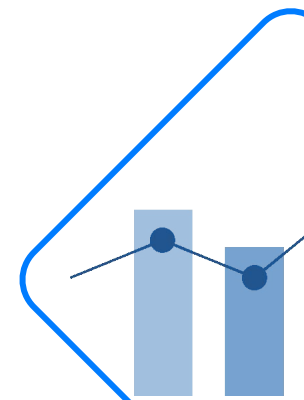
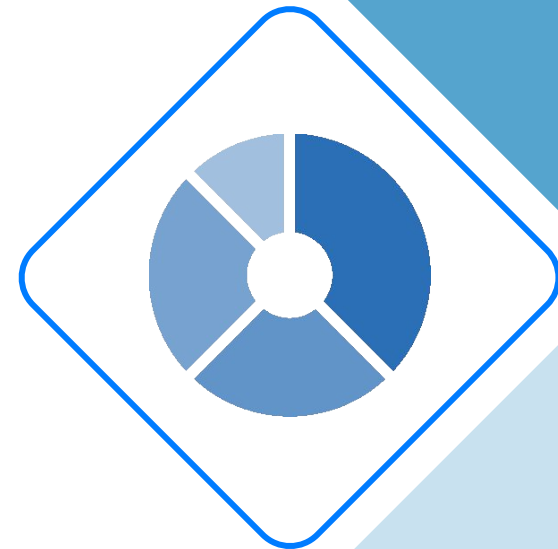


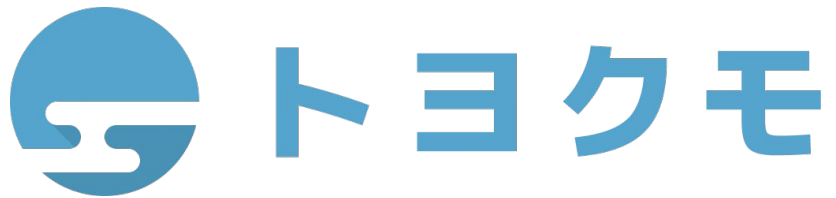
社内情報を管理している企業の担当者に聞いた！

【ツール導入で解決できる？】

ナレッジ管理ツール導入の約 9割が、情報喪失を経験
未導入より14.3ポイント高い結果に

情報管理の業務効率に関する比較調査





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、業務効率化を目的にナレッジ管理ツールを導入する企業が増加している。しかし、ツール導入後も情報の検索性や属人化といった課題が解消されないケースが少なくない。ツールの導入効果を最大化するには、運用面での実態把握が不可欠である。

そこで本調査では、ファイルサーバー・クラウドストレージ利用企業担当者とナレッジ管理ツール導入企業担当者を比較し、情報管理における業務効率の実態と課題を明らかにすることを目的とした。

調査の結果、ナレッジ管理ツール導入企業担当者の約7割が情報検索に1日30分以上を費やし、ファイルサーバー利用企業担当者を23.2ポイント上回った。また、退職・異動による情報喪失経験は導入企業担当で87.3%に達し、改善ニーズでは「最新情報の判断しにくさ」が60.0%と15.0ポイント高い結果となった。

本レポートでは、調査結果の詳細と情報管理における課題解決の方向性について解説する。

- 調査機関

トヨクモ株式会社

- 調査名称

情報管理の業務効率に関する比較調査

- 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

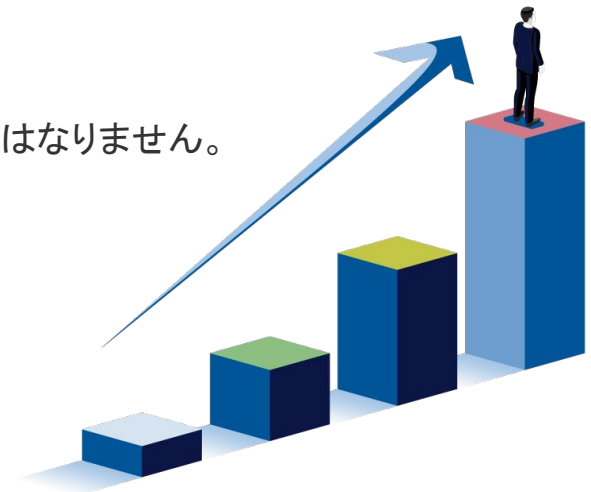
- 調査期間

2026年3月13日～同年3月14日

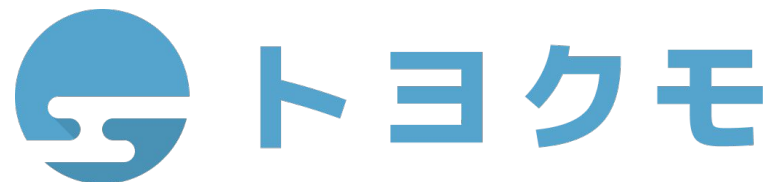
- 有効回答

社内情報をファイルサーバー・クラウドストレージで管理している企業の担当者11名と
社内wiki・ナレッジ管理ツールを導入している企業の担当者10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。



