

失敗しない社内wiki構築 ガイドブック





はじめに 社内wikiが求められる理由	P.3
①情報やナレッジが部署やチームごとに分散している	
②社員の異動・退職で企業に重要な情報やナレッジが継承できない	
③人手不足の恒常化で社員教育にコストがかけられない	
第一章 情報の共有を実現する社内wikiとは？	P.7
社内wikiとは社内版のウィキペディア	
社内wikiは「ストック情報」が得意	
社内wikiを導入、活用することで得られるメリット	
第二章 社内wikiを導入し社員に浸透させるために必要なこと	P.12
社内wikiを導入し社員に浸透させるために必要なこと	
社内wikiを効果的に活用していくためのポイントと注意点	
第三章 社内wikiツールの選び方とポイント	P.16
社内wiki作成ツール選定のポイント	
第四章 NotePMのご紹介	P.18

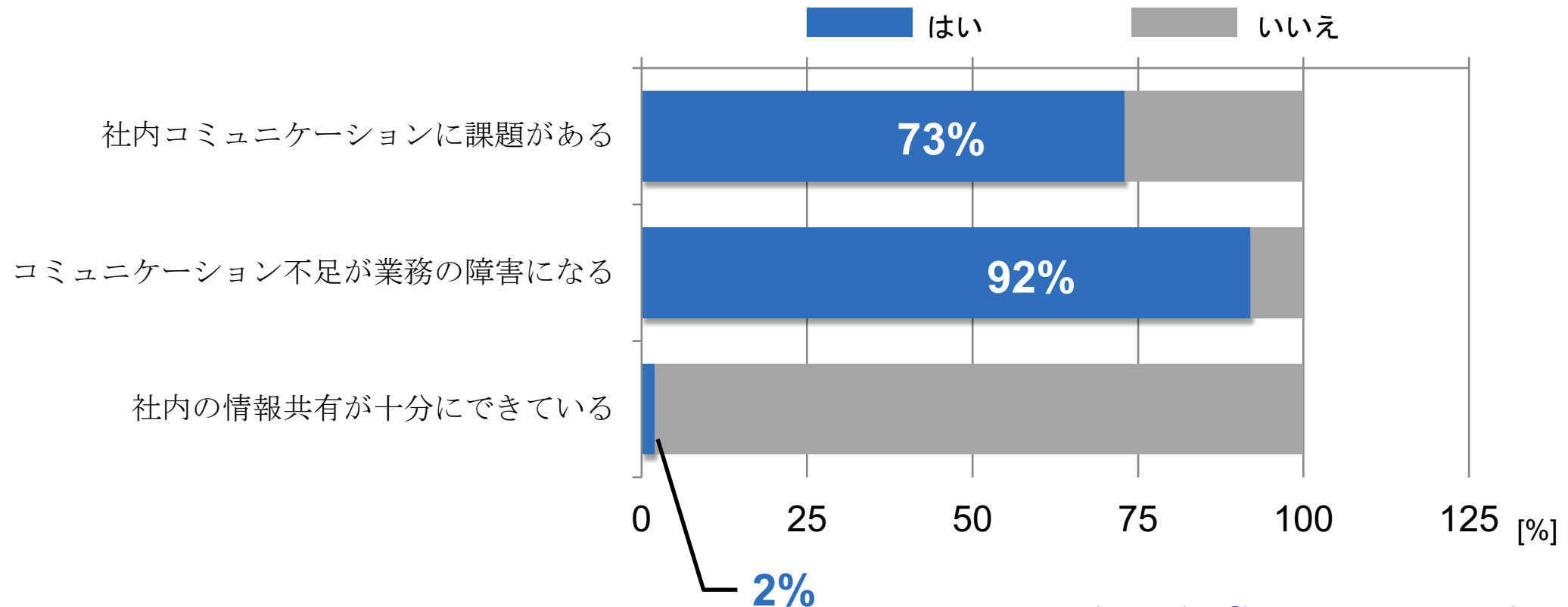
はじめに 社内wikiが求められる理由



①情報やナレッジが部署やチームごとに分散している

日系企業の多くが社内コミュニケーションに課題があり、情報共有が十分できていないと感じています。HR総研が実施した「社内コミュニケーションに関する調査」（2019年）の結果によると、

「社内コミュニケーションに課題がある」と73%の企業が回答し、「コミュニケーション不足が業務の障害になる」と92%の企業が回答しています。また「社内の情報共有が十分に共有できている」と回答した企業はわずか2%にとどまっています。

