

ナレッジマネジメント推進マニュアル 基本知識からツール選定のコツまでを解説





| | |
|---|------|
| 第一章 会社の成長に不可欠なナレッジマネジメントとは | P.3 |
| ナレッジマネジメントとは | |
| ナレッジマネジメント①知識経営 | |
| ナレッジマネジメント②知識管理 | |
| ナレッジマネジメント導入のメリット | |
| 第二章 共有されるべき具体的なナレッジとは | P.8 |
| 共有すべきナレッジの種類 | |
| 形式知・暗黙知とは | |
| 第三章 ナレッジマネジメントの進め方 | P.11 |
| ナレッジマネジメントを進める3ステップ | |
| SECIモデルで暗黙知から新しい価値創造をする | |
| 暗黙知から効率的に形式知へ変換する方法 | |
| ナレッジマネジメントツールの種類 | |
| ナレッジマネジメントツールの選定ポイント | |
| 第四章 NotePMのご紹介 | P.17 |

第一章 会社の成長に不可欠なナレッジマネジメントとは

ナレッジマネジメントとは

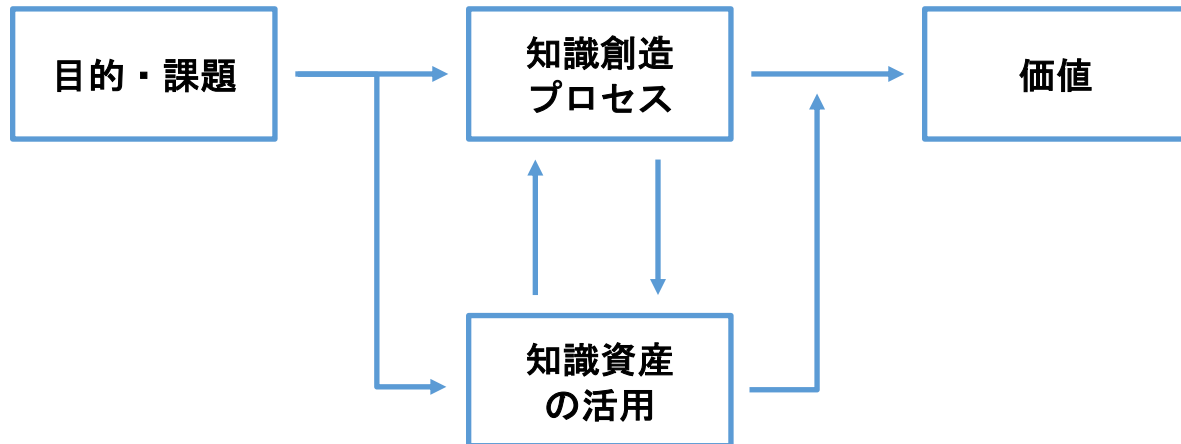


ナレッジマネジメントには知識管理・知識経営の2つの意味が含まれています。

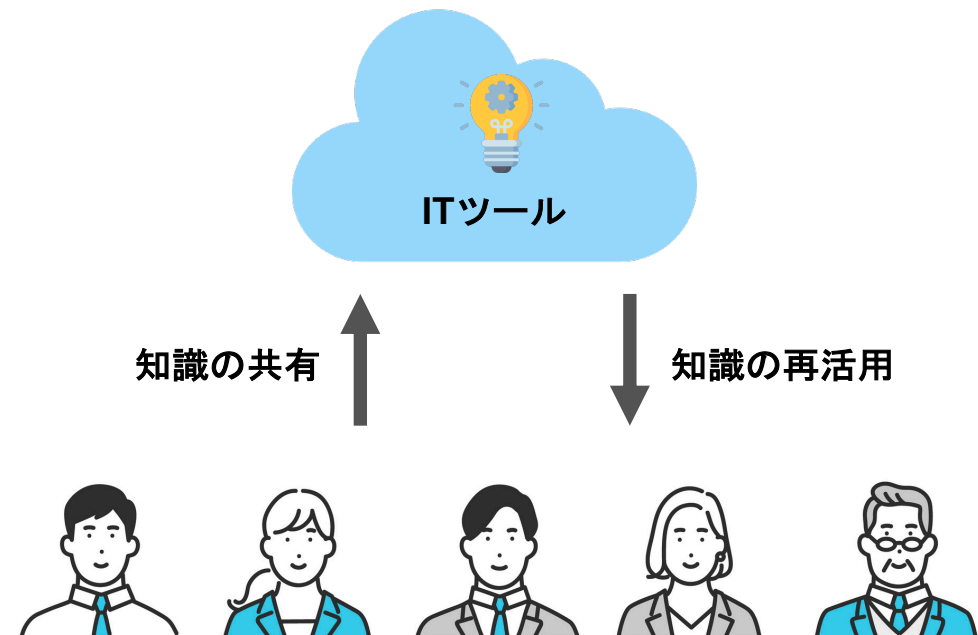
知識経営：既存の知識から知識創造プロセスを経て新たな知識が創造され、それが製品・サービスに還元され市場から評価される経営モデルのこと

