

AIナレッジプラットフォーム「Qast」 サービス紹介資料

最終更新 2025.5.14





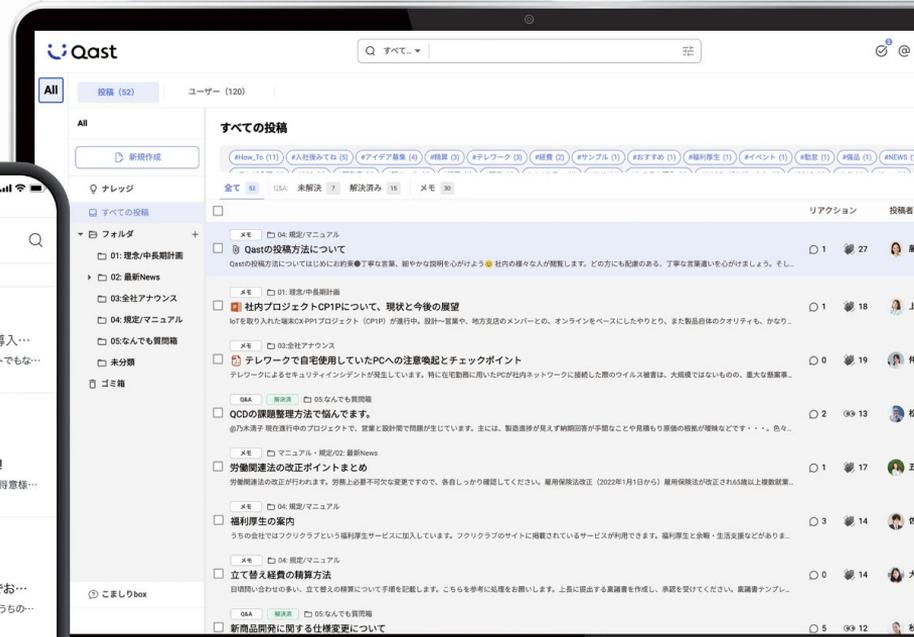
— AIナレッジプラットフォーム —

社内の？が！に変わり、 みんなの業務が動き出す。

社内に埋もれている人の経験や知識を引き出し、
企業のナレッジマネジメントを成功に導く
クラウドサービスです。



大企業賞



chapter **1**

企業の成長を加速するナレッジマネジメント

- 1.1 …… ナレッジとは
- 1.2 …… ビジネスにおけるナレッジマネジメント
- 1.3 …… ナレッジマネジメントが必要な3つの理由
- 1.4 …… ナレッジマネジメントが解決する3つの経営課題
- 1.5 …… ナレッジマネジメントの実施を阻む要因

ナレッジとは

知識や情報、知見に加え、個人の体験から得た技術や技能、経験、価値観などを加えたもの。

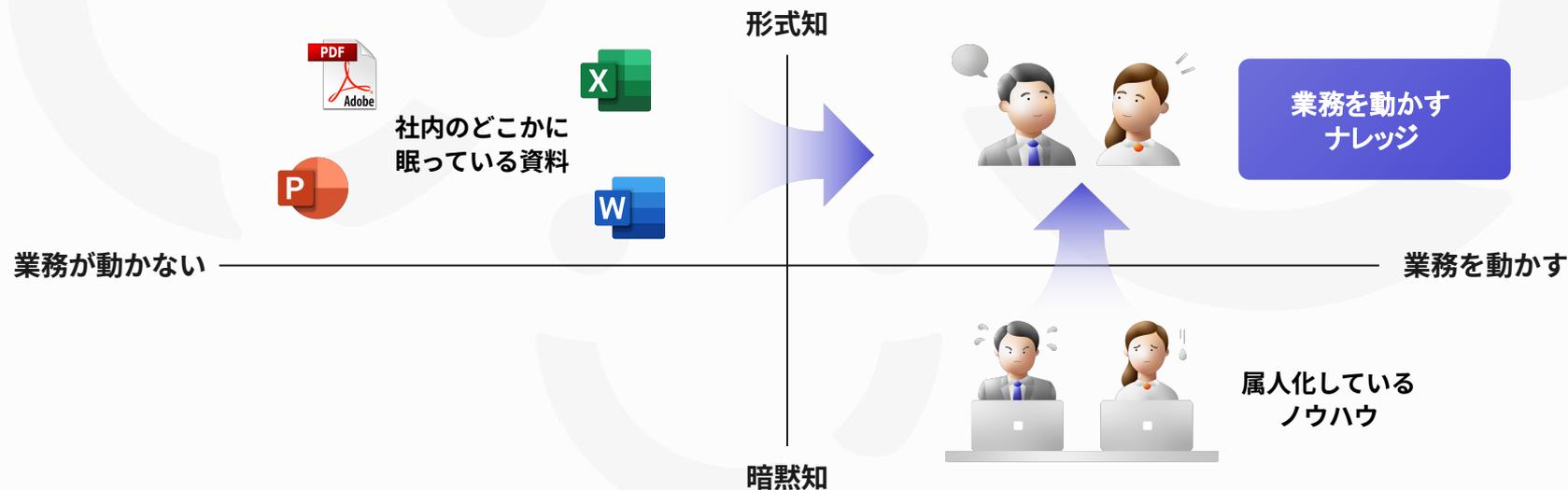
ビジネスにおいては、業務の中で個人やチームが得た経験や知識、技能など有形 / 無形にかかわらずあらゆるノウハウ、業務知識を指します。



