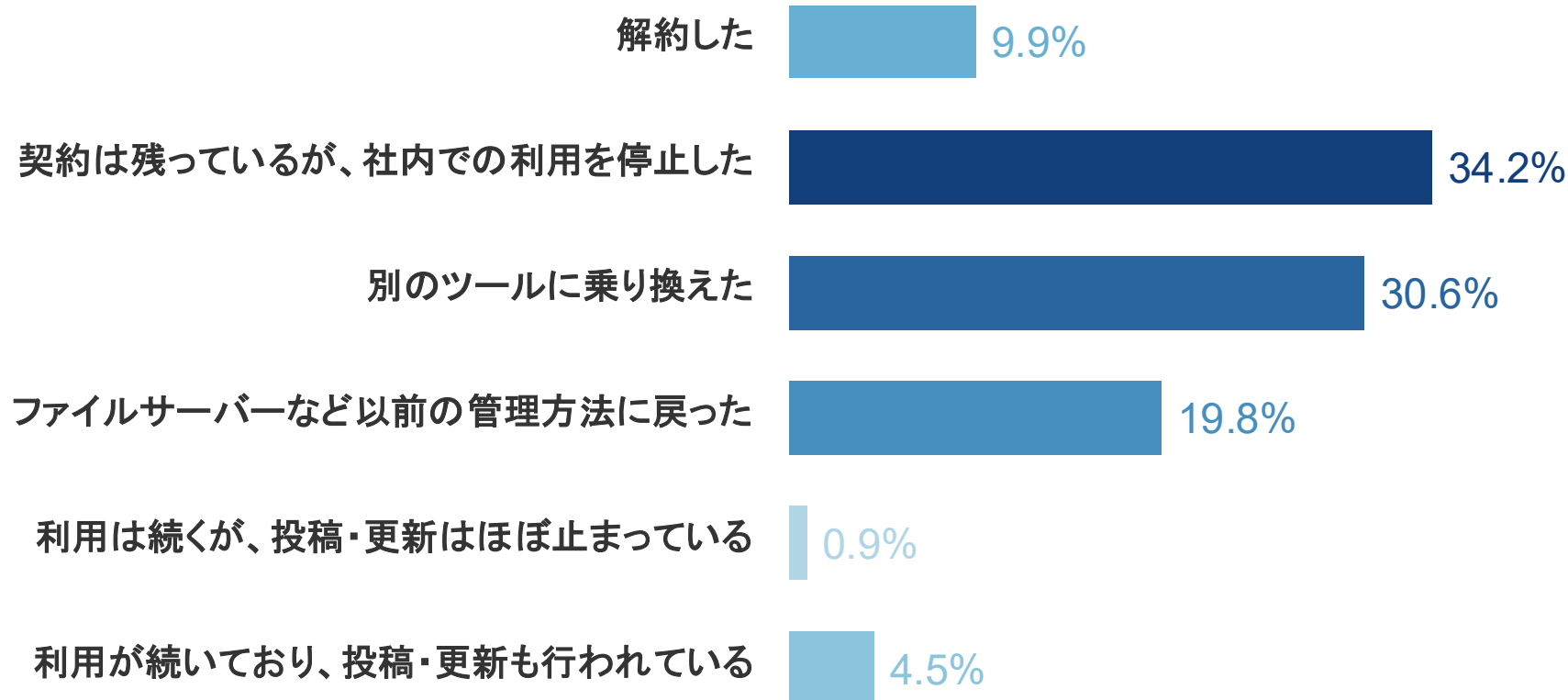
選び直す際は55.0%が「導入時のデータ移行支援」を重視している。

【データが示す定着への「導入前設計」のインパクト】

ナレッジ管理ツールの導入に携わった担当者の95.5%が離脱・形骸化を回答し、その87.7%は導入から1年未満に集中していた。決め手となったのは「情報の更新停止」や「二重管理」といった運用面の問題である。背景には、移行範囲を事前に決めていたのが9.0%にとどまるなど、導入前設計の欠如がある。ツールの機能以上に、移行と定着を見据えた設計と伴走支援の有無が定着の成否を分けるといえる。