知識管理：既存の知識が共有され再活用されること

知識経営



知識管理

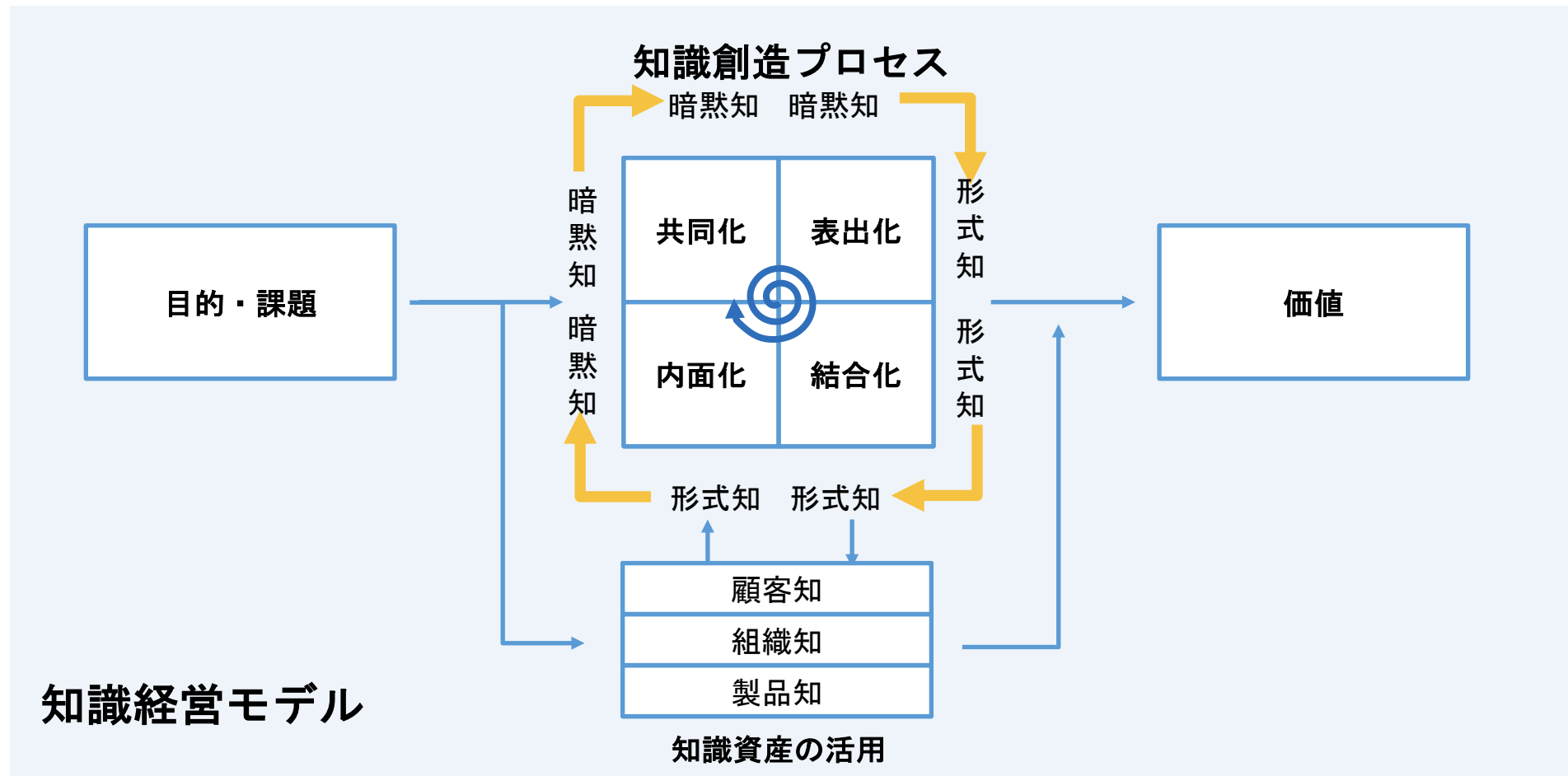


ナレッジマネジメント①知識経営



会社の現場にはスタッフの経験による様々な知識（顧客(市場)の知識、組織内で培われた知識、製品に直結した知識）が蓄えられています。

これらの知識を形式知化し社内で共有し、さらに、知識創造プロセスを経て新たな価値を創造する経営モデルです。

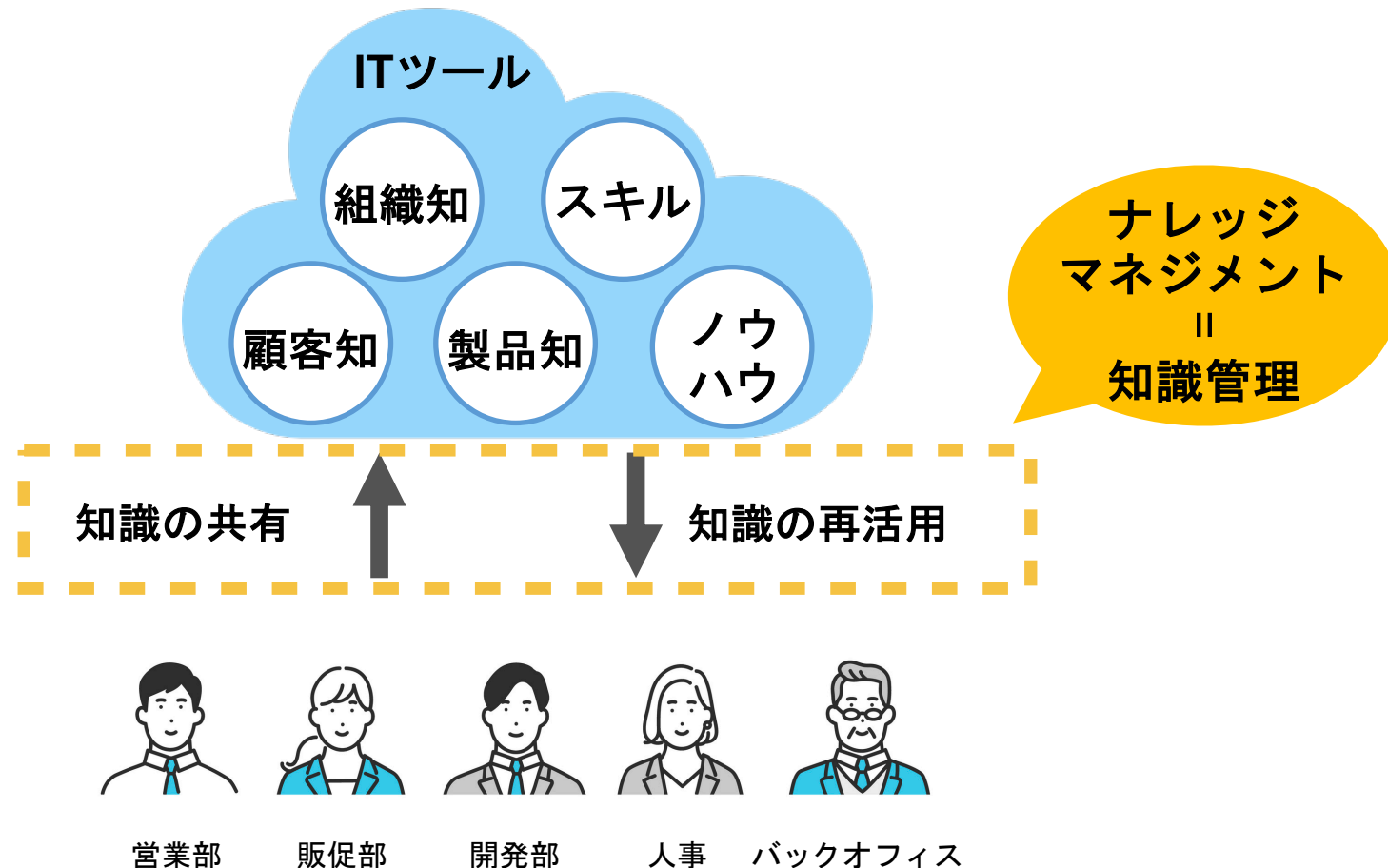


ナレッジマネジメント②知識管理



知識管理とは社内のさまざまな部署に蓄積されてきた知識や情報を、社内で一元管理して共有・活用する仕組みのことです。知識経営を可能にするには、組織が持っているノウハウや知識が共有、活用される必要があります。知識管理には社内wikiのようなITツールが使用されます。