ビジネスにおけるナレッジマネジメント

ナレッジマネジメントによって、個々人の持つ知識を業務を動かすナレッジに変換し、業務効率化やチームワークの強化、エンゲージメントの向上が期待できます。

社員や従業員が業務を行う中で得たナレッジを会社全体で共有・蓄積し、活かすという経営手法をナレッジ経営と呼びます。



今、ナレッジマネジメントが必要な3つの理由

①生産性の課題

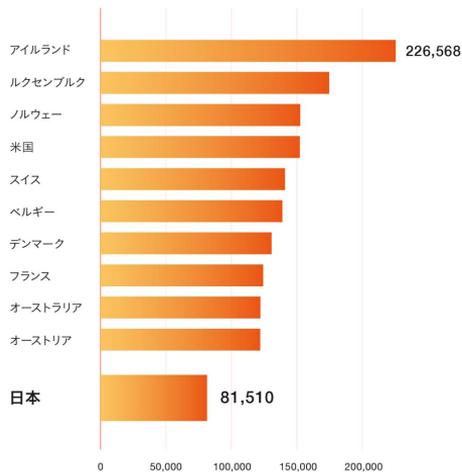
労働生産性の国際比較の調査によると、2021年の日本の時間当たり労働生産性は49.9ドルで、これはOECD(経済協力開発機構)に加盟する世界38カ国中27位だった。

