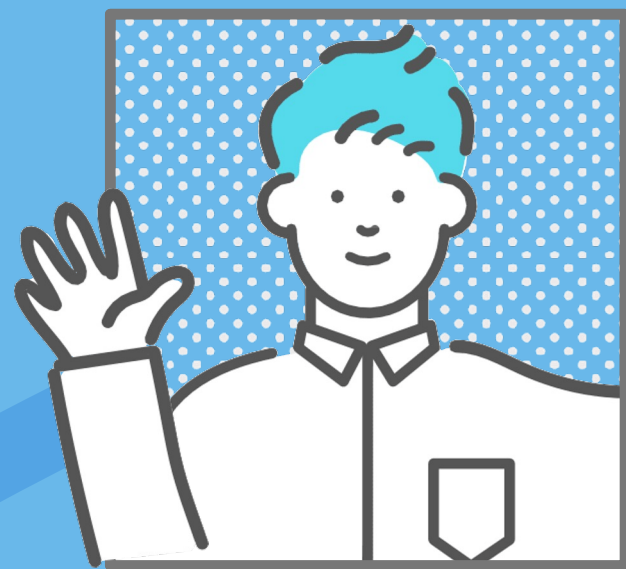


＼組織の知恵を資産に変える！／

NotePM 事例集

事例から学ぶ

ナレッジ共有のベストプラクティス



目次

CASE 1	ドコモSMTBネット銀行	"まず検索"が根づく、ナレッジ活用文化のつくり方	金融	社内情報の検索	異動・退職	3
CASE 2	ラクス	引き継ぎコストを半分に。属人化しない情報共有	IT / SaaS	引き継ぎ・教育時間	標準化・メンテ	5
CASE 3	八天堂	雇用形態の壁をなくし、全員に同じ情報を	食品製造・販売	情報格差の解消	多様な雇用形態	7
CASE 4	パソナ日本総務部	情報発信の時間を約1/10に。"すぐ見つかる"ポータルへ	BPO	社内情報の検索	情報発信・更新の手間	9
CASE 5	スタートアップ税理士法人	急拡大でも"ここを見ればわかる"を実現	士業	引き継ぎ・教育時間	多拠点への浸透	11
CASE 6	富士山GXホールディングス	エスカレーションを3割削減。自己解決できる仕組み	飲料製造・販売	問い合わせ工数	コールセンター	13

CASE
1



“組織変革を支える 社内wikiツール



企業 株式会社ドコモSMTBネット銀行

業種 金融

事例URL <https://notepm.jp/blog/20968>

NotePMの利用人数 1,000名以上



導入前の課題

- △ 複数のデジタルツールを利用していたため、各ツールにナレッジが散在していた
- △ 異動・退職により社内ナレッジが蓄積しにくく、新規参入者が業務に必要なナレッジにたどり着けず、業務の属人化や生産性が低下していた



導入による成果

- ◎ NotePM の優秀な検索機能で、必要な情報へすぐにアクセス可能に。「分からないことはまず NotePM で検索する」という社内文化が醸成された
- ◎ 気軽にナレッジを蓄積する・整理するという環境ができた



導入の決め手



まず全体感を掴むためにさまざまな社内wikiツールを満遍なく情報収集しました。全社展開を予定していたので、社員の誰もが使いやすいことや定着のしやすさ、安全性などの観点を重視して各製品を比較しました。

NotePMは、ヘルプページを見なくても誰でも簡単に使える点に魅力を感じ、導入に至りました。

また、大切なお客さまの資産と情報をお預かりするという弊社の業務特性上、安全性は最重要事項です。社内のASP(※)選定基準を満たしていることや、豊富な導入実績があったことから安心して導入準備を進められました。

(※) ASP：アプリケーションサービスプロバイダーの略。
インターネットを通じてサービスを提供する事業者やサービス自体のこと指す

NotePM活用方法と導入効果



「事業・プロジェクト」「手続き」「お知らせ」のようにテーマ別のナレッジをノートとして管理・公開することで、従来部署ごとに管理されていたナレッジを自由に閲覧・活用できるようになりました。また、わからないことはNotePM上で質問を投稿できるようにして、担当部署から回答できる仕組みも導入しています。



検索では、PDFなどのファイル内まで情報検索できるため、必要な情報を検索・閲覧しやすくなりました。また、NotePMは誰もが簡単に投稿できるので、現場に求められる柔軟性と相性がよく、「とりあえず書いておく」というナレッジ蓄積の意識が浸透していることを実感できています。