本資料では、「ナレッジマネジメント」という言葉は「知識管理」を示すものとして使用します。



ナレッジマネジメント導入のメリット



多くの企業がナレッジマネジメントに関心を寄せているのは以下の3つのメリットがあるためです。

1. 情報共有の効率化

社内文書や重要事項に簡単にアクセスできるようになり、情報を正確かつスピーディーに共有できるようになります。各部門間で情報や知識が共有されると、社員の生産性向上や企業の競争力の強化につながることも期待できます。

2. 雇用してからの戦力化の時短・コスト削減

暗黙知をベテラン社員から学び取るには時間がかかり新人教育期間も長く必要でした。ナレッジがしっかりと形式知化されていれば雇用してから戦力になるまでに必要な期間が短縮できます。

3. 顧客満足度の向上

従来は、営業担当者だけが顧客からの信頼を得ていて、担当者が変わった途端に顧客が離れていってしまうケースが少なくありませんでした。しかし、顧客情報をデータベース化して全社で管理することで営業担当者に対する信頼ではなく企業に対する信頼を顧客から得ることが可能になります。

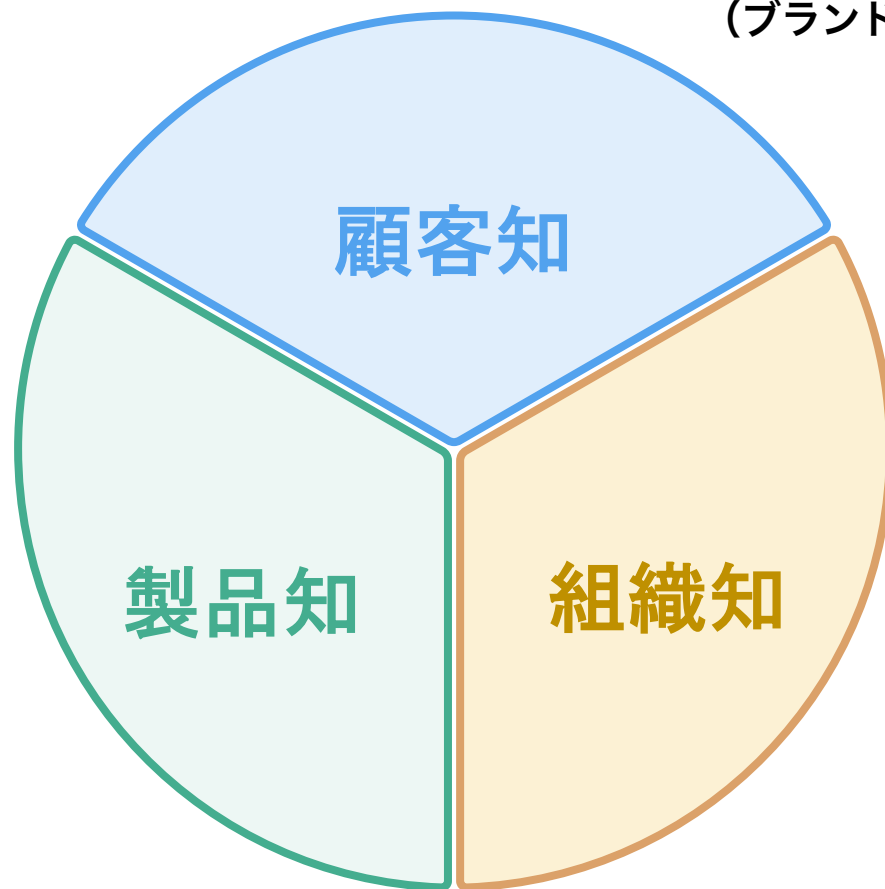
第二章 共有されるべき具体的なナレッジとは

共有すべきナレッジの種類



会社組織が保有する知識は3つの区分に分類されます。

顧客・市場への理解。また、顧客と共有している知識
(ブランド、課題、ニーズなど)



中核・周辺の技術や、製品市場化のための補完的知識資産を意味します

現場の個々人が経験から得られたナレッジ。また、組織が保有するナレッジ。具体的には以下のものが該当します。

1. 個人の知識・スキル
2. 企業・組織の文化・理念・経営コンセプト
3. マニュアル
4. マニュアル化されていない習慣、作法

形式知・暗黙知とは



知識には暗黙知と形式知の2つの形態があります。各社員が持っている暗黙知を形式知にして全社員が共有して活用できるようにすることがナレッジマネジメントの目的になります。



暗黙知

暗黙知とは、人に蓄積した知識や経験、企業に根付いた文化など、明文化されていない、もしくは明文化されづらいものを指します。暗黙知は形式知に比べて主観的であり人に伝えようとしても、捉え方が人それぞれ異なるため、共有することが難しくなります。



形式知

形式知とは、知識や経験といった主観的なものを図や文章を使って説明することで、マニュアルなどが該当します。客観的・端的にまとめてあり、取り扱う人にとってわかりやすく有益な知識として共有されます。

第三章 ナレッジマネジメントの進め方

ナレッジマネジメントを進める3ステップ



ナレッジマネジメントの進め方は以下の3STEPです。

STEP1

目的の設定

解決したい課題を定め、その課題に対して必要な情報の種類を特定し、結果的にどのような効果が得られるのかを想定します。

STEP2

可視化・共有する情報の策定

STEP1の目的を達成するために可視化・共有する情報を策定します。また、情報の共有方法も想定しておきます。代表例としては、検索できるようにデータベース化する、FAQにする、グループウェアにするといった方法があります。

STEP3

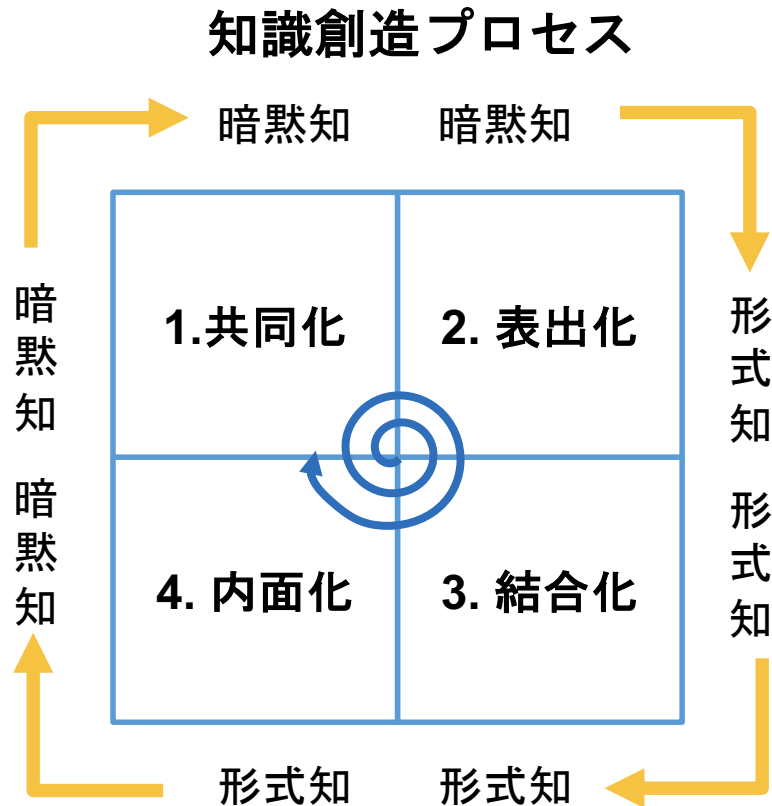
仕組みを構築しPDCAを回す

情報共有の開始をし、既存の運用を見直し始めます。例えば、人事に関する各種の申請方法の変更や、経理の発注ルールの更新などを社内のイントラネットに集約し、質問に対して都度回答する方法を廃止する、ということが考えられます。