また、就業者1人当たりの労働生産性は81,510ドル(818万円)でOECD加盟38カ国中29位。

どちらも1970年以降でもっとも低い順位となった。

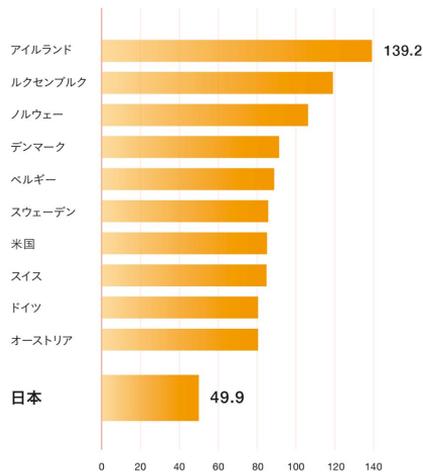
OECD加盟諸国の労働生産性

2021年・就業者1人当たり / 38カ国比較 単位:購買力平価換算USドル



OECD加盟諸国の時間当たり労働生産性

2021年 / 38カ国比較 単位:購買力平価換算USドル



公益財団法人日本生産性本部「労働生産性の国際比較2022」をもとに弊社作成

今、ナレッジマネジメントが必要な3つの理由

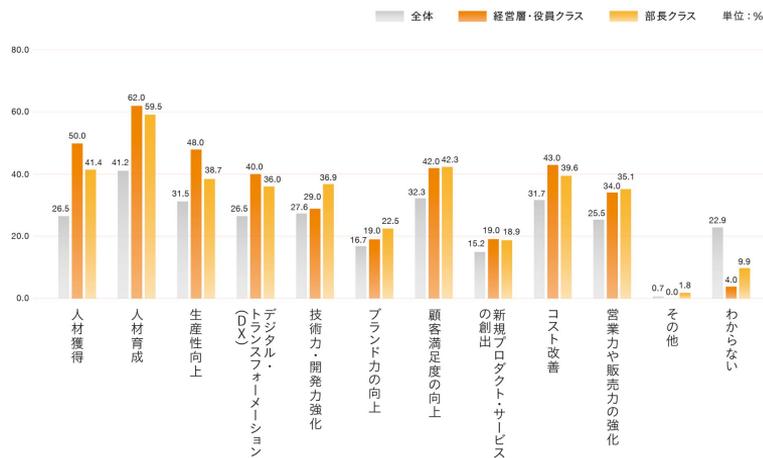
②人材の育成

人材の育成と獲得は、常に企業の経営課題の上位を占めてきた重要な経営要素です。

そして「人的資産経営」が求められる今、人材とその育成は企業経営の根幹を成すものとなっています。

いかに人材を獲得、育成し、エンゲージメントを向上するかは重要な経営課題と言えます。

Q. 現在、あなたがお勤めの会社が重要視している経営課題はどのようなものですか？
あてはまるものをすべてお選びください。 ※複数選択可



弊社発行「ナレッジマネジメント白書2023」より

今、ナレッジマネジメントが必要な3つの理由

③イノベーションを生む知の探索

既存の知を深掘りすることは、事業や組織の収益性と持続性をもたせるために重要です。

しかし社会のニーズに対応し企業を進化、継続的な成長を実現するには、「既存の知」と「既存の知」を組み合わせる新しい知を生むための知の探索が求められます。

既存の知を形式知化し蓄積することは、知の探索を実現する環境づくりとして欠かせません。



ナレッジマネジメントで解決する3つの経営課題

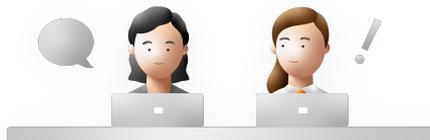
生産性向上

社内で情報/人を探す時間、マネージャー層のコミュニケーションコストを削減



人的資本経営

ハイパーフォーマーの知見が共有され、組織全体のアウトプットの質が向上することで収益UP



イノベーション創出

知と知の組み合わせにより新たなアイデアが創出され、組織学習やイノベーションを生み出す



社内のナレッジを資産として蓄積・活用することで、経営課題を解決に導く

ナレッジマネジメント実施の阻害要因と解決による成果

経営課題解決に期待が寄せられるナレッジマネジメントですが、実際に企業で取り組むには複数の阻害要因が想定されます。これらの阻害要因を解決することでビジネス拡大に直結する成果が期待できます。

	阻害要因		解決による成果
1	何がナレッジなのかわからない	➡	社内のナレッジを蓄積し、資産化
2	誰が何に詳しいのかわからない	➡	社員のスキルを可視化し、イノベーションの機会を創出
3	検索性が低く欲しい情報がみつからない	➡	自己解決を実現し、業務効率を向上
4	管理者の工数、負担が大きい	➡	自動化によるナレッジ共有サイクルの促進
5	利用人数が多いと投稿のハードルが高まる	➡	心理的安全性の担保と企業文化の醸成

chapter 2

Qastとは

「？」を「！」に変えてナレッジマネジメントを実現するクラウドサービスです。

2.1 …… Qastの特長

2.2 …… Qastサイクル

2.3 …… Qastの機能

2.4 …… Qastの活用例①～⑦

Qastの特長

誰かの「？」を「！」に変えて、ナレッジを蓄積すると共に業務推進に活用

- 1 ニーズ起点でナレッジを蓄積できる**
何をナレッジして投稿すべきかわからない、一部の人しか投稿しないといった課題を解決し、「必要とされるナレッジ」の効率的な収集を実現
- 2 社内の誰が何を知っているかわかる**
人とスキルを可視化し、「誰に聞いていいのかわからない」を解決。コミュニケーションの促進やイノベーション機会の創出も
- 3 高い検索性と、生成AIを活用した効率的な情報収集を実現**
添付ファイルも対象にした類語検索が可能。また、AIを活用したナレッジの自動生成など情報の効率的な収集を実現
- 4 管理にかかる工数を軽減、自動化できる**
分析や整理などをAIによって自動化することでナレッジマネジメント運用者の工数負担を軽減し、活用を促進
- 5 質問のハードルを下げ、情報のニーズを可視化**
疑問や質問を匿名で気軽に投稿できる機能により、投稿しやすい環境を構築すると同時に社内の情報ニーズを可視化