導入に向けた進め方のポイント



各部署の長に1名以上の推進担当者を決めてもらうこと、導入日には全役員に利用開始してもらうことで全社の雰囲気づくり・盛り上がり感を重視しました。

また、推進担当者向け、利用者向けガイダンスを開催し、社内 wiki ツール導入の背景やコンセプトなど導入意図を理解してもらうことで、社内浸透を促進させることができています。

ほかにも、Unipos (※) というツールを活用し、頻繁に投稿・リアクションした社員を評価するなど投稿促進したことも、スムーズな導入につながったと考えています。

(※) 従業員同士が「貢献に対する称賛のメッセージ」と「少額のインセンティブ」を送り合う仕組みを提供する社内ツール



“ ナレッジ共有を 浸透させるための取り組み



企業 株式会社ラクス

NotePMの利用人数 300~400名

業種 「楽楽精算」「楽楽明細」「楽楽販売」などのクラウドサービス提供

事例URL <https://notepm.jp/blog/21196>



導入前の課題

- △ 複数のデジタルツールを利用していたため、ナレッジが散在。組織の成長拡大で新規参入者が増加していることもあり、業務の標準化が急務となっていた
- △ 情報が古くなった手順書・マニュアルがメンテナンスされずそのままになっていた
- △ 各々で新たな記事を作っていたため情報が重複し、正しい情報が分からなくなっていた



導入による成果

- ◎ 情報を探す手間が、体感として以前の6~7割の時間に大幅短縮した
- ◎ 情報がNotePMに集約され、引き継ぎコストが50%削減した。マニュアルにまとめるという意識が生まれ、業務の属人化解消にも寄与している
- ◎ カスタマーサクセス部と営業部で情報共有を始動。それぞれの情報を連携し、組織全体での生産性向上を目指している



導入の決め手



まず社内 wiki を導入する目的、必要な要件を洗い出し、複数の製品を比較しました。特に、「利用者目線で検索性が高く簡単に使うことができること」と「管理（メンテナンス）者目線で、すぐに記事・マニュアルの修正ができること」の2点を重視していました。

ほかにも、マニュアルや手順書では、図やイメージによる視覚情報で伝えられるように画像や図を簡単に使えるか、外部リンクが簡単に貼りつけられるか、安価なクラウドツールであるか、なども考慮しました。



NotePM活用方法と導入効果



主に業務マニュアルで使用しています。たとえば、顧客オンボーディング（サービス導入直後の顧客に対する疑問解消・定着支援）の業務マニュアルの冒頭には「オンボーディングの進め方」という記事を用意し、どういう意図でマニュアルが作成されたのか、読んでほしい人（ターゲット）は誰なのか、などのマニュアルの前提となる部分も記載することで理解をより深めてもらう工夫をしています。



また、マニュアルの更新・メンテナンスを四半期に1回実施し、一年以上更新がないものを対象に削除または最新化を進めています。

結果として、情報検索の効率化やマニュアル精度が向上したことで、検索時間の短縮や引き継ぎコストの削減につながりました。

導入に向けた進め方のポイント



ツール選定者に2～3名を加えた導入プロジェクトチームを発足し、既存のマニュアルや手順書から、移行対象の選定や実際の移行作業までを行いました。

各チームに利用促進するにあたって、NotePMに移行した Excel ファイルには「使用禁止」「NotePMに移行」というファイル名をつけ使用を禁止するなど、ある程度の強制力をもって推進し、NotePMを使わざるを得ない状況を作れたことが、普及・定着に成功した大きな要因だったと思います。

CASE
3



“雇用形態の多様化で生じた情報格差を解消



企業 株式会社八天堂

NotePMの利用人数 200~300名

業種 スイーツパンを中心とした食品の製造・販売

事例URL <https://notepm.jp/blog/20701>



導入前の課題

- △ 国内外への事業拡大に伴い、雇用形態を多様化したことで、情報格差が発生していた
- △ メールでの情報共有では組織全体に情報を浸透させることが難しくなり、全社で解決すべき重要課題となっていた



導入による成果

- ◎ 勤務形態や就業場所にとらわれずに情報を得ることができるようになり、**情報格差が軽減した**
- ◎ 月間 MVP 推薦募集に NotePM を活用することで、正規・非正規の分け隔てなく募集が集まり、**お互いを褒め称える風土づくりにもつながっている**