SECIモデルで暗黙知から新しい価値創造をする



ナレッジマネジメントを単なる情報共有ではなく、そこから新しい価値創造を行おうとする場合、知識の共有・活用・創造のプロセスを生み出す努力が必要になります。知識創造のプロセスをわかりやすく解説した「SECIモデル」というフレームワークを紹介します。



1. Socialization (共同化)

暗黙知を持っている社員と同じ作業・体験をすることで、暗黙知を暗黙知として伝承します。この時点ではナレッジの明文化はされていないため、まだ暗黙知のままです。

2. Externalization (表出化)

暗黙知を形式知に変換するプロセスです。可能な限りわかりやすく暗黙知を文章、図表、数式などで表現します。

3. Combination (連結化)

前のプロセスで形式知となったものと、既存の形式知を組み合わせ、新たな形式知を創造するプロセスです。

4. Internalization (内面化)

形式知化されたナレッジを、「わかる」から「できる」ようになるために体験し習得するプロセスです。ここで得た暗黙知をもとに、また「1. Socialization (共同化)」に戻り、同じプロセスを繰り返します。



暗黙知から効率的に形式知へ変換する方法

SECIモデルのプロセスを循環させて暗黙知を形式知にしていくには、「形式知を1カ所に蓄積」し「暗黙知が広がることを促し、別のナレッジと結びつけること」をしなければなりません。そのためには以下のことが必要です。

ナレッジを活用するビジョンを策定

企業としてナレッジを活用する明確なビジョン、推進するための担当者を決め、SECIモデルを用い暗黙知を形式知にするためのマネジメントを行います。

埋もれている、気づかれていない暗黙知を洗い出す

暗黙知は本人にとって普通のことであるため、暗黙知に気づいていないことがあります。埋もれている暗黙知を洗い出すことから始めることが必要です。

ナレッジの共有、創造、活用場の設定

異なるナレッジが組み合わせさり新しく創造される場が必要です。社内wiki、社内SNSなどの情報共有ツールのほか、談話室、ミーティングの開催などが当てはまります。

ナレッジマネジメントツールの種類



ナレッジマネジメントツールといっても、種類は一つではありません。企業によって「どのような問題点を解決したいか」が異なるように、ナレッジマネジメントツールも「どのような課題に対応するか」で違いがあります。



ビジネスの分析・戦略策定系

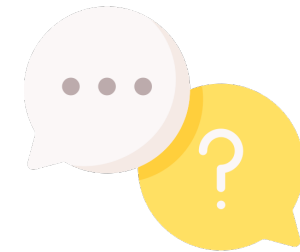
集まった情報や常務プロセスを分析し、不要なものやトラブルになりそうなものがあれば、改善できるようにできる仕組みを備えたツールです。

CRM、SFA などのツールが当てはまります。



業務改善・社員教育系

「この問い合わせに対しては、この回答が有効的」など、業務プロセスを誰もが目に見える形で整えるツールが業務改善に役立つツールです。個々の社員が持っているノウハウは経験を記録することもできるのが特徴です。社内wiki、マニュアル作成ツールが当てはまります。



ヘルプデスク系

社内で質問が多い事項を、ヘルプデスクのようにデータ化して蓄積しておくツールです。「その知識を持った人がいなければ仕事が進まない」という状況を防ぐこともでき、新人や専門知識を持たない人でも業務の遂行が可能になります。

ナレッジマネジメントツールの選定ポイント



ナレッジマネジメントツールを導入する際は、以下のポイントにも注目しながら選定するようにしましょう。

Point 1

誰にでも簡単に 操作できる

ナレッジマネジメントツールは社内で知識や情報を共有するため、当然社員が使いやすいものでなくてはなりません。情報を探すときはもちろん、情報を登録する際も含めて、特に専門的な知識がなくても簡単に操作できるツールを選ぶことがポイントです。

Point 2

複数のデバイス に対応している

現代のビジネスシーンでは、パソコンはもちろんタブレットやスマートフォンなどのモバイルデバイスも利用されます。場合によっては、移動中に情報をチェックしたい場面が出てくることもあるでしょう。社員が使いやすいデバイスでアクセスできる体制を整えることも大切です。

Point 3

自社の使用目的に 合っている

ナレッジマネジメントツールは、分析・戦略の策定に役立てやすいものやヘルプデスク型のものなど、いくつかの種類があります。自社の業務に必要な機能を備えているタイプを選ばなければ、せっかくツールを導入しても効果的に役立てられません。どのような目的で使用したいのかを把握したうえで、適切なツールを選びましょう。

