NotePM
by トヨクモ

AI時代のナレッジマネジメント

「みつける」から始める実践ガイド



目次

まず**今ある情報をAIでみつけられる状態**にし、**「つくる」まで無理なく続ける**ための進め方を、4章で解説します。

1 情報が見つからない実態と課題 P.3

2 AI時代のナレッジマネジメントの考え方 P.6

3 AIで「みつける」から始める実践ステップ P.11

4 NotePMのご紹介 P.14

© project mode, Inc.

第一章

情報が見つからない実態と課題

© project mode, Inc.

8割以上が、社内の情報さがしでつまずいている

社内の情報は、**必要な人になかなか届かない**のが現状です。多くの職場で、情報さがしのつまずきが起きています。

属人 人に聞かないと分からない

93.4%

情報管理の担当者のうち、
人に聞かないと分からない業務がある

→ 一般社員が挙げた理由の1位は「口頭のみで共有」

検索 見つからずに諦めた

85.8%

情報管理の担当者のうち、
さがして諦めた経験がある

→ 一般社員でも75.5%が、諦めた経験あり

場所 情報の場所が分からない

85.6%

入社3年以内の人のうち、
情報の場所が分からず手が止まった

→ オンボーディング期間の大きな障害になっている

相談 質問することをためらう

80.2%

入社3年以内の人のうち、
先輩や上司への質問をためらう

→ 人に聞けず、ナレッジが引き継がれない一因になる

上段の出典：トヨクモ株式会社「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」（2026年3月調査）
https://lp.notepm.jp/rs/584-OIS-924/images/information_management_survey.pdf
下段の出典：トヨクモ株式会社「新入社員の『社内情報アクセス』に関する実態調査」（2026年3月調査）
https://lp.notepm.jp/rs/584-OIS-924/images/access_wp.pdf

POINT さがしても見つからず、人にも聞けない。この2つが重なると、ナレッジの流れが止まってしまいます。

© project mode, Inc.

情報が流れない2つの原因

必要な情報にたどり着けない理由は、**個人の検索力の限界**と**人に聞く心理的ハードル**の2つに整理できます。

検索 個人の検索力に頼っている

これまで **まずフォルダを開いてさがす**
多くの人は、まずフォルダを直接開いてさがします。

これまで **それでも見つからない**
多くの人が、さがすのを諦めた経験があります。

AIなら **意味でさがせる**
言葉が違っても、AIが意味をくんでさがします。

例 「返金の手続きは？」と聞くだけで、
マニュアルや過去の対応記録から答えが見つかる

心理 人に聞くことをためらう

これまで **場所が分からず手が止まる**
新しく入った人ほど、手が止まりやすくなります。

これまで **忙しそうで声をかけにくい**
忙しそうな相手には、質問をためらいがちです。

AIなら **何度でも聞ける**
AIには気を使わず、同じことも何度でも聞けます。

例 サポート担当が先輩の手を止めずに、
対応ルールを確かめられる

POINT さがしても見つからず、人にも聞けない。この2つは、AIで情報をさがせるようにすると同時に解消しやすくなります。

© project mode, Inc.

第二章

AI時代のナレッジマネジメントの考え方

© project mode, Inc.

属人化とナレッジマネジメントの基本

AI時代は、**暗黙知のままではAIにも情報を渡せない**ため、属人化がこれまで以上に大きな課題になります。

押さえたい用語

属人化とは

特定の人しか分からない仕事や知識がある状態です。
頭の中にしかないこうした知識を「暗黙知」と呼びます。

ナレッジマネジメントとは

知識やノウハウを、全員が使える資産にする仕組みです。
マニュアルなど文書になった知識を「形式知」と呼びます。

例 **カスタマーサポート部で属人化が起きると**

業務	担当者がいないと、問い合わせへの回答が止まる
品質	人によって、お客様への案内にばらつきが出る
成長	対応のコツが共有されず、組織として学べない
AI	**明文化されていないコツは、AIも読み込めない**

POINT 成功のカギは「文化」。ツールを入れるだけでなく、使う文化をつくることで実現に近づきます。

© project mode, Inc.

「みつける」と「つくる」2つのアプローチ

ナレッジマネジメントには**「みつける」と「つくる」**の2つのアプローチがあり、AIはどちらも効率化できます。

	みつけるアプローチ →P.9	つくるアプローチ →P.10
目的	形になった知識に、必要な時にたどり着く	頭の中の知識を、形にして残す
主な作業	必要な情報を検索して、見つけて使う	マニュアルや手順を明文化・標準化する
AIでできること	横断検索、AIチャット、長文の要約	文字起こし・要約、議事録からの知識の抽出
関わる人	新人もベテランも、全員が毎日行う	書ける人やベテランに偏りやすい
注意点	もとの情報が古いと、答えも古くなる	明文化に大きな手間がかかる

POINT　どちらもAIで効率化できますが、全員が毎日行い、文化になりやすい「みつける」から始めるのがおすすめです。

© project mode, Inc.