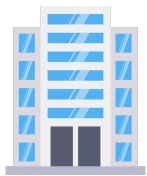


②社員の異動・退職で企業に重要な情報やナレッジが継承できない

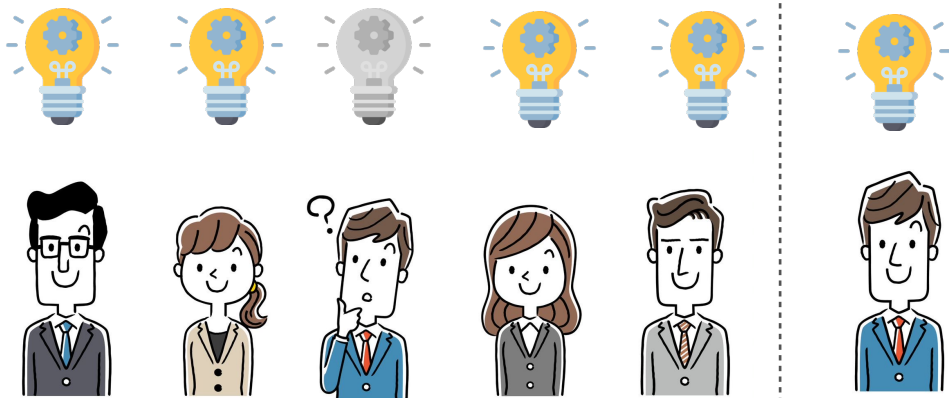


情報やナレッジが属人化されていると、社員の異動や退職により情報やナレッジが必要な部署に引き継がれません。また、異動や退職のみならず社内コミュニケーションが悪く、情報を共有できる適切な仕組みがないと同じ部署内であっても社員間でそれぞれが持っている情報やナレッジが十分に活用できない問題も生じます。

社内wikiがない場合



社員の退職と共に
ナレッジが消失



社内wikiを使っている場合



社内wikiにナレッジ
を貯めれば社員が退
職してもナレッジは
引き継がれる



③ 人手不足の恒常化で社員教育にコストがかかけられない



経営に余裕が少ない企業の場合、OJT(※)やOff-JT(※)による十分な社員教育・研修ができずに社内に蓄積されている情報やナレッジの共有化や社員のレベルアップが進められません。

人手不足や経営が厳しい時代には、業務をより効率化して質を上げることが必要ですが、それができないため経営悪化を招き、さらに十分な社員教育・研修ができないという悪循環を生み出します。

※

On The Job Training : 職場内訓練

Off The Job Training : 職場外訓練



第一章 情報の共有を実現する社内wikiとは？

社内wikiとは社内版のウィキペディア



社内wikiとは、ナレッジ共有に特化した **社内版ウィキペディア** です。

ウィキペディアのように、社員がさまざまな情報を書き込み、蓄積・検索することで、社内の知りたいことが簡単に確認できるツールです。

社内wikiの
ポイント

- ・気軽に情報を投稿できて、社内ナレッジを蓄積できる
- ・強力な検索機能で、欲しい情報がすぐに見つかる

**情報を探す時間の短縮や教育コスト削減、
属人化の防止、業務効率化などにつながる**

社内wikiは「ストック情報」が得意



社内wikiは「ストック型の情報」の管理が得意です

フロー情報

ビジネスチャット
メール

- 会話や雑談などのコミュニケーション
- 質問、相談
- ニュース
- システム通知

有効期限が短い

再利用性が低い
日々流れていく情報

ストック情報

社内wiki

- マニュアル
- 業務手順書
- 社内FAQ
- 議事録
- 業務ノウハウ

あとで参照する

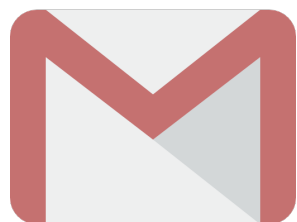
社内wikiが
得意な情報

何回も検索する
まとまった貯める
ナレッジ情報

メールやチャット、ファイルサーバーとの違い



社内ファイルサーバーやチャットは「**検索が弱い**」「**整理しづらい**」「**ファイルが重い**」といった理由から、ユーザーが**欲しい情報を見つけられない**という課題があります。