NotePM サービス紹介資料

マニュアル作成 ナレッジ管理

～社内wikiでナレッジ共有～



NotePM（ノートピーエム）とは？



マニュアルやノウハウを簡単に投稿できて、強力な検索機能でほしい情報をすぐ見つけれられる **社内wikiツール** です。





社内のほしい情報が見つからない

- ✓ さまざまなツールに情報が散らばっている
- ✓ チャット・メールは情報が流れる
- ✓ ファイルサーバーは検索が弱い



ノウハウが属人化している

- ✓ マニュアル作成が面倒で、誰も作らない
- ✓ 個人のナレッジを蓄積する場所がない
- ✓ 口頭でやり取りし、情報が残っていない

NotePMは、ナレッジマネジメントにおける課題を解決します

とくに 使いやすさ・導入しやすさを高評価いただいています





チームコラボレーション
マニュアル編集・作成 部門 W受賞

使いやすさNo.1

★★★★★ ITreview ★★★★★

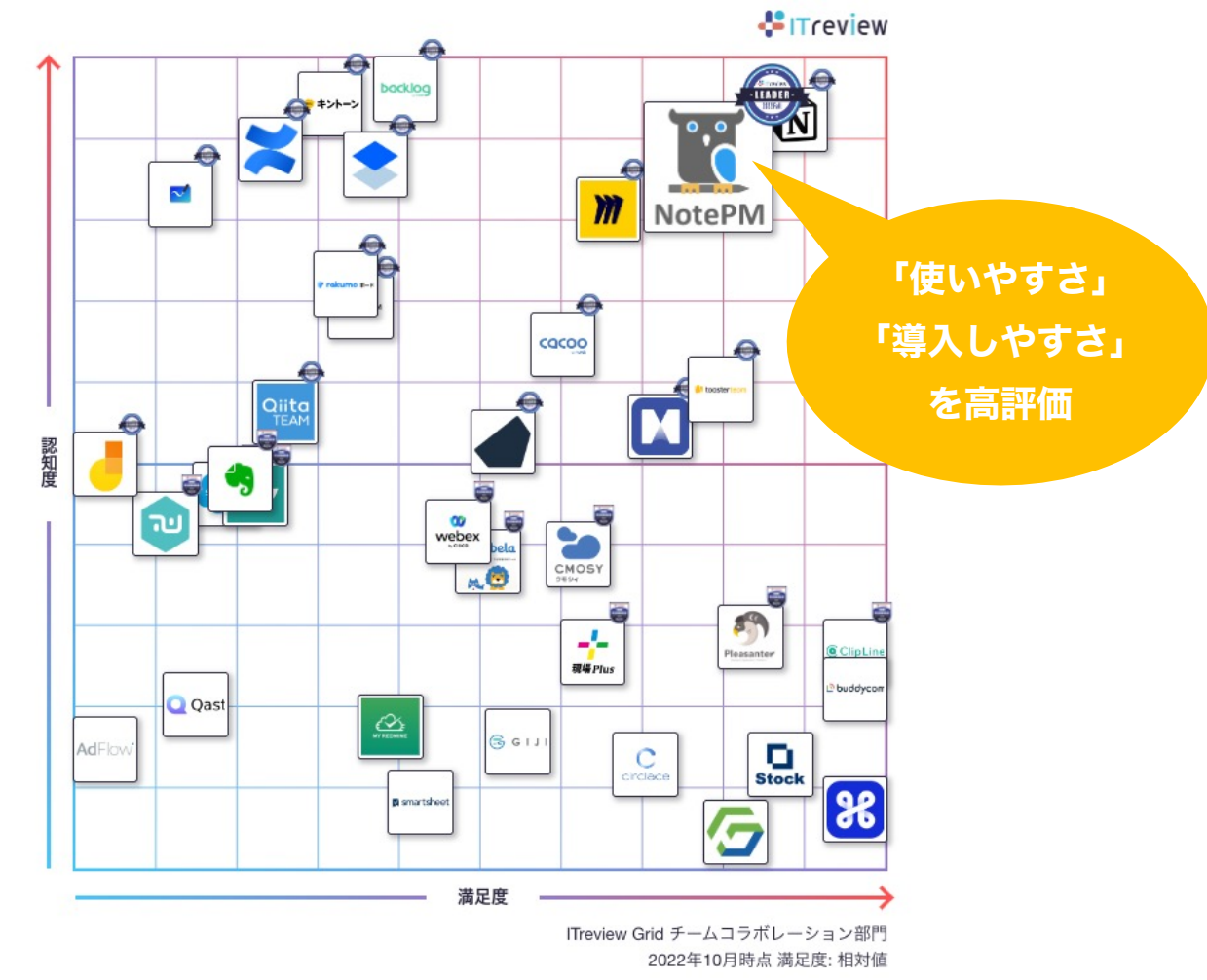
GRID AWARD

2022 Fall

チームコラボレーションの使いやすさラン

チームコラボレーションカテゴリの製品の中から、使いやすさでITreviewユーザー
品に高い評価をつけたユーザーレビューも合わせて確認可能です。どんな点に使い
易さにチェックを入れて比較表を作成し、自社に最適な製品を選びましょう。

| | | | |
|----|--|--------------|---|
| 1. |  NotePM <small>株式会社プロジェクト・モード</small> ★★★★★ 4.0 (24) | 使いやすさ 4.2 | <input type="button" value="レビューを見る"/> <input type="button" value="製品情報を見る"/> <input type="button" value="比較"/> |
| 2. |  Dropbox Paper <small>Dropbox Japan株式会社</small> ★★★★★ 3.7 (52) | 使いやすさ 4.2 | <input type="button" value="レビューを見る"/> <input type="button" value="製品情報を見る"/> <input type="button" value="比較"/> |
| 3. |  Kibela <small>株式会社ビットジャーニー</small> ★★★★★ 4.0 (12) | 使いやすさ 4.1 | <input type="button" value="レビューを見る"/> <input type="button" value="製品情報を見る"/> <input type="button" value="比較"/> |
| 4. |  Evernote Business <small>Evernote Corporation</small> ★★★★★ 3.7 (26) | 使いやすさ 4.1 | <input type="button" value="レビューを見る"/> <input type="button" value="製品情報を見る"/> <input type="button" value="比較"/> |