Q1

あなたのお勤め先で導入した社内ナレッジ管理ツールの現在の状況として、最も当てはまるものを教えてください。

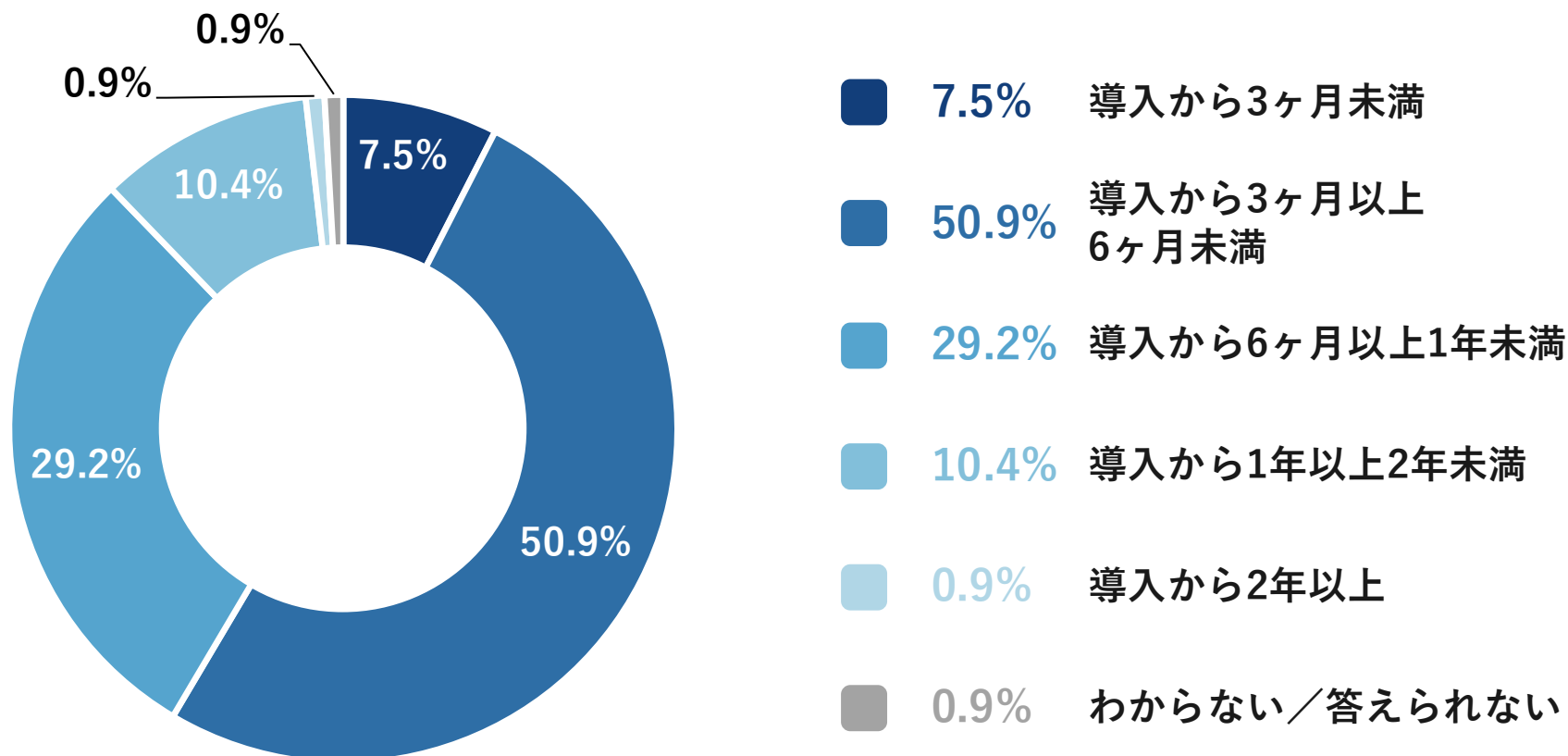


現在のツール状況は、9割以上が「離脱・形骸化」の状態であり、投稿・更新まで続いているのは4.5%であることが分かりました。

Q2

*Q1で「解約した」「利用を停止した」「別のツールに乗り換えた」「以前の管理方法に戻った」「投稿・更新がほぼ止まっている」のいずれかを回答した方への質問