情報管理の業務効率に関する比較調査
調査結果



情報管理の業務効率に関する比較調査

1. 情報検索に1日30分以上、ツール導入者が23.2pt上回る

ナレッジ管理ツール導入企業担当者の65.5%が情報検索に1日30分以上を費やし、ファイルサーバー利用企業担当者の42.3%を大きく上回る結果に。

2. 退職・異動による情報喪失、ツール導入者で87.3%

ナレッジ管理ツール導入企業担当者の87.3%が過去1年間で情報喪失を経験。ファイルサーバー利用企業担当者(73.0%)より14.3ポイント高い状況。

3. 「最新情報の判断しにくさ」がツール導入者で60.0%

改善ニーズとして「最新情報の判断しにくさ」を挙げた割合がナレッジ管理ツール導入企業担当者で60.0%に達し、ファイルサーバー利用企業担当者と15.0ptの差。

4. 情報喪失の影響、ツール導入者は「顧客対応遅延」が最多

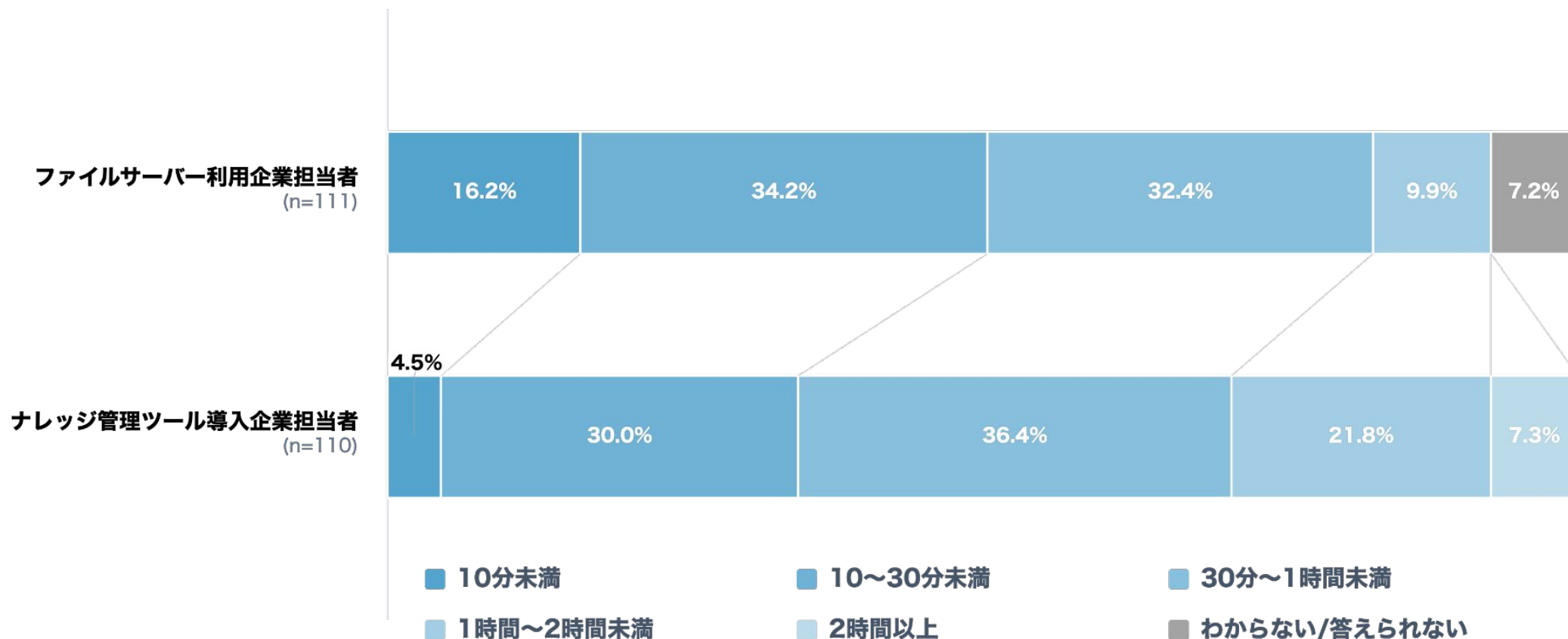
情報喪失の影響はファイルサーバー利用企業担当者が「調べ直し」75.3%に対し、ナレッジ管理ツール導入企業担当者は「顧客対応遅延」62.5%が最多。

【ツール導入企業担当者の約8割が満足も、運用課題はむしろ深刻化】

ナレッジ管理ツール導入企業担当者は満足度で「非常に満足」が23.6%とファイルサーバー利用企業担当者(11.7%)を上回る一方、情報検索時間や退職時の情報喪失率はいずれも高い結果となり、ツール導入だけでは解決できない「情報整理・運用」の課題が浮き彫りになりました。