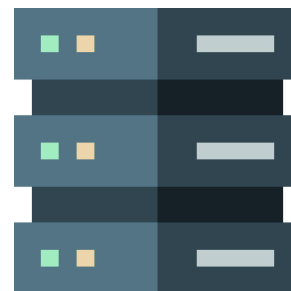
メール

- ✕ 大量のメールに埋もれる



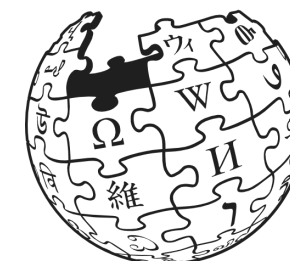
チャット

- ✕ 情報が流れる



ファイルサーバー

- ✕ 検索しづらい
- ✕ ファイルが重くなる



社内wiki

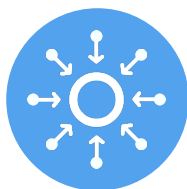
- ◎ 情報が整理できる
- ◎ 情報が流れない
- ◎ 検索に強い
- ◎ 軽くて高速

社内wikiを導入、活用することで得られるメリット



社内コミュニケーションに課題があり、情報共有が十分にできていない企業は、社内wikiの活用で4つのメリットを得られます。

01



情報の一元管理

情報やナレッジを1カ所に集約して蓄積・管理して活用できる
保存の方法や形式を統一できて誰でも利用できる
進行中の案件や会議の資料を最新の情報で簡単に共有できる

02



情報やナレッジの属人化の防止、共有で業務の質のアップ

それぞれの社員が持つ情報やナレッジを共有することで
「業務の質をアップ」して「顧客満足度を向上」させられる

03



業務の効率化

情報を見ればわかることに費やす時間を減らせる
資料作成にかかる時間を減らせる
共有された情報の更新が容易で常に最新の情報を活用できる

04



人材教育コストや業務の引き継ぎコストの低減

導入教育やキャリアアップ研修がスムーズにできる
研修・教育項目が変更された際にはすぐ更新できる

第二章 社内wikiを導入し社員に浸透させるために必要なこと

社内wikiを導入し社員に浸透させるために必要なこと



1

社内wikiを導入する目的を決める

社内wikiの導入前の課題があり、それを社内wikiで情報やナレッジを蓄積して共有していくことでどのように解決できるかを社員に十分に説明して理解させます。

2

編集・閲覧が可能な権限を持つ社員の範囲を決める

社内wikiは、1カ所にさまざまな情報やナレッジを蓄積するため、編集が可能な社員の範囲を定め、また特定の部門以外、特定の社員以外は閲覧ができない情報など閲覧の権限範囲を定めるのが一般的です。

3

どんな情報を蓄積していくのかを決める

社内wikiの導入目的に加えて、社内wikiの利用を促進するためにどのような情報を蓄積するのかを具体的に明確に決めると社員に社内wikiの使い方のイメージが湧いて活用が促進されます。

4

運用に関するルールを作成する

運用に必要なルールを明確にしておくことで、社内wikiの使い方に社員がいろいろ迷って使わなくなることを防止できます。

5

運用開始前に共有したいデータをあらかじめ準備して投入しておく

あらかじめ利用頻度の高いデータ（情報）を運用開始前に蓄積しておきます。これにより社内wikiの利用を促進させられ、あわせて社員が新規にデータ（情報）を書き込むときのイメージがしやすくなります。

社内wikiを効果的に活用していくためのポイントと注意点



社内wikiを導入後、社員が積極的に社内wikiを活用し、それを継続させていくようにしなければなりません。そのためのポイントと注意点は以下の3つです。

社内wikiを導入推進する管理チームをつくる

社内wikiは多くの情報やナレッジが蓄積されて大きな効果が生まれます。そのため社内wikiが常に多くの社員に活用され続けるように推進し、管理するチームが必要です。

最初は利用目的を絞り、多くの社員に利用してもらう

導入当初は、多くの社員が日常業務として行っていること、例えば会議の議事録や報告書は必ず社内wikiに書き込むように利用目的を絞って明示したり、全社員への周知事項を書き込んだりすると多くの社員に社内wikiを利用させられます。これにより社内wikiに慣れると便利さがわかって活用を促進できます。