その状況は、ツールの導入からどのくらいの時期に起きましたか。

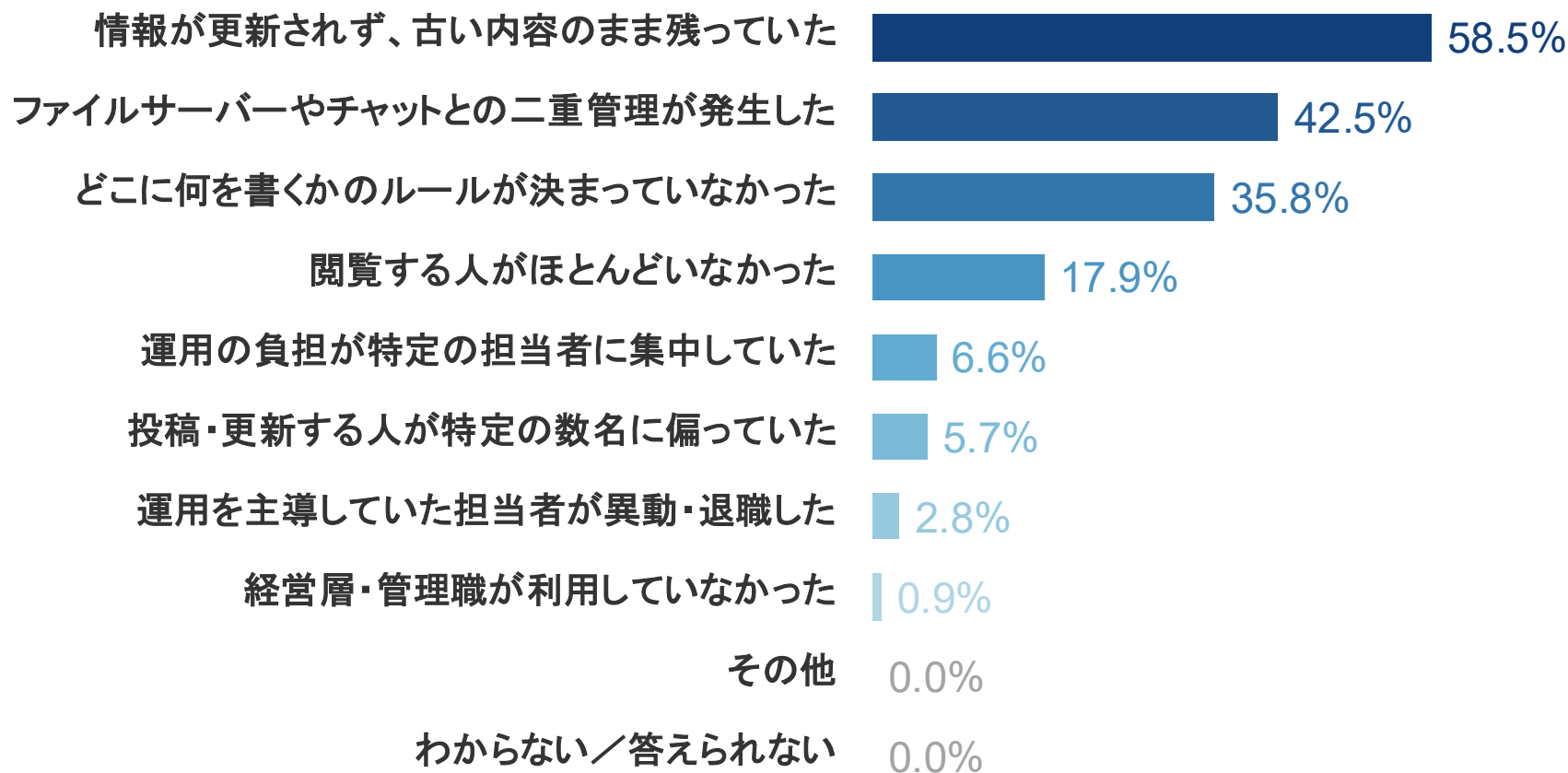


離脱・形骸化のうち、
87.7%が「導入から1年未満」に集中しています。

Q3

*Q1で「解約した」「利用を停止した」「別のツールに乗り換えた」「以前の管理方法に戻った」「投稿・更新がほぼ止まっている」のいずれかを回答した方への質問

その状況に至る過程で、実際に起きていたことを教えてください。
(複数回答)