導入の決め手



NotePM 導入前は、パソコンのセットアップや入社手続きなどの情報はパワーポイントや PDF 形式で共有サーバーに蓄積しており、検索面でも不便さを感じていました。

そのため、ナレッジやマニュアルを集約することができ、情報検索も容易にできるという点を重視していました。

実際にNotePMのトライアルを実施し、弊社が必要とする機能がすべて揃っていましたし、発信者・閲覧者双方にとってわかりやすいインターフェースだったのも決め手となりました。

NotePM活用方法と導入効果



マニュアルや社内通知などのノートは雇用形態・所属をもとに4つに分類して管理しています。運用方法は試行錯誤しているところですが、役職者のみ編集権限を与え、非役職者に対しては参照専用ゲスト権限のみを付与するなど、スムーズに利活用するためのルールを設けています。参照ゲストであってもリアクション機能を使ってコミュニケーションがとれますし、ページ上にGoogleのスプレッドシートやkintoneなどの外部リンクを貼り、リンクの参照先でアクションしてもらうような使い方をしています。

導入に向けた進め方のポイント



メインで情報発信する人事部、総務部、広報ブランディング室のメンバーにトライアルで使用してもらったり、NotePM 主催の説明会に参加してもらったり、NotePM に触れてもらう機会を増やすように工夫しました。

また、「こういう課題が解決できないか？」という相談に対しても、実際に使い方を検討・レクチャーして、利用を促しています。

結果として、徐々に NotePM が浸透し、新商品に関する情報発信などが社員から自発的になされるようになりました。

また、人事周りのタスク管理も、NotePMで完結させています。入社・退職など、人事に関する各種手続きをフォーマット化し、チェックリストを作成したことで、タスクの抜け漏れ防止につながりました。ほかにも、総務部では、緊急時の安否確認や外部ツールのリンクや各申請URLをまとめたリンク集としても活用しています。

“ 社内wikiの活用



企業 株式会社パソナ日本総務部

業種 総務BPOサービス事業・マーケティングソリューション事業

NotePMの利用人数 1,000名以上

事例URL <https://notepm.jp/blog/23483>



導入前の課題

- △ 自社開発の社内ポータルサイトを使っていたが、検索機能がなく情報が探しづらかった
- △ スマホで社外からポータルサイトの情報が閲覧できなかった
- △ 情報更新の際にはシステムからの申請が必要のため、工数がかかっていた



導入による成果

- ◎ 「全文検索機能」によって、必要な情報の探しやすさが格段に向上した
- ◎ 自分で情報を更新・掲載できるようになったので、手間やタイムラグが大幅に削減。
情報発信にかかる時間は導入前の約1/10に



導入の決め手



弊社ではベテラン社員が多く、従業員のITリテラシーにもばらつきがあるため、「誰でも使える」ことを最も重視してツール選定を行いました。

実際にNotePMを全社導入して2～3ヶ月経過していますが、それほどツール説明をすることなく全員が使えています。

またコストについても、別のツールでは1人1アカウントの料金設定になっているので、全員が使うとなるとかなりの費用負担になってしまいますが、NotePMでは編集権限者（有料プラン人数）の3倍まで参照専用ゲストとして無料で利用できるのも魅力でした。

NotePM活用方法と導入効果



NotePMは情報共有を目的に導入しているので、ノートは誰でも見られるように全公開しました。会社全体・部門ごとなどにノートを分類・整理、各部署でトップページを作る、ノートやフォルダ名は情報提供・更新部門を明記するなど、ルールを設けて、情報整理・管理を工夫しています。

また、NotePMは情報更新があると、タイムラインに更新情報が通知されるので、「あ、何これ？」という感じで隣の部署の取り組みを見ることができ、他部署の動きや、ほかの従業員のことを知るきっかけができました。