ナレッジマネジメントで

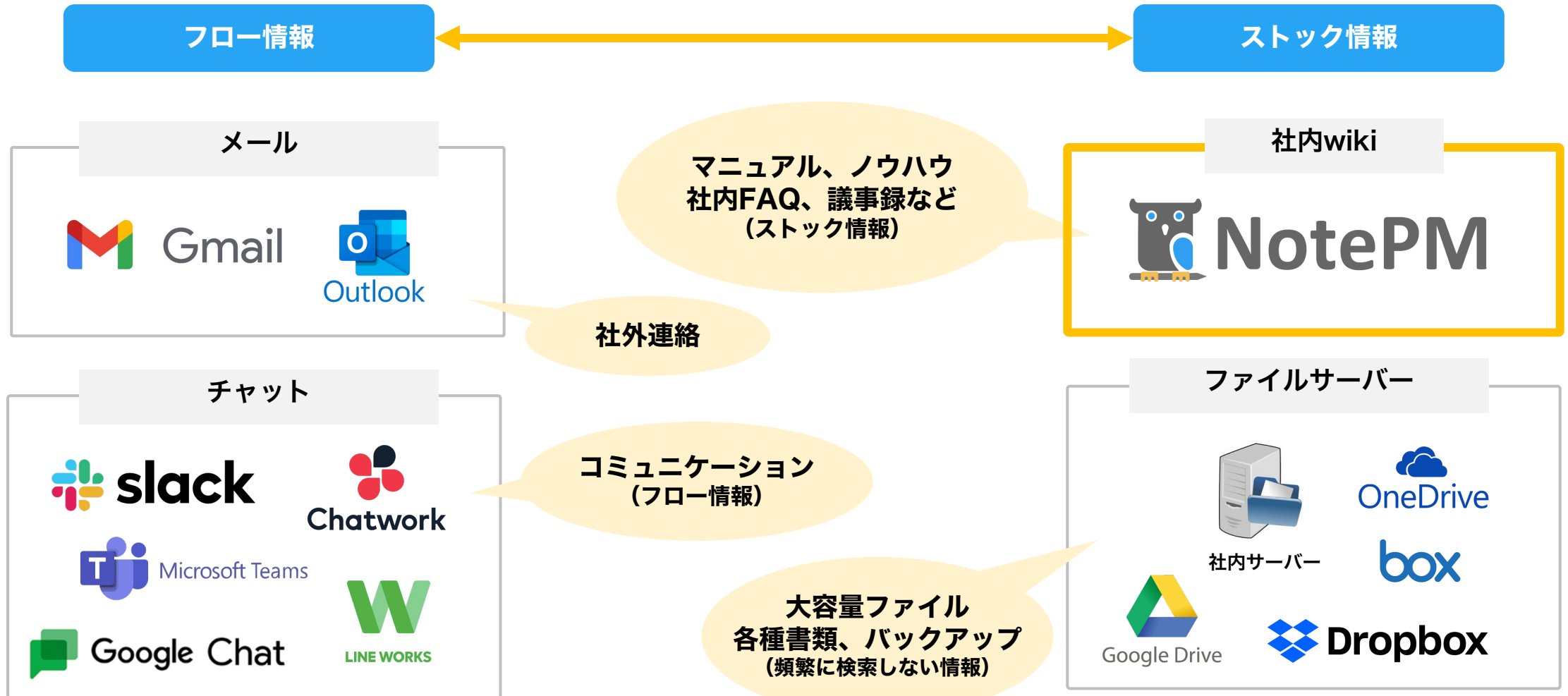
よくある課題



NotePM では



// ストック情報をNotePMで一元管理 //





\\ 強力な検索機能！ほしい情報がすぐ見つかる //

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search Bar:** Contains the text "テスト" and a search button labeled "検索".
- Filters:** On the left, there are checkboxes for "アーカイブも対象にする" (unchecked) and "添付ファイルも対象にする" (checked). Below these is a dropdown menu with "1クリック絞込" and "指定なし".
- Search Results:** The main area shows "検索結果 158 件" and "キーワードハイライト". The results list includes:
 - A document titled "大量テストデータ生成の実行方法" with a "NotePM" icon. A callout box points to the word "大量テスト" in the title.
 - A file titled "20160312_NotePMテスト会議議事録.xlsx" with an Excel icon. A callout box points to the word "テスト" in the title.
 - A document titled "2.個人情報保護方針.doc" with a Word icon.
 - A document titled "モンキーテスト観点" with a person icon.
- Navigation:** On the left, there are sections for "ノートで絞り込む" (NotePMの使い方: 10, インフラチーム: 25, サポートチーム: 5) and "作成者で絞り込む" (小澤卓馬: 0, 佐藤健太: 15).



\\ かんたんマニュアル作成！高機能エディタ・画像編集 //

Zoom の使い方マニュアル

H1 H2 H3 B I [Icons] テーブル [Icons] プレビュー/差分

背景やスピーカー・マイクの設定方法

1. zoom を開き、画面左上に表示される「zoom.us」>「設定」をクリックします。

```
<img src='https://xxxx.notepm.jp/private/zoom1.png'>
```

2. 背景やスピーカー・マイクなど細かい設定はここからできます。

```
<img src='https://xxxx.notepm.jp/private/zoom2.png'>
```

背景やスピーカー・マイクの設定方法

1. zoom を開き、画面左上に表示される「zoom.us」>「設定」をクリックします。



2. 背景やスピーカー・マイクなど細かい設定はここからできます。



マニュアル作成に便利な
「画像編集機能」

高機能エディタ
(Markdown対応)

キャンセル

下書き保存

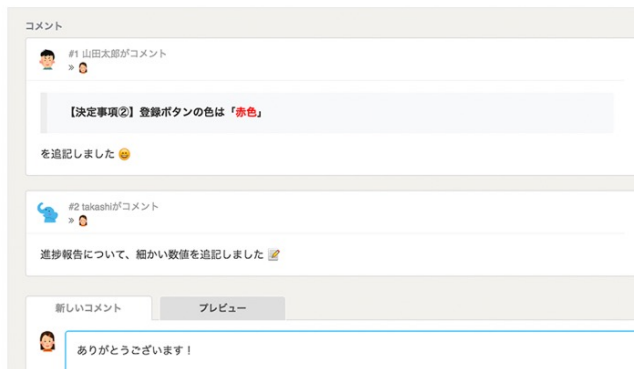




ナレッジ共有が浸透しない。属人化している



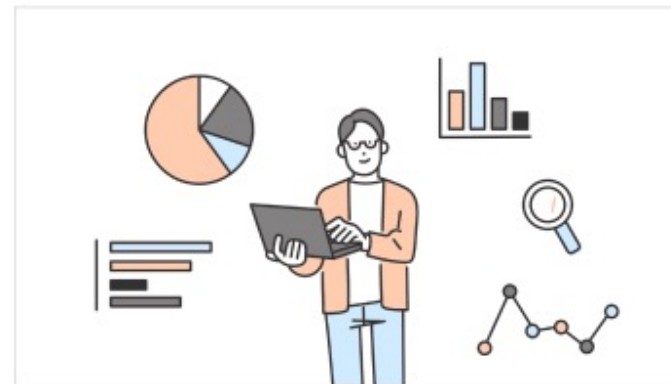
ナレッジ共有を成功させる機能が充実 //



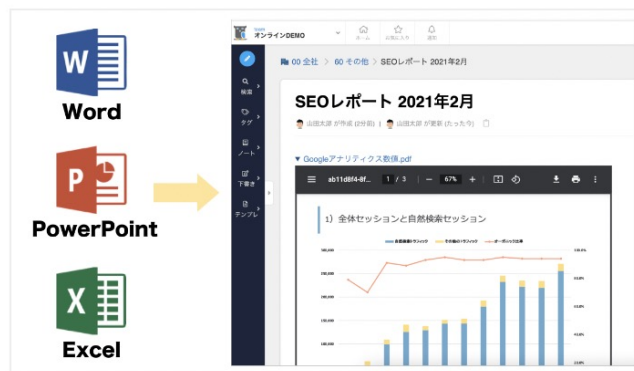
コメント・いいね！



ページを見た人がわかる



レポート機能



ファイル共有



柔軟なアクセス制限



お知らせ通知



\\ 情報をストック（蓄積）できる //

01 全社共有情報

全社向けの共有事項です。福利厚生、社内規定、お知らせなど

すべて選択 ↓ 更新日順 フォルダを追加 [ここにページ作成](#)

- 00 会社からのお知らせ
- 01 社内規定
- 02 総務関連情報
- 03 書類一覧
- 04 社員プロフィール
- 投稿ルール 1分前 👁️ 1
- 社内イベント 参加確認 1分前 👁️ 1