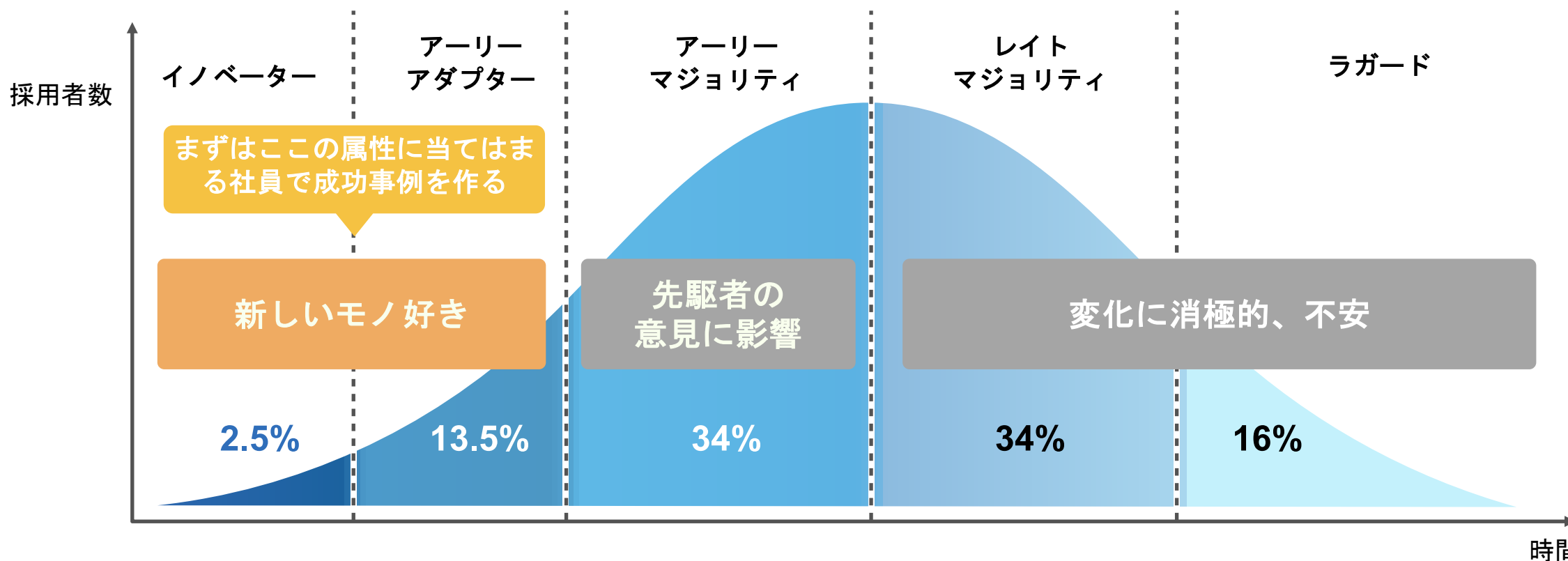
運用ルールはできるだけシンプルに

運用ルールの作成が必要なことはすでに述べましたが、運用ルールが細かすぎると気軽に利用できなくなるデメリットが生じます。運用ルールは必要最小限にすることで使いやすくなります。

イノベーター理論を応用し社内浸透させる



社内には新しいモノ好きの方がいる反面、変化に消極的な方もいます。
まずは新しいモノ好きのイノベーターやアーリーアダプターを味方につけ、運用ルールを整理しながら成功事例を作っていきます。
その後で社内の全体集会などでアナウンスすると、スムーズに導入できる可能性が高まります。



第三章 社内wikiツールの選び方とポイント

社内wiki作成ツール選定のポイント



必要な機能や仕様を満たしているか

ツールの規模（利用人数）、権限指定の方法、などが自社の求めている社内wikiとしての機能を満たしているか確認しましょう。



情報の蓄積や検索がしやすいか

新規項目の作成、更新のしやすさや、検索対象がページ内のテキストだけでなく、添付されているドキュメントの中身までになっているか確認しましょう。



PCが苦手な社員でも簡単に操作できるか

PCが苦手なユーザーでも理解しやすく、操作しやすいツールを選んでください。PCが苦手な社員には、シンプルなインターフェースで、直感的に操作できるものが使いやすいでしょう。



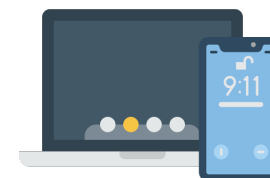
料金は適正か

社内wikiツールには、有償のものも無償のものもあります。無償のものは機能が十分か、セキュリティ面を確認しましょう。有償のものは、目的に合った価格か、予算内で収まるかをチェックしてください。