人と情報を繋ぎ、組織に眠るナレッジを引き出すQastサイクル

機能1

質問からナレッジ蓄積する社内版「知恵袋」

適切な有識者を自動リクエスト

with Qast AI



Q & A

機能2

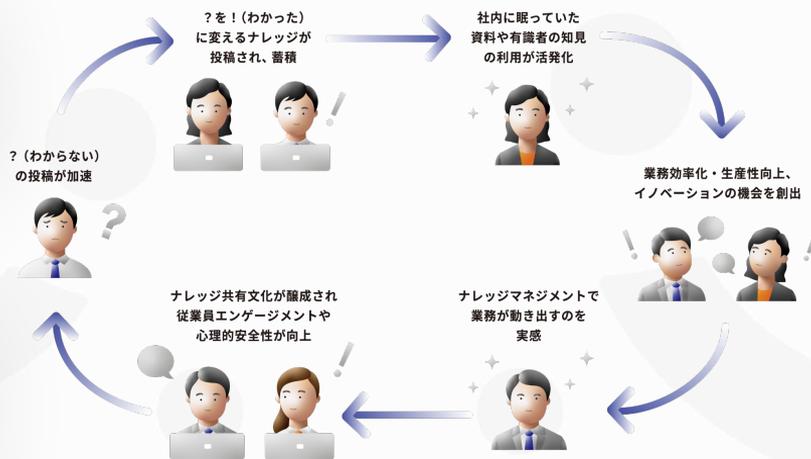
自分のナレッジを共有できる社内版Wikipedia

ファイルから自動で投稿

with Qast AI



メモ



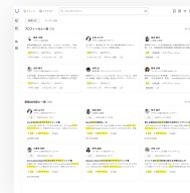
機能3

経歴やスキルを可視化して“詳しい人”がわかる

精度の高いタレント検索が可能に

with Qast AI

KnowWho



機能4

困りごとをつぶやくと過去投稿をもとにAIが自動で回答

即時に解決 回答者負荷軽減

with Qast AI

こましりchat



Qastサイクルを支える様々な仕組み

Point 1

シンプルで直感的な入力画面

Point 2

ダッシュボード機能で定量評価が可能

Point 3

部署や拠点毎にワークスペースの作成が可能

Point 4

既存のチャットツールと連携可能

Point 5

スコアランキングで貢献を可視化

Point 6

ツールの活用・定着のための手厚いサポート

主要機能 1

Qastは “社内版知恵袋”

“Q & A”で引き出す

疑問・困り事を質問として投稿
→ 回答がナレッジとして蓄積

Point

- ✓ 匿名でも気軽に質問・相談できる
- ✓ 複数人から回答を溜められる
- ✓ 特定の人に回答をリクエストできる

テレワークに使えるお勧めのWEBサービスを教えてください。

質問 2021/04/14 20:41 29 views 5人が閲覧

松村望

00. 全社

業務効率化に向け、WEBサービスを利用し生産性を高めたいです。
何かお勧めのWEBサービスを教えてください。

2021/04/19 13:37 松村望さんが編集

いいね 参考になります ありがとうございます 拍手

解決済 回答 1 2021/04/14 20:58

英駿介 営業

@松村望

Qastというナレッジ経営クラウドおすすめですよ！
Yahoo知恵袋とWikiが一緒になっていて、一人一人のナレッジを組織の力に変えるツールです！

Qast

いつでも、どこでも、誰でも使いやすい“社内の知恵袋”。業務の中で発生する「Q&A」を蓄積し、独自の仕組みで「メモ」をチームに共有する事...