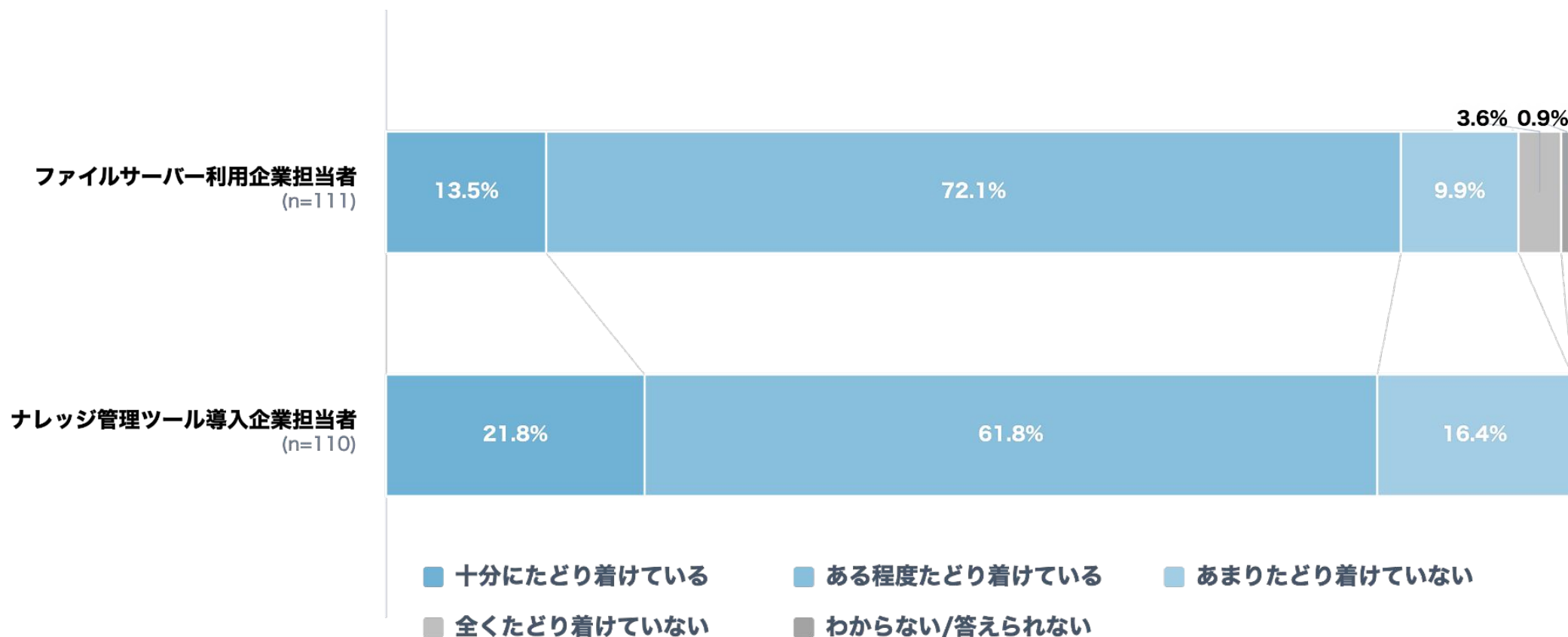
Q1

1日の業務のうち、社内情報(資料・マニュアル・過去の記録など)を探すのにどの程度の時間を費やしていますか。



情報検索時間「30分以上」の割合、ナレッジ管理ツール導入担当者が65.5%で、ファイルサーバー利用担当者の42.3%より23.2ポイント高い結果となりました。

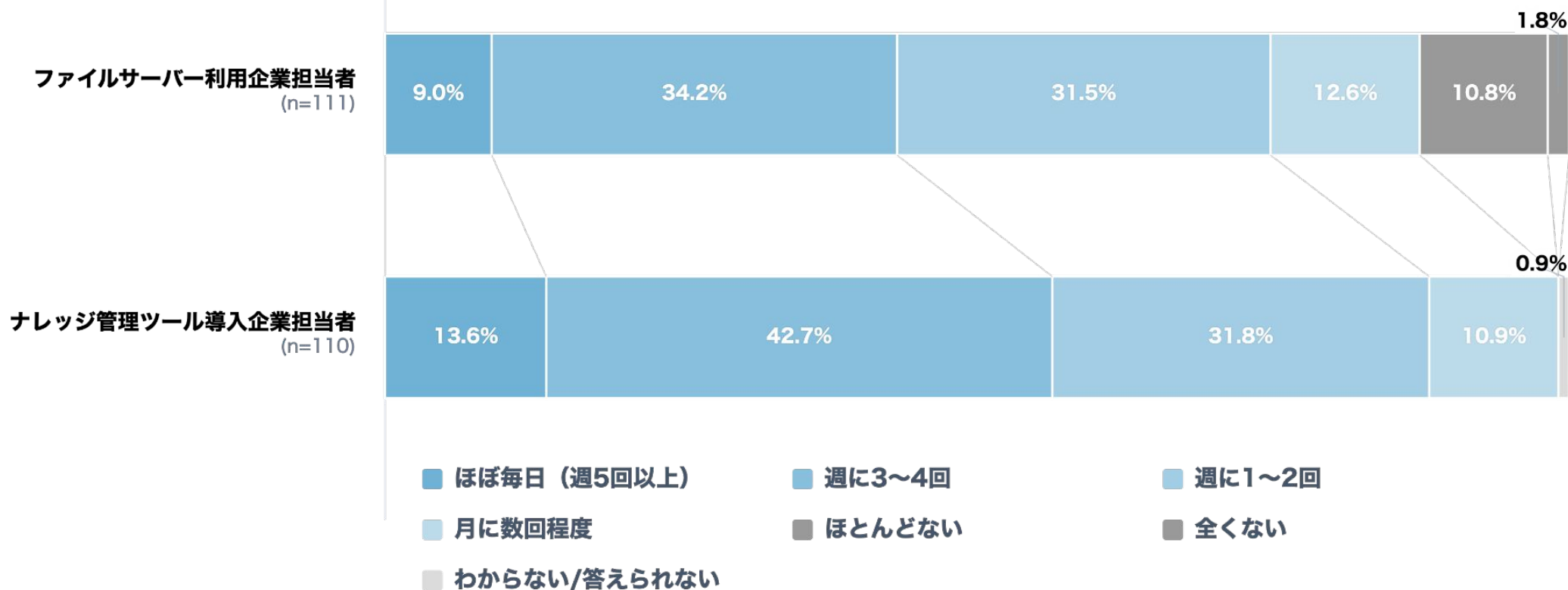