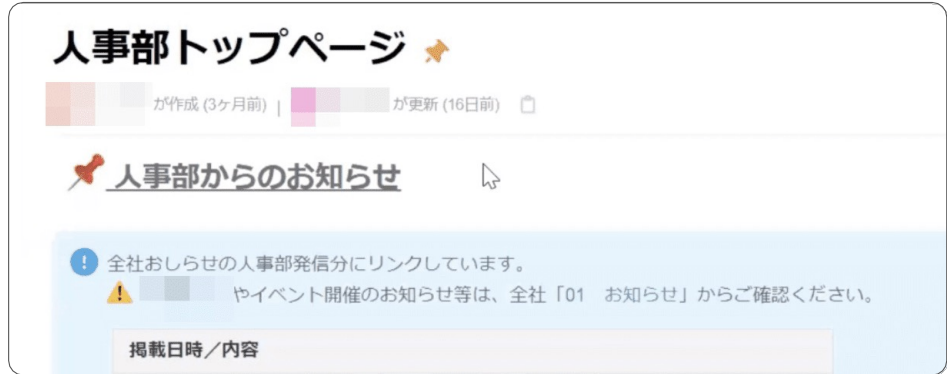
導入に向けた進め方のポイント



導入では、プロジェクトがスムーズに進行するように経営責任者会議で目的を説明し、トップダウンでプロジェクトを現場に落としていきました。

NotePMへの切り替え期間を3ヶ月間もたせ、実際の移行タイミングは部署ごとに主導してもらうことで、やらされ感もなくなり、円滑に移行作業を行うことができたと考えています。

また、導入後の浸透・活性化対策として、タイムラインに部門や拠点発信の情報が流れてきたら、経営企画部のメンバーが率先してコメントやリアクションするなど、活発になるような仕掛けづくりに取り組んでいます。ほかにも情報発信者は、テンプレート機能を活用して読みやすい情報発信をしていただくようにしています。



CASE
5



“ 組織拡大・多店舗展開の 情報共有改善



企業 スタートアップ税理士法人

NotePMの利用人数 200~300名

業種 税務、労務、司法書士業務支援／創業全般に関するコンサルティングサービスの提供

事例URL <https://notepm.jp/blog/21641>



導入前の課題

- △ 組織の急拡大、支店数の増加などで情報が浸透しづらくなっていた
- △ 全社で共有すべき情報・ルールの浸透に時間と手間が必要になっていた
- △ 情報・ナレッジが個人のパソコンやスプレッドシートなどに点在し、属人化していた



導入による成果

- ◎ 「ここを見ればわかる」という環境ができ、情報共有の課題が改善。
特に新入社員教育において、マニュアルや心構えなどを各自で参照してもらうことができるので、**工数が激減した**
- ◎ 月報を導入したことで、**個人で抱えている課題や悩みが見えやすくなり、組織課題を解決しやすくなった**



導入の決め手



重視したポイントは、「文章共有だけでなくファイル添付ができるか」「情報の公開範囲が管理しやすいか」「情報のアップデート履歴が残るか」「導入時の初期設定のしやすさ」の4点です。会社の中の知識・情報を共有する、という観点で複数のツールを調査した結果、たどり着いたのがNotePMでした。実際に無料トライアルも行い、マネージャー10名程度に使用感も確かめてもらったうえで導入を決めました。

NotePM活用方法と導入効果



ノートは、部署ごとに整理しています。新しく入社された方や前提知識がない方でも、フォルダ階層から辿って情報を探すことができるよう工夫しています。将来的には、すべてのフォルダに番号をつけて、「何番を見ておいてね」というコミュニケーションがとれるところを目指したいと思っています。新人教育のコストも大幅に削減できるなど、大きな導入成果につながりました。



また、NotePMでは、情報更新の手間もかからないことや、Web上で情報を一元管理できるようになったことも大きな効果です。たとえば、従来1on1等を通じ、マネージャーやリーダーとしか共有できていなかった個人の悩みや状況を「月報」として全社に共有することで、早期の課題解決にも役立っています。

導入に向けた進め方のポイント



大きく2つあります。1つは、導入当初、まずはとにかく自分でNotePMを使ってレポートを作ってもらよう、現場に働きかけました。もう1つは、社員が見るべき情報は、NotePM上でしか確認できない状況をつくったことです。



(※) Web会議では使用する背景画像を用意・指定しており、ダウンロードするためには毎回ミッション・ビジョンの説明ページを見ないと辿り着けない設計になっている

投稿に関しては月報でしか利用しない人もいますが、社内の必要な情報はNotePMを開かない見られない仕組みになっているので、全員が使わざるを得ない環境になっています。



CASE
6



富士山 GX
ホールディングス株式会社

“ ナレッジ共有で コールセンターの業務改善



企業 富士山GXホールディングス株式会社 NotePMの利用人数 100~200名

業種 ミネラルウォーター・ウォーターサーバーの製造販売・輸出入

事例URL <https://notepm.jp/blog/22287>

導入前の課題

- △ コールセンターには、各部署から多くの情報が集まるため、情報の認知と更新業務が大きな負担に
- △ 蓄積された情報を見つけるのに手間がかかり、上司へのエスカレーション（対応の確認）が増加。
10件の電話対応の中で5件ほどエスカレーションが発生する事態に