誰でも使えるシンプルなお勧めのWEBサービス

Q&Aとメモで社内ナレッジを蓄積し、業務効率化を実現。検索機能も充実。チームメンバーに通知機能も搭載。

ナレッジマネジメントツール

社内ナレッジを蓄積し、業務効率化を実現。検索機能も充実。チームメンバーに通知機能も搭載。

クラウド管理を可能にする

安心サポート

社内版Wikiで ナレッジを投稿

“メモ”機能で

ナレッジの集約、活用を促進

Point

- ☑ テンプレートを活用して投稿を促進
- ☑ PDFなどの添付ファイルもインライン表示
- ☑ コメント機能で複数人からナレッジを補強

The screenshot shows a Qast article page with the following content:

- Header: Qastの投稿方法について
- Metadata: メモ, 最終更新: 2022/10/25 08:47, 閲覧: 928回, 既読: 29人
- Navigation: All, 04: 規定/マニュアル
- Tags: #Qast, #入社後みてね, #サンプル
- Section: Qastの投稿方法について
- Section: はじめに
- Section: お約束
- Item 1: ●丁寧な言葉、細やかな説明を心がけよう 😊
社内の様々な人が閲覧します。
どの方にも配慮のある、丁寧な言葉遣いを心がけましょう。
そして書き手にとっては当たり前でも、読み手にとっては初めてのこともかもしれません。
説明はそれを見ただけで分かるレベルまで細やかに、見やすく書きましょう。
※それが質疑応答の時間短縮や、自己解決へつながるよ 😊
- Item 2: ●完全を求めない 😞
不完全でも大丈夫です！
気になったことは質問、メモにどんどん残しましょう。

主要機能 3

過去投稿から AIが自動で回答

“こましりchat” (困り事・知りたい事)
で即時解決を実現

Point

- ✓ 蓄積された情報からAIが回答
- ✓ AI未回答や最新情報は人がchatに投稿可能
- ✓ 回答生成にあたって参照した資料のリンクも同時に提示

The screenshot displays the 'こましりchat' interface. At the top, there are tabs for '投稿 (648)', 'こましり (85)', and 'ユーザー (23)'. Below this is a header for 'こましりchat' with a search icon. A navigation bar shows '自分 38' and 'すべて 3,982'. There are buttons for 'メモ投稿数' and '気になる数', and a '新規投稿' button. The main area is a list of questions with their respective AI response counts and status icons. The questions include topics like EV battery temperatures, manufacturing materials, and document translation. On the right side, there is a detailed view of an AI response for a question about design information. The response includes a greeting, an offer to help with design-related questions, and a list of suggested documents such as '設計部オンボーディング虎の巻' and '2022年度版製造マニュアルその1'. A user named '武田 真治' (Takemoto Makiharu) has responded to the AI, mentioning they are from the design department and asking for more information. The AI response includes a link to a Google presentation document.

主要機能 4

経験やスキルを可視化し KnowWhoを実現

経験・特徴を簡単に登録できる
検索可能な“プロフィール”