離脱の過程で最も多く起きたのは、
「情報が更新されず、古い内容のまま残っていた」
で58.5%でした。

Q4

*Q3で「わからない／答えられない」以外を回答した方への質問

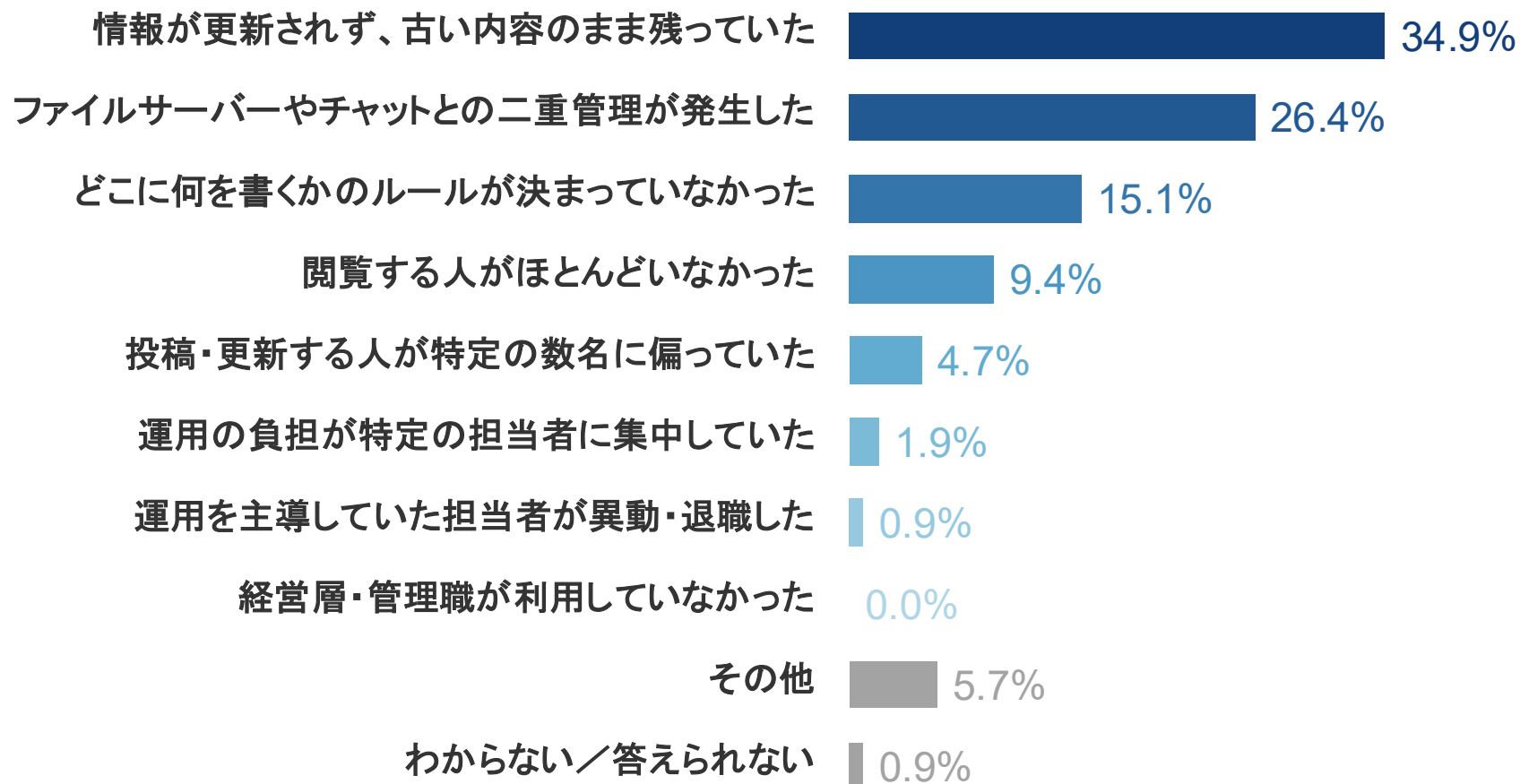
Q3で回答した以外に、その状況に至る過程で起きていたことがあれば、自由に教えてください。該当するものがない場合は「特になし」とご記入ください。（自由回答）