Q2 社内情報を探す際、欲しい情報にすぐたどり着けていると感じますか。



情報検索で「ある程度たどり着けている」と回答した割合は両グループで1位でしたが、ナレッジ管理ツール導入担当者はファイルサーバー利用担当者に比べ 10.3ポイント低い結果となりました。

Q3

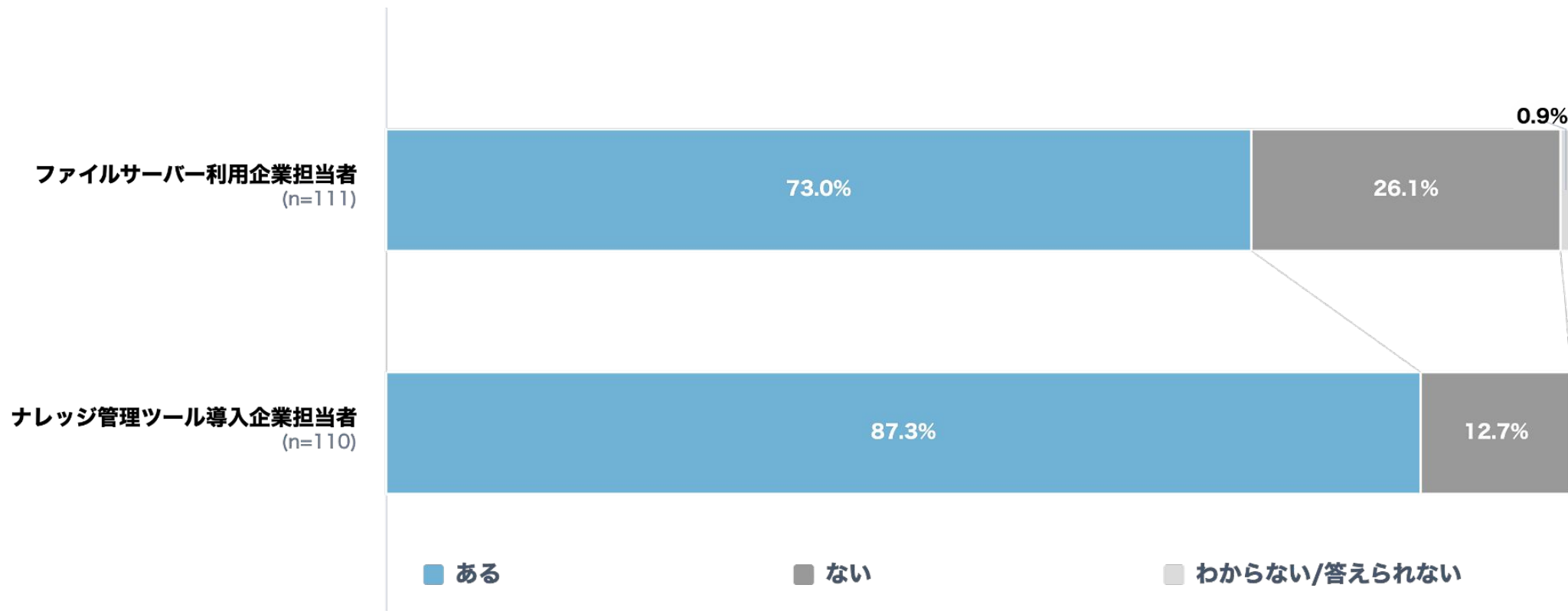
社員から「あの資料はどこにあるか」「この手続きはどうすればいいか」といった、情報の所在に関する問い合わせは、1週間あたりどの程度ありますか。