セキュリティは万全か

社内wikiの内容には企業の営業活動に関する情報や個人情報が含まれるケースも多々あるため、セキュリティは重要な選定ポイントです。



マルチデバイスに対応しているか

社内wikiには、出先、出張先など社外から利用するユーザーも多いでしょう。モバイル端末でも操作しやすいマルチデバイス対応されているツールを選びましょう。

NotePM サービス紹介資料

社内wikiツール

個人のノウハウを引き出し
ほしい情報がすぐ見つかる



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

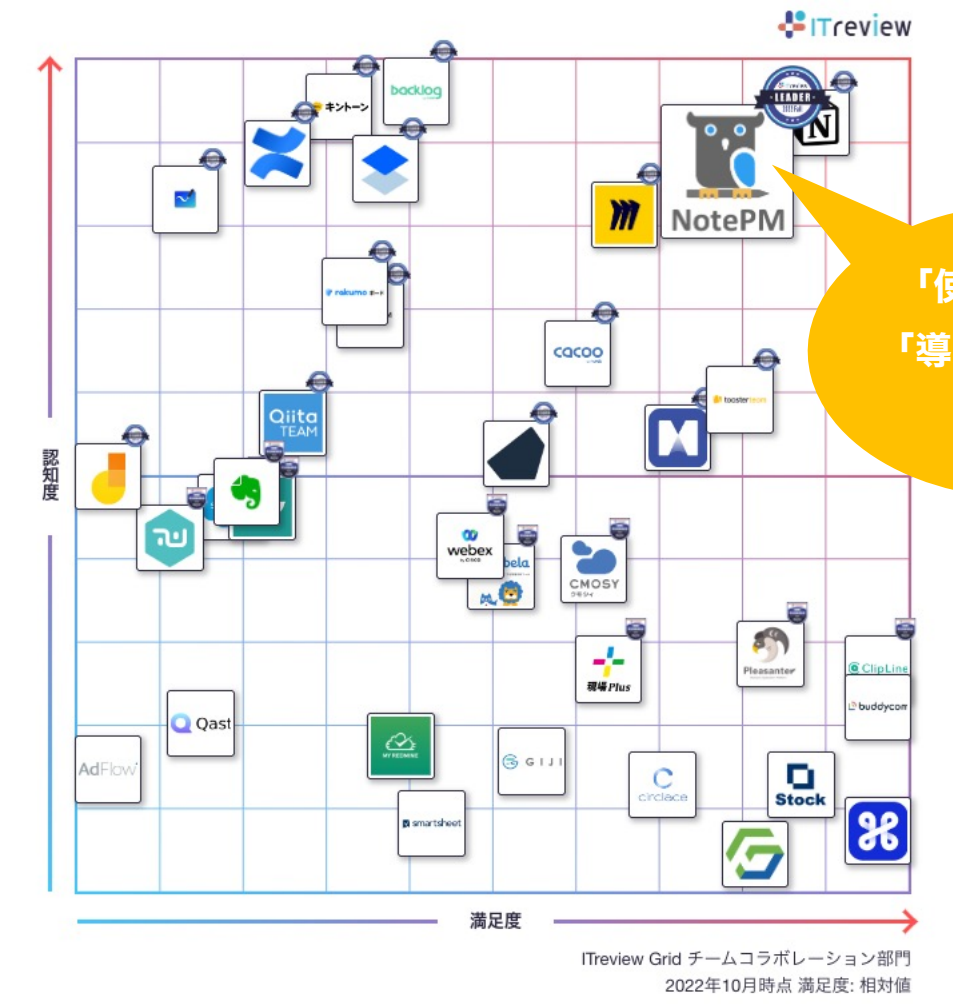
使いやすさNo.1

★★★★★ 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> <small>★★★★★ 4.0</small>	<small>レビューを見る</small> <small>製品情報を見る</small>	<input type="checkbox"/> 比較
2.	 Dropbox Paper <small>Dropbox Japan株式会社</small> <small>★★★★★ 3.7</small>	<small>レビューを見る</small> <small>製品情報を見る</small>	<input type="checkbox"/> 比較
3.	 Kibela <small>株式会社ビットジャーニー</small> <small>★★★★★ 4.0</small>	<small>レビューを見る</small> <small>製品情報を見る</small>	<input type="checkbox"/> 比較
4.	 Evernote Business <small>Evernote Corporation</small> <small>★★★★★ 3.7</small>	<small>レビューを見る</small> <small>製品情報を見る</small>	<input type="checkbox"/> 比較