- ・使い勝手が悪いとの不満が、一般社員・管理職各層から出ていた。
- ・使いづらかった。

Q5

*Q3で「わからない／答えられない」以外を回答した方への質問

Q3でお答えのなかで、利用をやめる、または投稿・更新が止まる最終的な決め手に最も近いものを1つ教えてください。

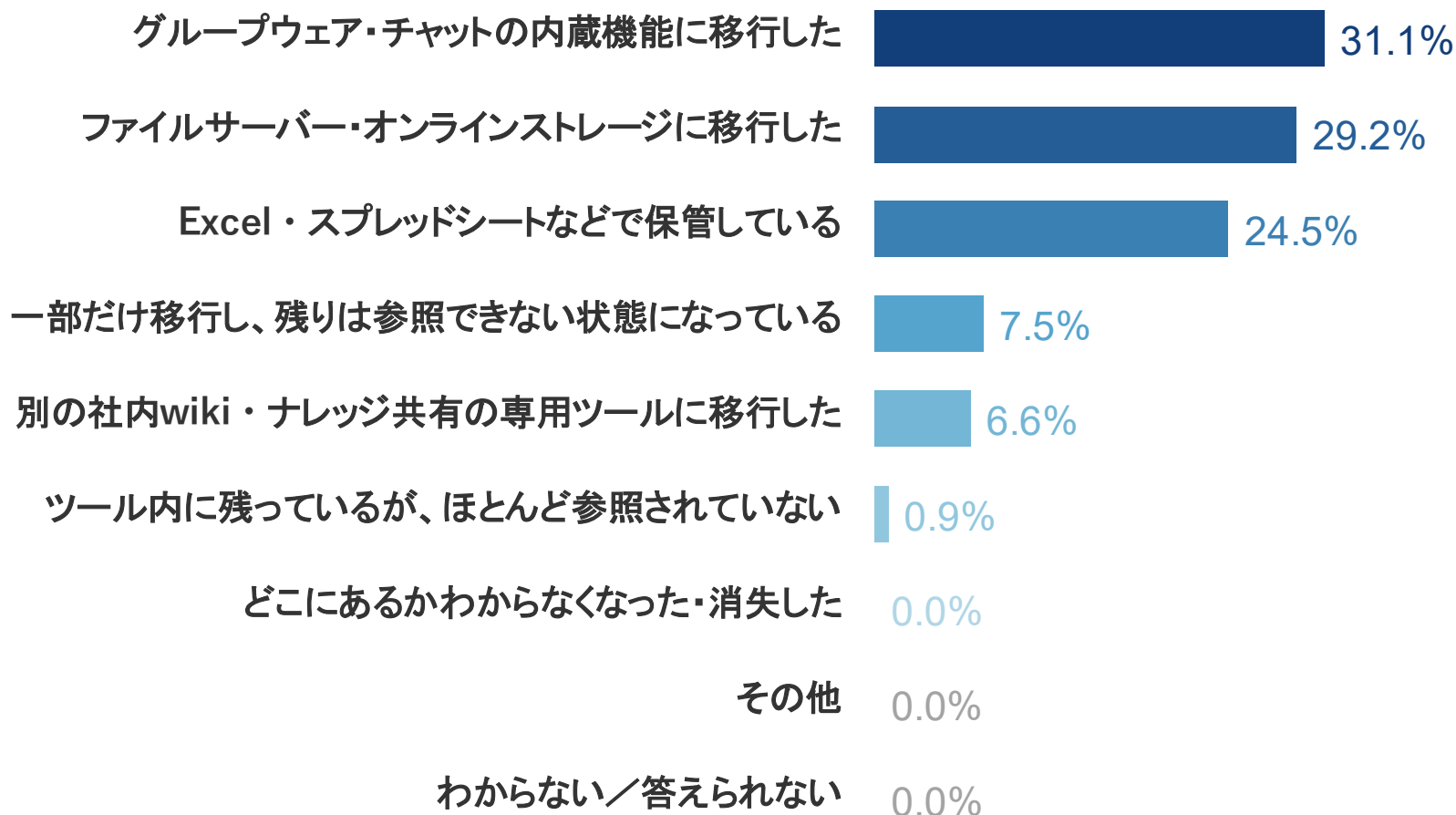


停止の決め手として、
34.9%が「情報が更新されず、古い内容のまま残っていた」
を挙げました。

Q6