Point

- ✓ 初回ログイン時にデータが溜まる
- ✓ 人となりがわかり、心理的安全性を担保
- ✓ 簡単に登録できるユーザータグで何に詳しいかが一目でわかる



佐藤 太郎

sato.taro@example.com

役職 マネージャー

経験・特徴

新卒採用

中途採用

コーチング

採用面接

組織立ち上げ

入社後研修

事業企画

社内ツール

IT機器関連

プレゼンテーション

オンボーディング

組織の壁を超えた全社利用を促進するQastの優れた機能

拠点や部署の壁、年齢やキャリアの垣根を超えて全社で利用することで、社内のナレッジが一元化され、効率的に蓄積できます。

Qastはナレッジマネジメント専用ツールとして、大規模利用に対応した機能を備えています。



投稿

シンプルで直感的なUI

ITリテラシーを問わず誰でも使えるから、幅広い社員のナレッジを集約



検索

直感的なタグ検索と高精度な検索エンジン

検索性が高く、情報にスピーディーにたどり着く



KnowWho

「詳しい人」を探して聞ける

ユーザータグで知りたいことに詳しい人を探して直接質問できる



投稿

ワークスペースにより大規模利用でも心理的安全性を担保

コンテキストが同じメンバー間で知見共有

管理者の負担を軽減し活用促進をサポートするQastの機能

投稿管理や利用状況の把握など、ナレッジマネジメントの運用には管理者が必要です。

Qastは大規模利用でも運用担当者の管理工数を削減し、より生産性の高い業務を実現するため、さまざまな機能でサポートいたします。



AIによる管理自動化

自動化によって蓄積、整理、分析に関わる工数を削減



称賛

スコアによって可視化

称賛によって貢献度を可視化とともに、能動的なナレッジ共有のモチベーションを向上



連携

既存ツールとの連携が可能

AD連携のほか、SlackやTeams、Chatworkなど、既存のツールとも連携可能



分析

ダッシュボード機能で可視化

現場のニーズや課題を可視化し、情報の最新性や更新性の担保にも有効

活用例① 技術・ノウハウ伝承

疑問・質問からベテランのナレッジを引き出し、「誰に聞けばいいかわからない」「何を教えればいいかわからない」を解消。

Before

- 分からないことがあっても誰に聞いたらいいかわからない
- どんなナレッジにニーズがあるかわからない
- 部門、拠点間で情報を共有する場がない



After

- Qastで聞いたら誰かが答えてくれる
- 誰が何に詳しいかがわかる
- どんな情報が求められていて、何がナレッジになるかわかる



活用例② 社内プロジェクト

メンバーのコミュニケーションや資料の添付も簡単。プロジェクトの動き全てを一つの画面で可視化し社内共有。

Before

- プロジェクトがどのように動いているのかわからないため不安がある
- 調べようとしてもどこに資料があるかわからない
- 結果「自分とは関わりないこと」としてプロジェクトがうまくいかない



After

- プロジェクトの全てが一つの画面で可視化
- 資料やそれに関するやりとりも社員全員が見ることが可能に
- 社員に当事者意識が生まれやすく、スムーズな進捗が可能になる

活用例④ 社内マニュアル制作

社内マニュアルの作成、更新だけではなく、コメントで質問や補完ができるのでナレッジが自律的に強化。

Before

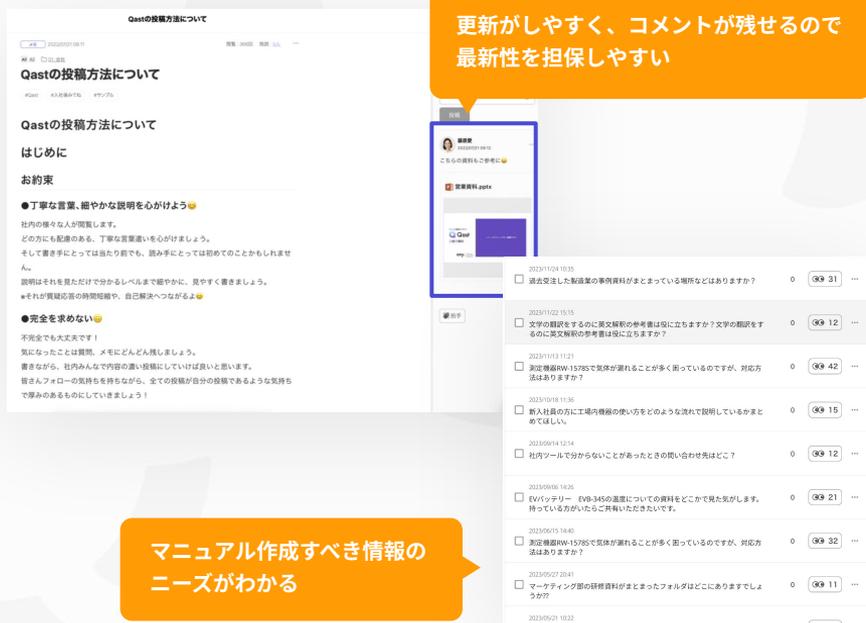
- マニュアルがどこにあるか見つけづらい
- マニュアルについて質問したくても誰に聞いていいかわからない
- 更新をするのが大変
- 補足情報を載せづらい