ナレッジマネジメントで

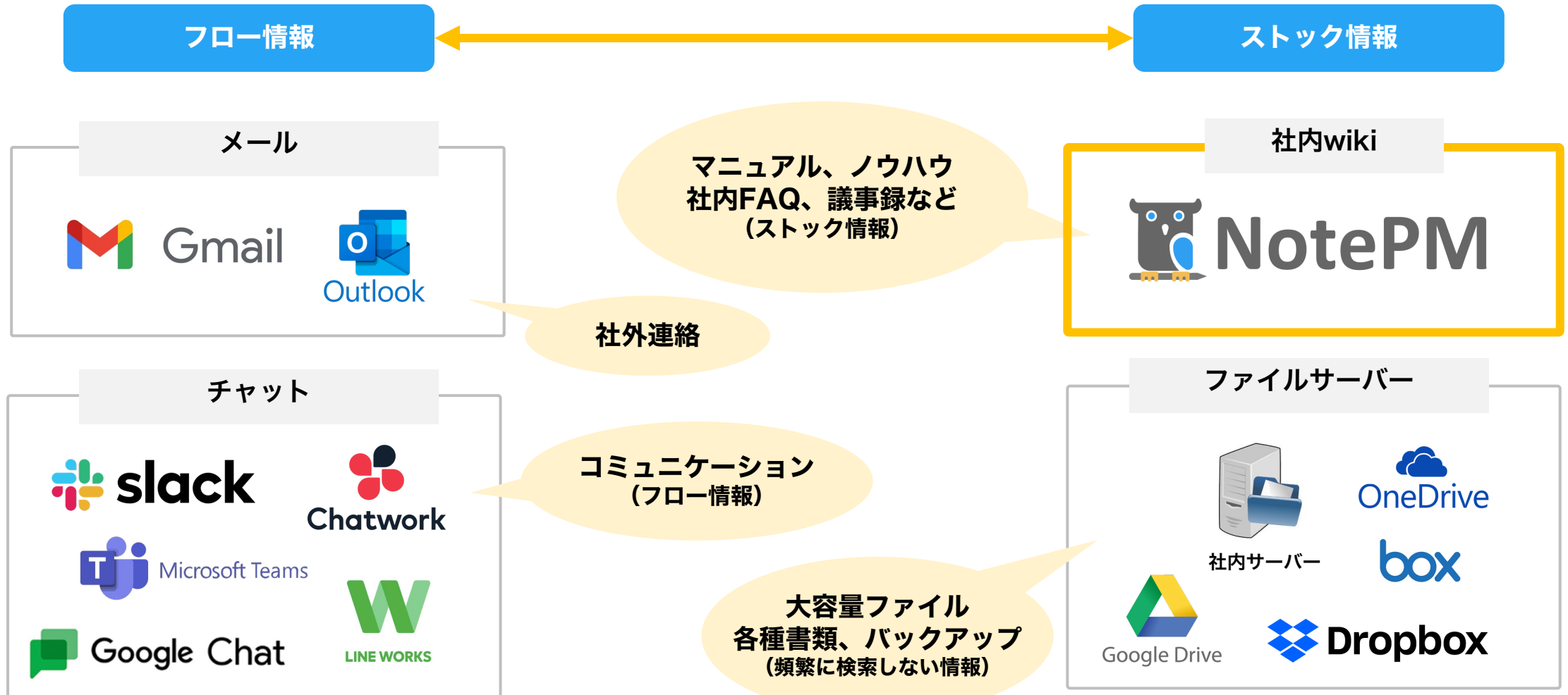
よくある課題



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 displays 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 are sections for "1クリック絞込" (with a dropdown menu set to "指定なし") and "ノートで絞り込む" (listing "NotePMの使い方" with 10 items, "インフラチーム" with 25 items, and "サポートチーム" with 5 items). A "作成者で絞り込む" section lists "小澤卓馬" (10 items) and "佐藤健太" (15 items).
- Search Results:** The main area shows "検索結果 158 件" and a "キーワードハイライト" button. The results list includes:
 - A document titled "大量テストデータ生成の実行方法" (NotePM) with a snippet of code: "... mtではディスク容量が足りないため、ローカル環境のDBを使用する。以下ファイルのDB接続先をローカル環境のデータベースに変更する。"" /app_back/env "" 2. 大量テストデータ生成を実行 VagrantにSSH接続し、以下を実行する。"" cd /var/www/NotePM/app_back date.php artisan create_test_da ..."
 - An Excel file titled "20160312_NotePMテスト会議議事録.xlsx" (佐藤一音が登録) with a snippet: "大量テストデータ生成の実行方法" and "開発チーム".
 - A Word document titled "2.個人情報保護方針.doc" (小澤卓馬が登録) with a snippet: "プライバシーマーク申請" and "経務部".
 - A document titled "モンキーテスト観点" (鈴木拓也が新規作成) with a snippet: "... ーム設定 * チームユーザから招待可能 (プラン上段での確認)。ホーム画面からも可能。 * 通知設定 (全て確認、有効/無効などして動作確認、 -- メールは個人通知と区分け --) * 支払い方法のテスト用カード (https://webpay.jp/docs/mock_cards) * 正常、異常パターン通り実施 * プランのアップグレードと使用不可カードとの組み合わせ確認 * カード未登録での ..."