*Q1で「解約した」「利用を停止した」「以前の管理方法に戻った」「別のツールに乗り換えた」「投稿・更新がほぼ止まっている」のいずれかを回答した方への質問

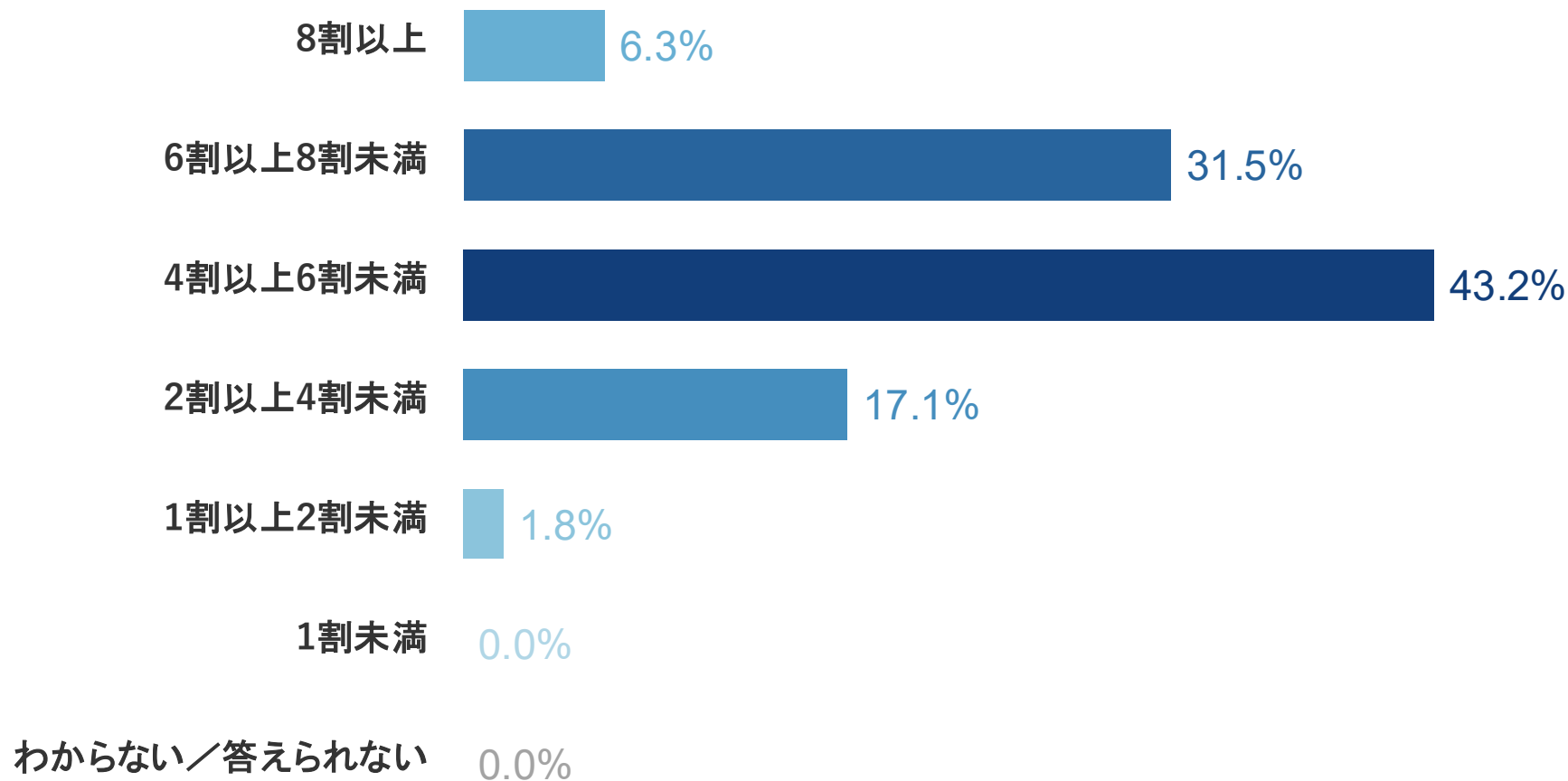
そのツールに蓄積していた情報は、現在どうなっていますか。



84.9%がグループウェア・ファイルサーバー・表計算に分散していることが判明しました。

Q7

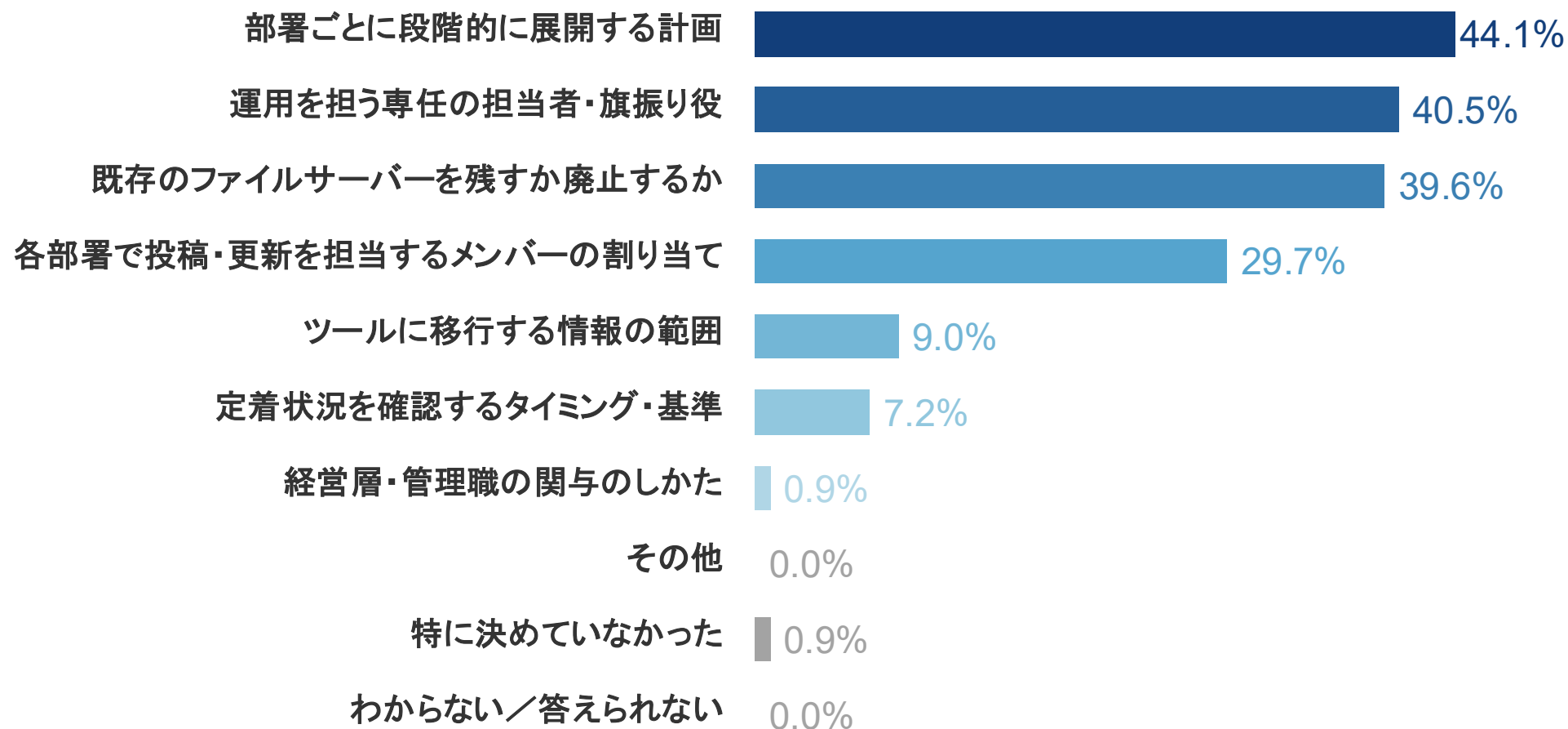
そのツールの利用対象となっている従業員のうち、実際に投稿・更新している人の割合はどの程度ですか。