 Qast を導入

After

- 必要なマニュアルがすぐに見つかる
- 質問が気軽にでき、誰かが答えてくれる
- 更新が簡単
- 関連資料の添付等補足情報も簡単にできる



更新がしやすく、コメントが残せるので最新性を担保しやすい

マニュアル作成すべき情報のニーズがわかる

活用例⑤ 問い合わせ対応工数削減

類語検索できるから効率的に欲しい情報にアプローチ。自己解決を促し、問い合わせ対応工数を削減します。

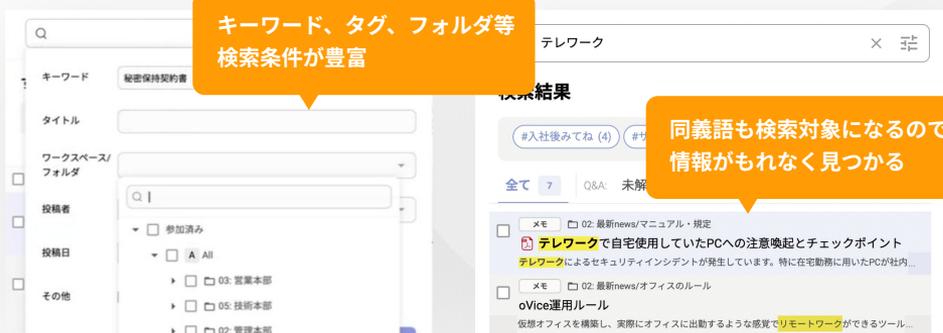
Before

- 同じような問い合わせが多く、問い合わせを受ける人の業務が逼迫
- 誰に聞いたらいいかわからない
- 「MTG」「打ち合わせ」など関連ワードの検索がづらい



After

- キーワード・タグ、フォルダ等から簡単に検索ができる
- 類語検索が可能なので、表記ゆれも対応



社内で情報を探す時間を削減

社内の問い合わせ対応の時間を削減



※Qastをご利用された企業様へのヒアリング結果に基づき算出しています。

活用例⑥ コミュニケーション/エンゲージメント向上

部署間や離れた拠点間のコミュニケーション/ナレッジ共有を活性化し、業務効率化やイノベーションの機会を創出。

Before

- リモートワークでコミュニケーション不足
- 部門・部署間での情報共有がない、もしくは少なく、誰が何をしているかわからない
- 他チームの経験が別チームの業務に活かせない



After

- 簡単にやり取りができ、コミュニケーションが活性化
- オープンな情報共有で、他部署・他部門もナレッジを活かせる
- 誰が何に詳しいかわかるので、チームをまたいだナレッジ共有を実現



オープンな場でチームを超えた
コミュニケーションが可能



佐藤 太郎

sato.taro@example.com

役職 マネージャー

経験・特徴

新卒採用 中途採用 コーチング
採用面接 組織立ち上げ 入社後研修
事業企画 社内ツール IT機器関連
プレゼンテーション オンボーディング

どのチームの誰が
何に詳しいかわかる

活用例⑦ 新人教育

社内のナレッジを新人教育に活用して効率的な成長を可能に。同時に新人の自習や自己解決をサポート。

Before

- 新入社員が入るたびに教育のために既存社員のリソースがかけられている
- 新入社員からの質問がしづらい
- 何度も同じ質問が発生する
- 新人教育の内容が拠点によってバラバラ



After

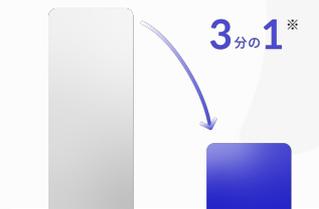
- 新入社員の自習や自己解決を促進し、教育にかかる時間を圧縮できる
- 新人が質問しやすく、他者の質問も分かるので、質問が重複しない
- どの拠点も同じ内容で新人教育ができる



教育関連投稿に共通タグをつけて自習を可能に



新人の教育コストを削減



※Qastをご利用された企業様へのヒアリング結果に基づき算出しています。

chapter 3

ナレッジマネジメントのサイクルを促進する Qastならではの最新機能

必要な情報に素早くたどり着けるよう、AIを活用した利便性向上と、誰が何に詳しいか（KnowWho）の可視化を実現します。

- 3.1 …… 既存ファイルをアップするだけでナレッジを自動生成
- 3.2 …… 投稿内容をAIが要約
- 3.3 …… 類似投稿をサジェストし、質問の重複を回避
- 3.4 …… ユーザータグ自動生成
- 3.5 …… 「詳しい人」が見つかるKnowWho検索

既存ファイルをアップロードするだけで投稿を自動生成



PDFやDocsなど既存ファイルをアップロードするだけでメモ投稿を自動作成する「ファイルtoナレッジ」。AI-OCR機能で図面や手書き書類にも対応。ファイルの添付はもちろん、要約もAIで自動生成して投稿します。



既存ファイルをアップロードするだけで投稿を自動生成

Q&A機能の質問作成画面で質問を作成し始めると、Qast AIが入力情報を読み取って、既存の投稿から回答に該当しそうな投稿をサジェストします。
同じ質問が複数回投稿されるのを防ぎます。



戻る 質問する 下書き保存 投稿

any太郎 [Teamwill]
 匿名で質問をする

All 未分類

Qastのオンボーディングについて

本文を入力、または テンプレート を選択

回答リクエスト
※任意

ユーザー
ユーザー名/グループ名を指定

役職・所属
プロフィールの役職・所属から検索

ご記入中の内容に似たような投稿があります (2)

any太郎
Qastオンボーディング資料概要
ファイルの要約: このファイルは、ナレッジプラットフォーム「Qast」のAIステータスプランのオンボーディング資料であり、株式会社○○○へ...

any太郎
【Qast】3.0基本操作マニュアル
ファイルの要約: このファイルは、ナレッジプラットフォームの基本操作マニュアルを詳細に説明しています。初期登録から始まり、プロフィール...