\\ 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 🌐 🖌️ ☰ ☰ ☑️ 🔗 📏 ↩️ ↕️ 🏠 テーブル 🗑️ 📷 😊 🔍 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」

→ — □ T 🌐 ☰ 🔄 🔄 🗑️ ×

矢印 直線 枠線 文字 色選択 太さ選択 元に戻す やり直し 保存 閉じる



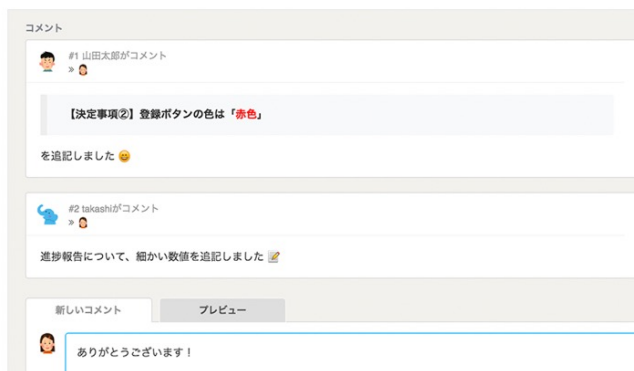
高機能エディタ
(Markdown対応)

キャンセル

📄 下書き保存



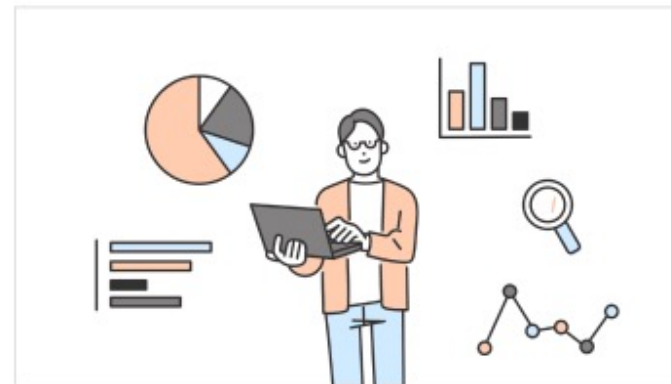
ナレッジ共有を成功させる機能が充実 //



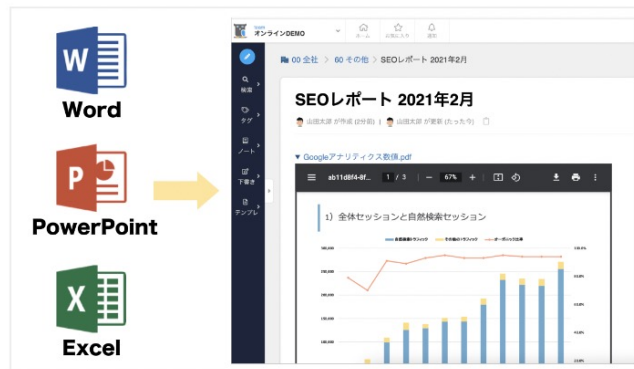
コメント・いいね！



ページを見た人がわかる



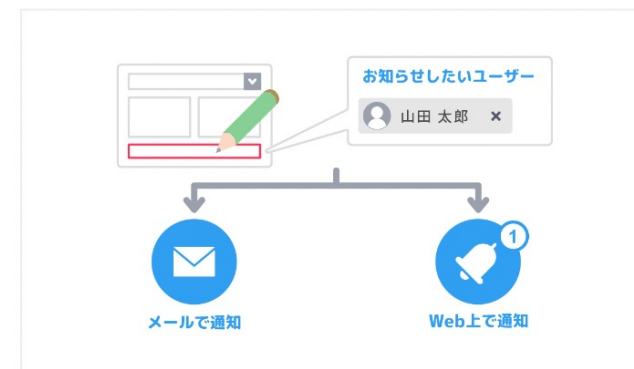
レポート機能



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
- ☐ 社内イベント 参加確認 1分前

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

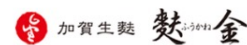
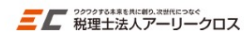
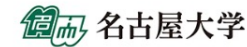


入社時手続き、引き継ぎ業務を文書化。
担当社員の負担や引き継ぎ時間を短縮、
コスト低減・生産性が向上します。

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	<ul style="list-style-type: none">・ 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	<ul style="list-style-type: none">・ 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	<ul style="list-style-type: none">・ 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)								