実際に投稿・更新している従業員は「6割未満」との回答が62.2%に上っています。

Q8

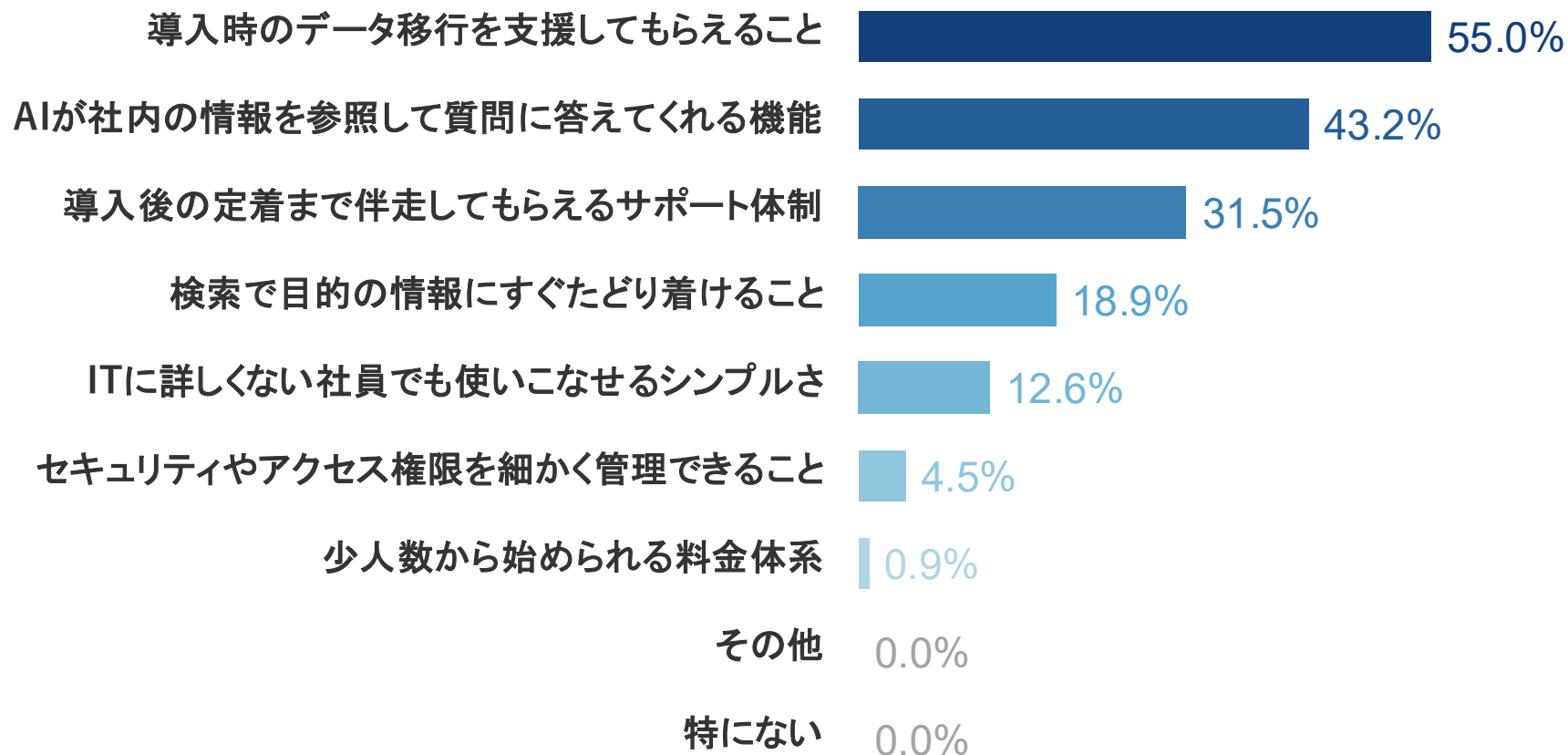
ツールの導入を決めた時点で、社内で事前に決めていたことを教えてください。（複数回答）