情報所在の問い合わせ頻度は、両グループとも「週に 3~4回」が最も多い結果となりました。ナレッジ管理ツール導入担当者は 42.7%で、ファイルサーバー利用担当者の 34.2%を8.5ポイント上回っています。

Q4

過去1年間で、社員の退職・異動・休職により、その人しか把握していなかった情報がわからなくなった経験はありますか。

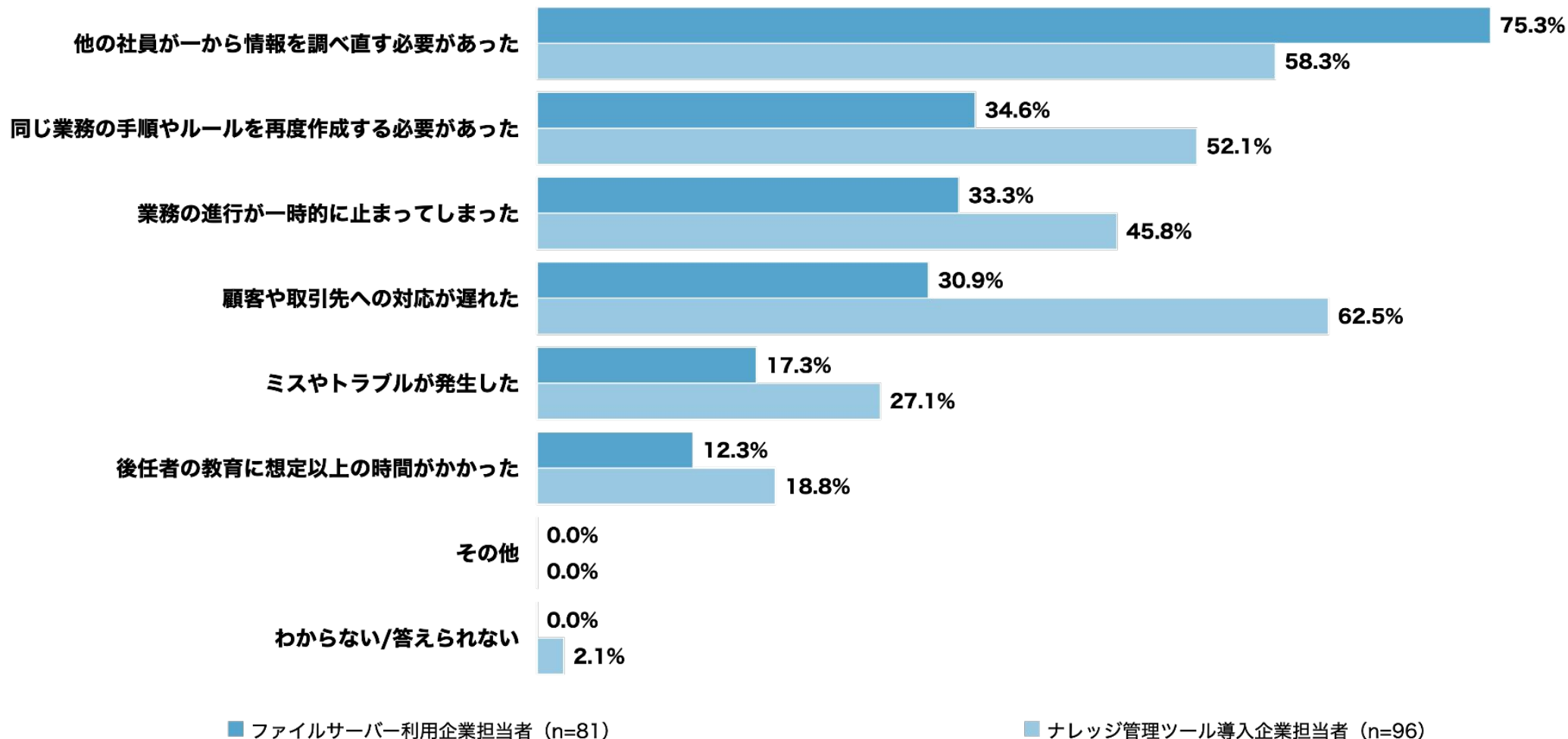


退職・異動による情報喪失が「ある」と回答した割合は、ナレッジ管理ツール導入担当者で 87.3% となり、ファイルサーバー利用担当者の 73.0% と比べて 14.3 ポイント高い結果となりました。