「みつける」を文化にする3つのポイント

全員の小さな成功体験を重ねると、「まずAIに聞く」が組織の習慣になっていきます。

一部の人しか使わない	❯	**対策** **全員を当事者にする** さがすことは、新人もベテランも毎日行うため、全員が参加できます。 **例** AIに聞いたら、過去の問い合わせ記録から答えが見つかった
答えが正しいか分からない	❯	**対策** **既存の形式知から始める** マニュアルや社内規程など、正解がある情報からさがせるようにします。 **例** 返品の受付ルールを、AIに聞いてすぐ確認できた
まだ使えないと感じる	❯	**対策** **完璧な精度を求めすぎない** すべて見つかるかではなく、早く終わった価値を評価します。 **例** お客様を待たせていた確認が、すぐに終わるようになった

POINT 暗黙知は正しいか確かめにくいため、まずは正解がある形式知で成功体験を積みましょう。

© project mode, Inc.

「つくる」を効率化する3つのポイント

「みつける」が文化になったら、**つくる**ことにも取り組みます。**AIでもさがせない情報**だけをつくると、手間を最小限にできます。

つくった情報が散らばる

対策 **さがす場所とつくる場所を1か所にする**

個人のフォルダなどに保存せず、みんなが検索できる場所に書きます。

例 対応中に見つけた手順を、その場で直して追記する

明文化に手間がかかりすぎる

対策 **たたき台があるものから進める**

頭の中の知識より先に、すでにある資料から整えます。

例 既存の対応マニュアルやよくある質問を、さがしやすい形にそろえる

何をつくればいいか分からない

対策 **AIでもさがせないものだけをつくる**

AIが複数の情報から答えられるなら、新しくつくる必要はありません。

例 AIが答えられなかったお客様の質問を集め、その分だけマニュアルにする

POINT ゼロからつくるより、AIでもさがせない情報だけをつくるほうが、はるかに効率的です。

© project mode, Inc.

第三章

AIで「みつける」から始める実践ステップ

© project mode, Inc.

AIでみつけられる状態をつくる5つのステップ

すでにある情報からみつけられる状態をつくり、足りない情報だけをつくる順番で進めます。

STEP1

情報を集める

マニュアルや議事録
などを洗い出します。

STEP2

1か所にまとめる

さがす場所とつくる
場所をそろえます。

STEP3

AIでさがし始める

形式知から
AIでさがし始めます。

STEP4

成功体験を広げる

見つけた成功体験を、
社内で共有します。

STEP5

足りない分をつくる

AIが答えられない
情報だけつくります。

例 **カスタマーサポート部が、返金対応をAIでみつけられるようにするとき**

返金の手順書と、過去の返金対応の記録を集める	個人のフォルダにある返金の資料を、ツールの1か所に移す	「返金の期限は？」とAIに聞いて、答えを確かめる	返金の問い合わせにすぐ答えられた例を、チームに共有する	AIが答えられなかった返金の質問を集めて、手順書に追記する

POINT 最初から100点を目指さず、小さな成功体験を積み重ねることが、定着への近道です。

© project mode, Inc.

自社の準備度チェックリスト

各ステップに取り組む前に、**情報の準備**と**運用の準備**ができているかを確かめておきましょう。

情報の準備

- [ ] **マニュアルや規程がそろっているか**
  → 正解がある形式知が、最初にさがす対象になる
- [ ] **マニュアルなどの保存場所が1か所か**
  → 個人のフォルダやメールに分散していないか
- [ ] **最新版がどれか分かるか**
  → 最終更新日や更新した人が記録されているか

運用の準備

- [ ] **誰でもAIに質問できる環境か**
  → 新しく入った人も含めて、全員が使えるか
- [ ] **AIで見つけた成功体験を共有できるか**
  → すぐ答えが見つかった例を、社内に広められるか
- [ ] **AIが答えられなかった質問を集められるか**
  → 足りない情報を見つけて、追加できるか

POINT　チェックがつかなかった項目から整えると、AIでみつけられる状態を無理なくつくれます。

© project mode, Inc.

第四章

NotePMのご紹介

© project mode, Inc.

NotePM（ノートピーエム）とは？

NotePMはAI機能を搭載した、社内の情報を一元管理できるナレッジ管理ツールです。
マニュアル作成、社内wiki、ノウハウ共有、社内FAQ、取引先との情報共有など、さまざまなシーンで活躍します。

みつける機能

AI検索（チャットボット）や、ファイルの中身まで探せる全文検索で、
ほしい情報がすぐ見つかります。

AI検索（チャットボット）/全文検索/同義語検索/関連度検索/フォルダ・タグ

つくる機能

AIマニュアル作成やAIファイル取込、テンプレートで、
誰でも高品質に作れます。

AIマニュアル作成/AIファイル取込/AIタイトル提案/AI校正/テンプレート

つたわる機能

通知・掲示板・AI要約／翻訳で、
大事な情報が確実に届きます。

通知/掲示板/AI要約/AI翻訳/チャット連携



© project mode, Inc.

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

Step1
フォームに登録



Step2
メールを確認



Step3
チーム情報を入力



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

© project mode, Inc.

NotePM by トヨクモ 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！

- **参加無料**
- 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

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

© project mode, Inc.