導入時に、ツールに移行する「情報の範囲を決めていた」のはわずか9.0%でした。

Q9

もし、社内ナレッジ管理ツールをあらためて選び直すとしたら、重視する条件を教えてください。（複数回答）



あらためて選び直すなら、
55.0%が「導入時のデータ移行を支援してもらえること」
を重視すると答えています。

トヨクモ株式会社が考える
課題と対策



課題

■継続利用はわずか4.5%にとどまり、95.5%が解約・利用停止・別ツール乗り換え・ファイルサーバー回帰などの離脱・形骸化に至っている。その87.7%は導入から1年未満に集中し、中でも「3ヶ月以上6ヶ月未満」が50.9%と最多。早期の定着不全が深刻化している。

■離脱の過程では「情報が更新されず古い内容のまま残っていた」が58.5%、「ファイルサーバーやチャットとの二重管理」が42.5%にのぼった。最終的な決め手でも両者が34.9%・26.4%で上位を占める。投稿・更新者が「6割未満」との回答も62.2%に達し、運用の停滞がそのまま離脱に直結している。

■導入前に「移行する情報の範囲」を決めていたのは9.0%、「定着状況を確認するタイミング・基準」を決めていたのは7.2%にとどまる。導入時点で移行と定着の設計が欠落している。

■離脱後の蓄積情報は、84.9%がグループウェア・ファイルサーバー・表計算へ分散した。専用ツールへ再移行できたのはわずか6.6%で、ナレッジ資産が散逸している。

対策

移行設計と伴走支援で導入から1年未満での定着を実現

移行する情報の範囲を事前に決めていたのは9.0%にとどまる。導入前にこの範囲と既存ファイルサーバーの扱いを明確にし、二重管理の発生源を断つ必要がある。あわせて、離脱が集中する導入後3～6ヶ月（50.9%）を見据えて定着状況の確認基準を設け、更新停止（58.5%）の兆候を早期に捉えて手を打つことが急務だ。選び直す際には55.0%が「データ移行支援」、43.2%が「AIによる社内情報参照」、31.5%が「定着までの伴走サポート」を重視している。これを踏まえ、機能比較にとどまらず、移行から定着まで一気通貫で支援するツールを選定し、ナレッジの継続的な蓄積を図るべきである。

属人化した情報を 会社のナレッジに | NotePM AI



本調査では、ナレッジ管理ツールを選び直す際に重視する条件として「導入時のデータ移行を支援してもらえること」（55.0%）が1位となり、「AIが社内の情報を参照して質問に答えてくれる機能」（43.2%）、「導入後の定着まで伴走してもらえるサポート体制」（31.5%）が続きました。また、離脱の最終的な決め手の1位は「情報が更新されず、古い内容のまま残っていた」（34.9%）でした。NotePMは、これらの条件を次の機能・体制で満たしています。

- ・ 導入時のデータ移行のしやすさ：Word・Excel・PDFなどの既存資産をそのまま登録できるファイル機能（中身まで全文検索の対象）に加え、AIがファイルを読み取りページを自動生成するAIファイル取込機能、Word・CSVのインポート、他社ナレッジ共有サービスからの移行に対応しています。本調査で9.0%にとどまった「移行する情報の範囲」の事前設計についても、切り分けの考え方や他社の移行事例をガイドとして公開しています
- ・ 社内情報を参照するAI：蓄積したナレッジをAI検索（チャットボット）機能が参照して回答するほか、ページの要約・翻訳・文章校正などのAI機能を追加料金なしで利用できます
- ・ 運用開始までの立ち上げ支援：無料のオンラインデモ・セミナーに加え、初期設定や運用開始までのやることリスト、他社の運用事例をガイドとして公開しており、導入後の定着設計を後押しします

このほか、Word・Excel・PowerPoint・PDFの中身まで対象とする全文検索や、表記ゆれ・同義語も自動で検知する関連度検索により、「必要な情報にたどり着けない」「ノウハウが属人化している」という課題の解決を支援します。

情報セキュリティの国際規格「ISO/IEC 27001」に基づくISMS認証を取得しており、その運用プロセスに基づいて生成AIプラットフォームの規約や仕様変更も定期的に確認しています。お客さまが入力されたデータは厳重に管理され、モデル学習に利用されない設計となっています。生成AIプラットフォームや入力データの取り扱いの詳細は、NotePM AI利用規約 (<https://notepm.jp/terms-ai>) をご参照ください。銀行・鉄道・食品・メーカーなどの大手企業から成長中のITベンチャー企業まで12,000社以上にご登録いただいています※。※登録企業はNotePM上でチーム登録を完了している数（無料お試しを含む）。2025年7月時点（自社調べ）。

製品HP：<https://notepm.jp>

料金プラン：<https://notepm.jp/price>

サービス紹介資料：<https://notepm.jp/pamphlet>

NotePM AI利用規約：<https://notepm.jp/terms-ai>

NotePMサービス説明会：https://waaq.jp/p/projectmode/webinar_product_introduction#/

<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. Web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