Q5

*Q4で「ある」と回答した方への質問

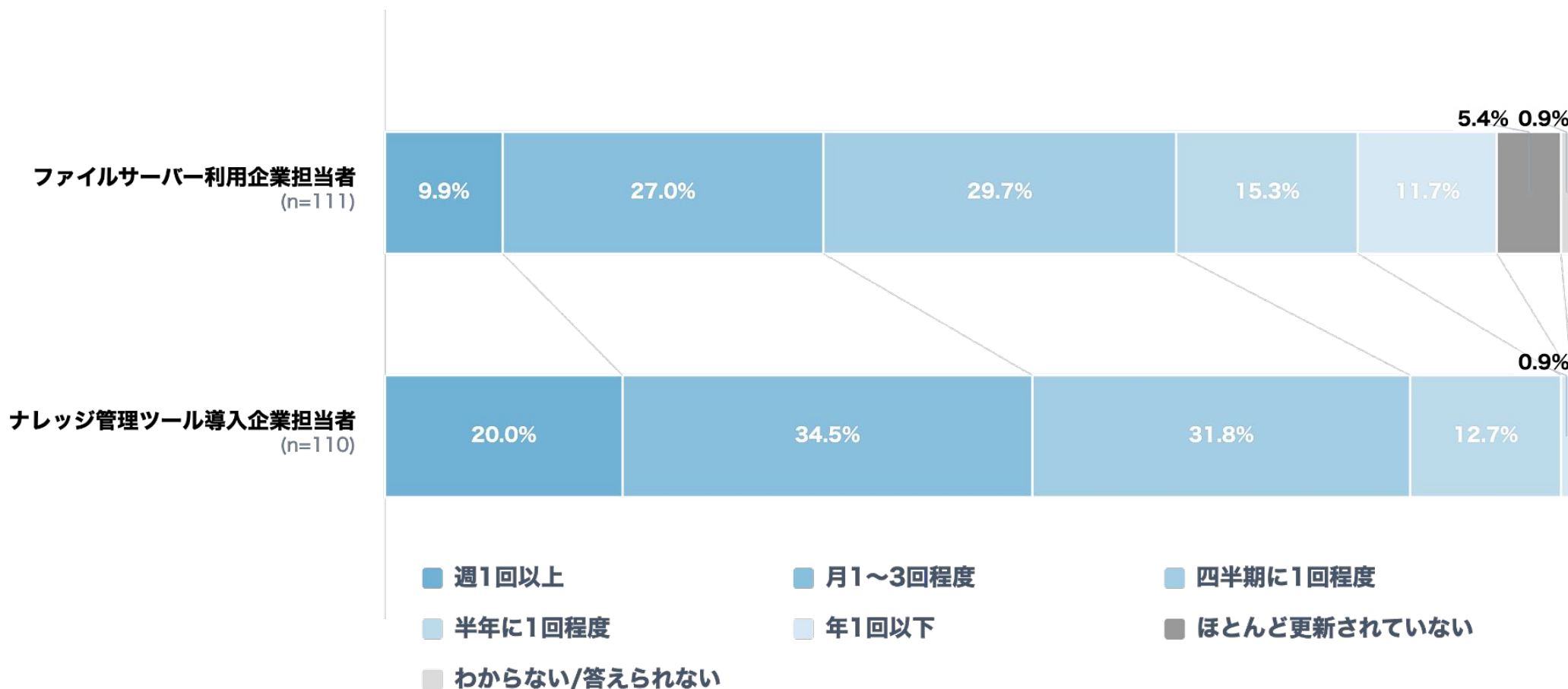
情報がわからなくなったことで、具体的にどのような影響がありましたか。
(複数回答)



情報喪失による影響の1位は、ファイルサーバー利用担当者では「調べ直し」が75.3%、ナレッジ管理ツール導入担当者では「顧客対応遅延」が62.5%と異なる傾向が見られます。