**直感的なデザインと操作性
かんたんに情報を整理できます**

01 全社共有情報

- 00 会社からのお知らせ
 - 01 社長メッセージ
 - 02 人事通達
 - 03 社内報
 - 10 その他
 - 書類
- 01 社内規定
- 02 総務関連情報
- 03 書類一覧
 - 10 提案書
 - 20 書類
- 04 社員プロフィール
 - 人事部
 - 営業本部
 - 技術部
 - 業務経歴表

タグ一覧

- タグ一覧 (7) ↑ 名前
- テンプレート 18
- 写真 1
- 動画 2

タグにも対応

**ツリー構造
深い階層もわかりやすい**



社内FAQ・質問箱で「ここを見ればわかる」場所 //

住所が変更した場合の手続きを教えてください。

田中美穂 が作成 (7ヶ月前) | Q&A

編集

SmartHRから住所変更の手続きを申請してください。

尚、住民票の写しが必要となりますので、住民票取得後に手続きをお願いします。

📁 手続きを申請する



扶養追加の手続き

結婚、出産、配偶者が退職したとき等



扶養削除の手続き

子供や配偶者が就職したとき等



住所変更の手続き

引越したときの手続き



氏名変更の手続き

氏名が変わったときの手続き



年末調整の手続き

年末調整の書類を作成します。

+ リアクション

在宅勤務中の出張費申請はどのようにすればいいですか？

野音たかし が作成 (9ヶ月前) | 山田 太郎 が更新 (6ヶ月前)

編集

質問日：2022年03月16日（水）

部署：営業本部

名前：野音たかし

宛先：管理部

質問内容詳細

書類を作成しましたが、どのように管理部に提出するのがいいでしょうか？
また領収書は原本の提出が必要ですか？

👁️ 1

👍 1

+ リアクション

コメント

佐藤

#1 佐藤かんりがコメント

(9ヶ月前)



+

申請書はメール添付にて送付してください。
領収書の原本は管理部佐藤宛に郵送をお願いします。

NotePM導入による効果



検索に強く、
ほしい情報がすぐに見つかる



バラバラに散在しているストック情報を、
NotePMで一元管理することで、
「あの情報どこにある？」が解消します。



「あの人しか知らない」
の防止



マニュアル・手順書・ノウハウを残し、
「あの人しか知らない」という
属人化を防止します。



教育時間の短縮、
業務引き継ぎコストの低減

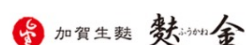
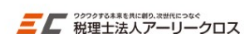
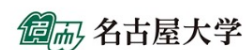


入社時手続き、引き継ぎ業務を文書化。
担当社員の負担や引き継ぎ時間を短縮、
コスト低減・生産性が向上します。

様々な業界・業種のお客様にご利用いただいています



登録企業 7,000社 突破



導入事例（サポートセンター）



| | |
|-------------|----------------------|
| 会社名 | 東芝テックソリューションサービス株式会社 |
| 事業 | システムサポートセンター |
| NotePMの利用人数 | 900名 |

12拠点あるサポートセンターのナレッジを一元管理！

| | |
|-----|--|
| 課題 | ・ サポートセンターのナレッジ情報の一元管理ができていない |
| 効果 | ・ 顧客ごとの環境情報や設定情報をNotePMで検索してすぐに対応できるようになった |
| 使い方 | ・ 業務手順書、製品情報、顧客サポート記録、社内連絡事項 |

<https://notepm.jp/blog/13407>

MP-10（マルチターミナル）

前 | 新 (たった今) |

外観



対応方法

| No | 質問内容 | 対処方法 |
|----|-------------------------------|--|
| 1 | 電源が入らない。 電源が落ちてしまった。 | 電源ケーブル・コンセント・ACアダプタが抜けていないか、緩みがないかを確認してください。 |
| 2 | 電源の入れ方、落とし方がわからない。 | 電源を入れる場合は電源スイッチを長押しして下さい。 電源を落とす場合は電源スイッチを2～3回連続で押してください。 |
| 3 | 画面が真っ暗で何も表示されていない。 | バックライトがOFFになっている可能性があります。画面をタッチしてメニューが表示されるかをご確認ください。 |
| 4 | 画面が青いWindows画面でメニューが表示されていない。 | アプリケーション立上げ中の可能性があります。暫く待ってもメニューが表示されない場合は、端末の再起動をしてください。 |

システム作業手順書

導入事例（教育・大学）



会社名 **名古屋大学**

事業 **教育・大学**

NotePMの
利用人数 **100名**

学生・教員・企業をつなぐプラットフォームに！

課題

- ・ 大学外部の関係者との情報連携がスムーズにできていない
- ・ プロジェクトの情報整理ができていない

効果

- ・ プロジェクトや所属メンバーに関する情報が見える化された
- ・ メンバーが情報を整理・蓄積するようになった

使い方

- ・ マニュアル、シラバス、議事録、プロジェクトごとの情報管理

<https://notepm.jp/blog/15607>



学生向けシラバス

導入事例（コンサルティング）



会社名 株式会社識学

事業 コンサルティング

NotePMの
利用人数 **100名**

コンサルティングの知見を共有！

課題

- ・ 既存システムの検索機能が弱く、欲しい情報に辿り着けない
- ・ 一部の部署に問い合わせが集中している

効果

- ・ 全社員が目的のマニュアルやルールに辿り着ける状態になった

使い方

- ・ 社内マニュアル、業務フロー、規程類、社内ルール、FAQ

<https://notepm.jp/blog/15715>



識学Webサイト

導入事例（士業）



| | |
|-----------------|--------------|
| 会社名 | 税理士法人アーリークロス |
| 事業 | 税理士事務所 |
| NotePMの 利用人数 | 150名 |

税理士・公認会計士の専門知識をストックし
さらなる事業成長を目指す

| | |
|-----|--|
| 課題 | <ul style="list-style-type: none">・業務が属人化している・チャットで同じような質問が飛び交う |
| 効果 | <ul style="list-style-type: none">・社内のナレッジ状況が見える化・わからないことがあったら、まずはNotePMで検索し業務効率化 |
| 使い方 | <ul style="list-style-type: none">・議事録、社内マニュアル、よくある質問集、会計ノウハウ |

<https://notepm.jp/blog/10157>

タクシーの利用の経費精算方法

が作成 (1日前)