導入による成果

- ◎ オペレーター自身で必要な情報を見つけ、自己解決できるようになり、エスカレーション件数が NotePM 導入前と比べて3割減少。
エスカレーション回答を担当する管理者の工数削減にも寄与
- ◎ オペレーターの情報確認状況がわかる「既読機能」によって管理者が指導・指摘しやすくなった。
オペレーター自らが情報を確認する習慣づくりにもつながっている



導入の決め手



ツールを選ぶうえで「見やすさ」と「検索機能」の2点を特に重視しました。コールセンターを利用するお客様へ素早く正確な情報を伝えられるように、シミュレーションをしながら数社のツールを比較検討しました。

中でもNotePMは、「コスト」と「インターフェース」が決め手となりました。機能が充実しているにもかかわらず低コストで利用できること、直感的な操作でお客様への対応をしながらでも使えるイメージがついたことから、無料トライアルで使用感を確認したうえで導入しています。

NotePM活用方法と導入効果



主にコールセンター内のオペレーター向けの情報管理ツールとして活用しています。オペレーターが業務に集中できるようノートに分けて、役職や部門によって開示する情報をコントロールしています。

お客様対応のための情報や書類管理、評価や品質向上まで、必要な人が必要な情報にたどり着きやすくなるよう工夫しました。



オペレーター自身で必要な情報を見つけられるようになったため、エスカレーション件数もNotePM導入前と比べて3割減少し、エスカレーション回答を担当する管理者の工数削減につながっています。

導入に向けた進め方のポイント



これまで使用してきた無料ツールからスムーズに移行できるように、データを移行する準備をしたうえで、NotePM 導入と同時に完全にシステムを切り替えられるように計画しました。複数のシステムが混在してしまうとオペレーターへの浸透もしにくくなるため、NotePM 一本で運用できるように体制を構築しています。

オペレーターの年齢層が幅広く、NotePM 導入当初は不安もありましたが、NotePM の直感的に操作ができるデザイン設計もあってトラブルなく移行が完了しています。

今ではオペレーターの8～9割がエスカレーション前にNotePMの情報をチェックしています。



1分で登録完了！無料お試しの始め方

無料お試しの登録はこちら

<https://notepm.jp/register>



お試し回数、無制限！
「まずは担当者で」「次はチームで」

AIも含む全ての機能を無料で
お試しいただけます

※自動で請求されることはありません※クレジットカードの登録不要

最大10名でご利用いただけます

お試し後、有償契約をした場合に
データが引き継げます。
※ただしお試し期間中の申込に限る

Step1
フォームに登録

お試し回数、無制限！
「まずは担当者で」「次はチームで」。
導入検討のフェーズに合わせて、何度でも無料でお申し込み可能です。

必須 会社名
例) 株式会社プロジェクト・モード

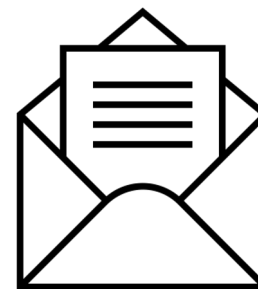
必須 お名前
例) 山田 太郎

必須 メールアドレス
例) example@notepm.co.jp

無料お試しを開始する ▶

利用規約、個人情報の取扱いについてに同意の上でご登録ください。

Step2
メールを確認



Step3
チーム情報を入力





NotePM

をさらに知りたい方は

サービス説明会

NotePMの使い方や機能が気になる方へ。
マニュアル作成・検索の操作も実演します！

- ・Zoomでオンライン開催
- ・顔出し/発言なし、視聴だけでOK
- ・ご希望がなければ、営業連絡はいたしません

[ご予約はこちら](#)



▶ 説明会のご予約



お問い合わせ

機能や運用、プランなどサービスについてのご相談はぜひお問い合わせください！

- ・サービスに関するご質問
- ・料金プランや契約についてご相談
- ・無料お試しについてのご相談

[フォームはこちら](#)



▶ お問い合わせ



導入事例

今回ご紹介した6社のほかにも、さまざまな業種・規模の導入事例を公開しています。
下記よりぜひご覧ください。

- ・業種から探せる
- ・利用人数で探せる
- ・活用方法/課題から探せる

[事例一覧を見る](#)



▶ 導入事例ページ