Q6

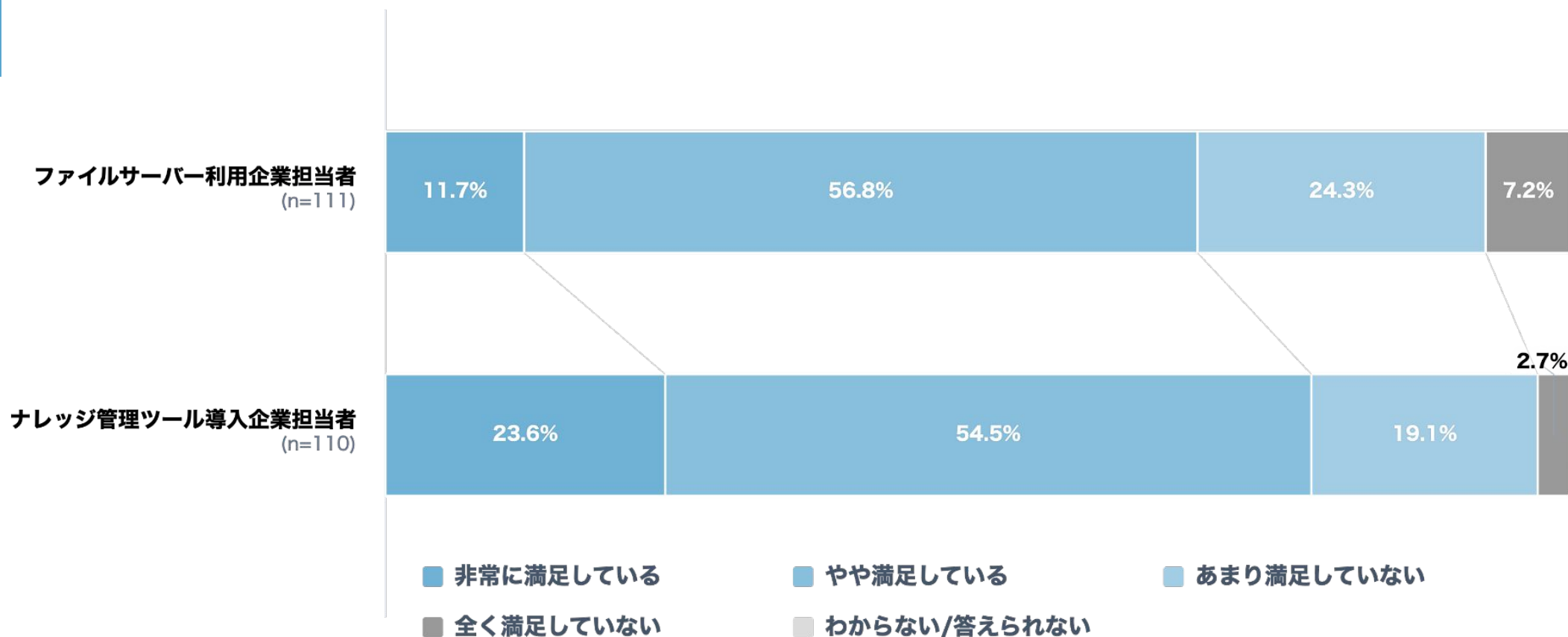
社内のマニュアルや手順書を更新(内容の見直し・追記・修正)する頻度はどの程度ですか。



マニュアル更新頻度では「月1～3回程度」が両グループで上位となり、ナレッジ管理ツール導入企業担当者が34.5%とファイルサーバー利用企業担当者より7.5ポイント高い結果になりました。