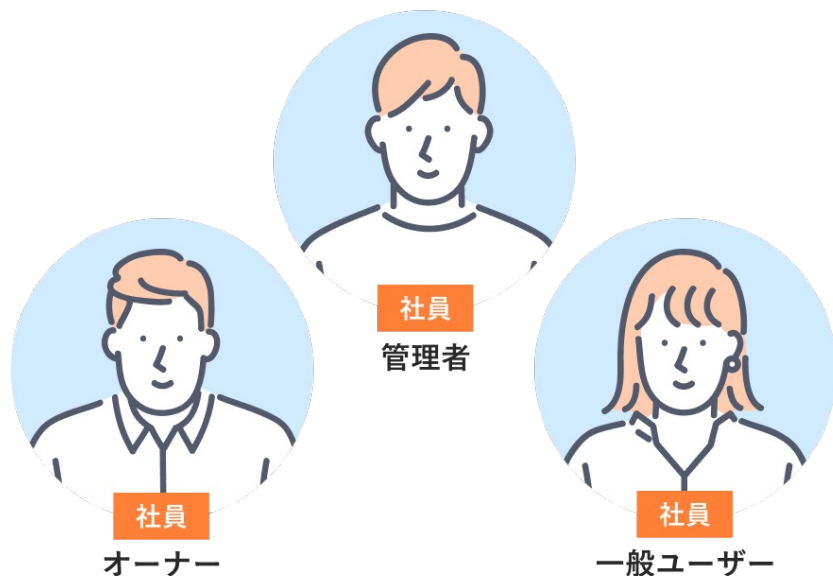
- ・ 料金プランについては [コチラ](#) からご確認ください。
- ・ 1ユーザーごとのプランはありません。40名で利用する場合は「プラン50」となります。
- ・ ストレージ容量追加オプション +100GB (15,000円 / 月)
- ・ 1001人以上でのご利用をご希望の場合は [コチラ](#) から お問い合わせください

※ 金額はすべて「税込」

料金プランの選び方



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

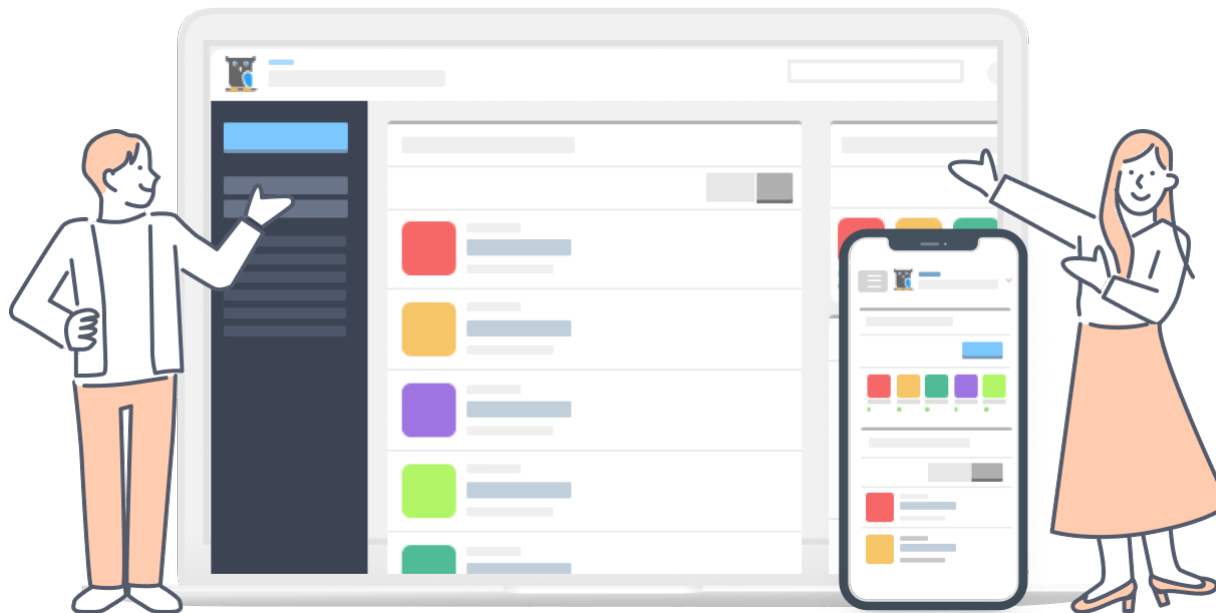
NotePM導入後スムーズに運用開始いただけるよう、
カスタマーサクセスによる無料の導入支援を実施しております。

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