タクシーの経費精算をする場合

タクシーを使った理由をMF経費の「詳細」に記載するようにしてください。

●タクシーを使う理由の例

- ・人数が多くタクシーで行ったほうがよいという経済合理性があるか
- ・手で運ぶのが困難な量の荷物がある
- ・タクシー以外の行き方だと著しく時間がかかる
- ・前後の予定が詰まっている関係で他に方法がない
- ・お客様と一緒に移動する

etc

注意占

社内FAQ・マニュアル



1位 使いやすい・見やすい

パソコンが苦手な人もレクチャーなしで簡単に使える

2位 検索が強い

添付ファイルの中身も全文検索。サクサク動く

3位 導入費用

見るだけのユーザーは無料

料金プラン



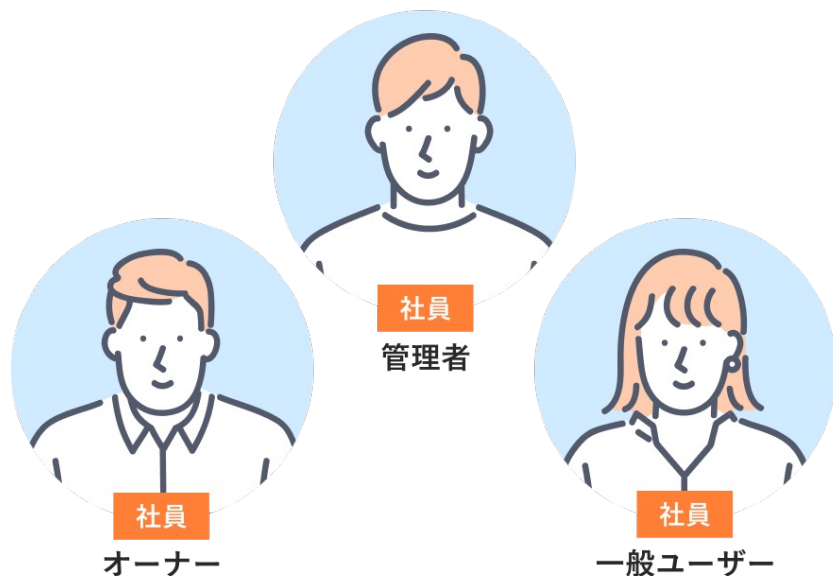
| | プラン 8 | プラン 15 | プラン 25 | プラン 50 | プラン 100 | プラン 200 | プラン 300 | プラン 400~900 | プラン 1000 |
|--------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-------------------|-------------|
| | ¥4,800/月 | ¥9,000/月 | ¥15,000/月 | ¥30,000/月 | ¥60,000/月 | ¥120,000/月 | ¥180,000/月 | | ¥600,000/月 |
| ユーザー数 (上限) | 8 人まで | 15 人まで | 25 人まで | 50 人まで | 100 人まで | 200 人まで | 300 人まで | 100名単位で プランを用意 | 1000 人まで |
| ストレージ容量 (チーム全体) | 80 GB | 150 GB | 250 GB | 500 GB | 1 TB | 2 TB | 3 TB | | 10 TB |
| 無料枠 | 見るだけのユーザーは無料 (ユーザー数の3倍まで) | | | | | | | | |

- ・ 料金プランについては [コチラ](#) からご確認ください。
- ・ 1ユーザーごとのプランはありません。40名で利用する場合は「プラン50」となります。
- ・ ストレージ容量追加オプション +100GB (15,000円 / 月)
- ・ 1001人以上でのご利用をご希望の場合は [コチラ](#) から お問い合わせください

※ 金額はすべて「税込」



プラン25で運用した場合

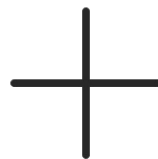


ユーザー **25**名

マニュアルやノウハウなどのナレッジ情報を、
作成・編集・閲覧できるユーザーです。

最大 **100** 名

が使用できる！



無料枠

見るだけユーザー **75**名

閲覧のみ可能なユーザーです。
社外メンバーや取引先と情報共有したい場合に便利です。

「参照専用ゲスト」とは、閲覧のみ可能なユーザー権限です。各プランのユーザー数の3倍まで無料で招待できます。



スムーズな運用開始に向け無料でサポートいたします

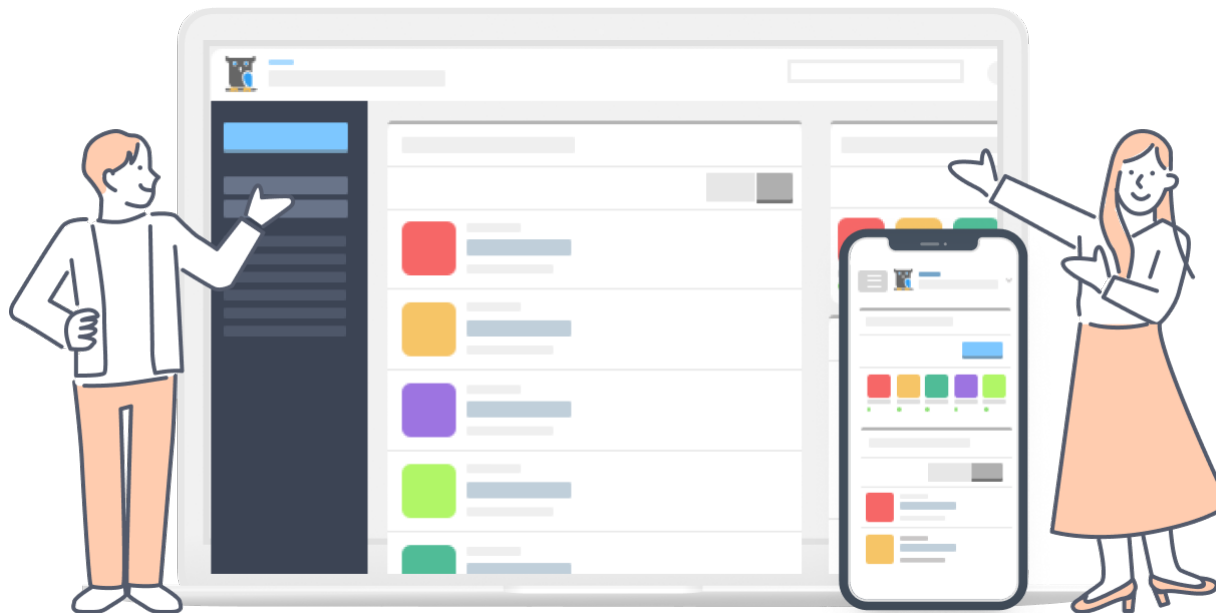
NotePM導入後スムーズに運用開始いただけるよう、
カスタマーサクセスによる無料の導入支援を実施しております。

導入サポートの一例



- 現状の課題整理
- 初期設定
- ナレッジ共有を浸透させるコツ
- ツール導入の進め方のご提案
- 便利機能のご紹介

* 「プラン100」以上でご契約のお客様が対象です



[無料トライアルはこちら >](#)

[オンラインデモで詳しく >](#)

[お問い合わせはこちら >](#)

お気軽にお問い合わせください



社内wikiで
ナレッジ共有・マニュアル作成

NotePMサイトを見る >

詳しくは
こちら