Q7

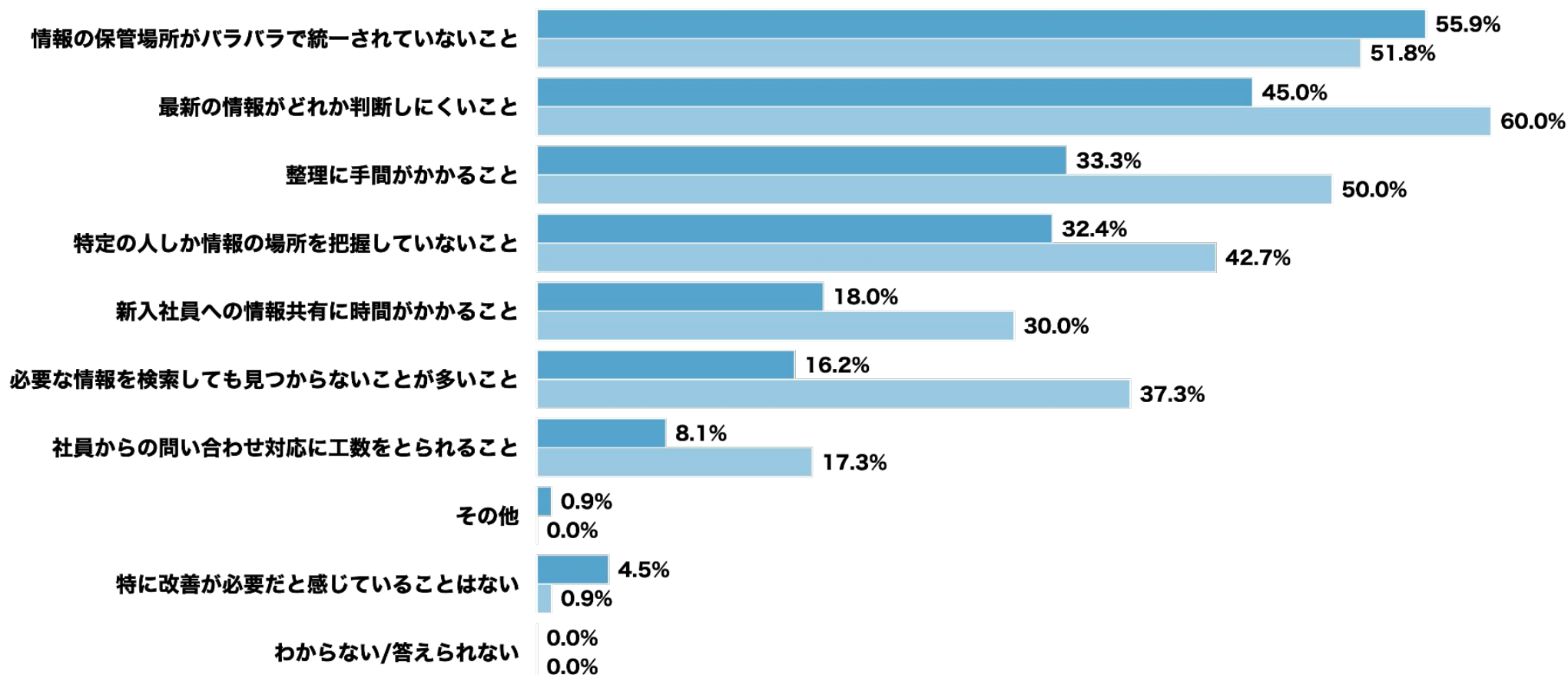
現在の社内情報の管理方法に満足していますか。



情報管理への満足度は、ナレッジ管理ツール側が「非常に満足している」において、ファイルサーバー側よりも2倍のポイントとなりました。

Q8

社内の情報管理において、改善が必要だと感じていることを教えてください。(複数回答)



■ ファイルサーバー利用企業担当者 (n=111)

■ ナレッジ管理ツール導入企業担当者 (n=110)

改善ニーズでは両グループとも「保管場所がバラバラ」が上位でした。ただし、ファイルサーバー利用担当者の 55.9%に対し、ナレッジ管理ツール導入担当者では 51.8%と4.1ポイント低い結果となっています。

調査期間: 2026年3月13日～同年3月14日
情報管理の業務効率に関する比較調査

Q9

*Q8で「わからない/答えられない」「特に改善が必要だと感じていることはない」以外を回答した方への質問

Q8で回答した以外に、社内の情報管理において改善したいことがあれば、自由に教えてください。

＜ファイルサーバー利用企業担当者（ n=106 | 回答者： 51名）＞

- 不要なファイルの整理圧縮に時間がかかる。
- 管理方法を統一して操作方法も簡単にしたい。
- 社員全員が閲覧できるわけではない。不公平だと思う。
- 整理がつかなくAIに学習させることを考えています。

＜ナレッジ管理ツール導入企業担当者（ n=109 | 回答者： 48名）＞

- わが社は各部署に全体を把握できているリーダーが一人しかいない。
ここが一番問題。早く改善すべき。
- ホウレンソウができていないので、もっと管理する人はしっかりしてほしい
- 属人的になっていることが多い。
- 社外非公開情報の管理。

トヨクモ株式会社が考える
課題と対策



課題

■ナレッジ管理ツール導入企業担当者の65.5%が情報検索に1日30分以上を費やしており、ファイルサーバー利用企業担当者より23.2ポイント高く、情報量増加に検索機能が追いついていない。

■退職・異動による情報喪失経験がナレッジ管理ツール導入企業担当者と87.3%に達し、ファイルサーバー利用企業担当者より14.3ポイント高く、ツール導入が属人化解消に直結していない。

■「最新情報の判断しにくさ」を課題と感じる割合がナレッジ管理ツール導入企業担当者と60.0%とファイルサーバー利用企業担当者より15.0ポイント高く、バージョン管理が機能していない。

■情報の所在に関する問い合わせが「週3～4回以上」ある割合がナレッジ管理ツール導入企業担当者と56.3%に達し、ファイルサーバー利用企業担当者を13.1ポイント上回り対応工数が増加している。

対策

ツール導入後の「運用設計」と「継続的な情報整理」の仕組み化が不可欠

ナレッジ管理ツールの効果を最大化するには、導入後の運用ルール整備が重要です。まず、情報の更新・廃棄ルールを明文化し、四半期ごとの棚卸しを実施することで「最新情報の判断しにくさ」を解消できます。次に、担当者の退職・異動時に引き継ぎチェックリストを必須化し、属人化による情報喪失を防止します。さらに、情報のカテゴリ分類とタグ付けルールを統一し、検索性を向上させることで1日30分以上の検索時間削減が期待できます。ツール導入を「ゴール」ではなく「スタート」と捉え、継続的な運用改善体制の構築を推奨します。

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。

■ 1日30分以上の「情報検索」を解消するAI検索機能

調査で明らかになった「情報検索に1日30分以上費やしている(65.5%)」という課題に対し、強力な全文検索に加え、AIチャットボットで回答を即座に提示。検索時間の劇的な削減を支援します。

■ 87.3%が経験した情報喪失を防ぐ「AIマニュアル変換」

退退職・異動時の情報喪失(87.3%)を防ぐため、既存のWordやPDFの資料をAIが即座にマニュアルへ変換。誰でも手間なくアウトプットできる体制を標準化し、属人化を解消します。マルチデバイス対応により、現場や外出先からでも必要なナレッジに即座にアクセス可能です。

■ 「お知らせ機能」で情報の鮮度を可視化し、形骸化を防止

「最新情報の判断しにくさ(60.0%)」を解決するため、更新情報をダイレクトに届ける「お知らせ機能」を搭載。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