よく使われる投稿タグ

#【重要】営業トーク #営業マニュアル #トラブル対応 #操作方法 #操作マニュアル
#操作動画 #ナレッジマネジメント #Qast #How_To #SaaS #マニュアル
#入社後みてね #運転支援システム #プラトゥーン走行 #リチウムイオンバッテリー

投稿内容をAIが要約



投稿一覧画面で、投稿内容の要約をAIが自動生成して提示。

投稿ページに遷移しなくても投稿概要が把握できるので、必要な情報にスピーディにたどりつけます。



藤原愛

Qastの投稿方法について

このドキュメントは、社内のコミュニケーションツールであるQastの使い方について説明しています。丁寧な言葉遣いや細やかな説明を心がけること、検索機能の活用、リアクションの重要性などが述べられています。また、見やすい投稿のためのMarkdownや絵文字、リンク、ファイル添付などの使い方も説明されています。さらに、具体的なドキュメントの例として、Markdownの書式やメモポストの使い方、送付状やタスク管理ファイルの説明、Qastの導入に関する資料などが紹介されています。

✔ Qast AIによる要約結果を表示しています

[投稿を見る](#)

Qast AIが類似投稿をサジェストし、質問の重複を回避



Q&A投稿画面で入力される質問をリアルタイムに取り、類似の投稿をAIがサジェスト。必要な情報にスピーディにたどり着くとともに、重複した質問の投稿を回避できます。



ユーザータグ自動生成

部署や職種を指定するだけで、該当するスキルのタグをAIが自動生成してサジェスト。
管理者の運用負荷を大幅に軽減します。

▼ 総務

+ ユーザータグを自動で生成 + ユーザータグを手動で追加

総務にユーザータグを自動生成

※現在登録されているユーザータグと同じものは自動で生成されません
※関係の無い要素が表示された場合は生成をやり直してください

人事	×	労務	×	給与計算	×
採用	×	社内規則作成	×	福利厚生	×
労働条件改善	×	労災対応	×	労務問題対応	×
時短勤務制度	×				

[生成をやり直す](#) [全て削除する](#)

+ 新規で生成する

[キャンセル](#) [一括保存](#)

「詳しい人」が見つかるKnowWho検索

その人が持つスキルや得意分野を登録したユーザータグのほか、プロフィール文や過去の投稿も検索の対象になるので、必要な情報に詳しい人にスピーディにアプローチできます。

The image displays a search interface for 'KnowWho'. On the left, there are two search filters: 'プロフィールと一致 (20)' (Profile Match 20) and '投稿の内容と一致 (18)' (Post Content Match 18). Blue arrows point from these filters to the main search results on the right. The main results are divided into two sections: 'プロフィールと一致 (20)' and '投稿の内容と一致 (18)'. Each section shows a grid of user profiles with their names, titles, and a list of tags (e.g., #デザイン, #UXデザイン, #UIデザイン). The '投稿の内容と一致 (18)' section shows a grid of posts with their titles, dates, and tags. The interface includes a search bar at the top and navigation icons on the left.

chapter 4

サポート体制

ツールは導入したら終わり、ではありません。

Qastの社内活用を促進し、ナレッジマネジメントの文化を醸成するためのサポートをご提供します。

4.1 …… ナレッジコンサルタントによるサポート

4.2 …… オンボーディングパッケージ

ナレッジコンサルタントが活用・定着を強力にサポート

【対象プラン】

400 ID以上のプロフェッショナルプラン

300 ID以上のプロフェッショナルPLUSプラン

ツールは導入してからがスタート。

導入支援だけでなく、浸透・定着までを専門のスタッフがサポートします。

課題・利用目的を明確化



プロジェクトチーム組成



施策の提案・実行



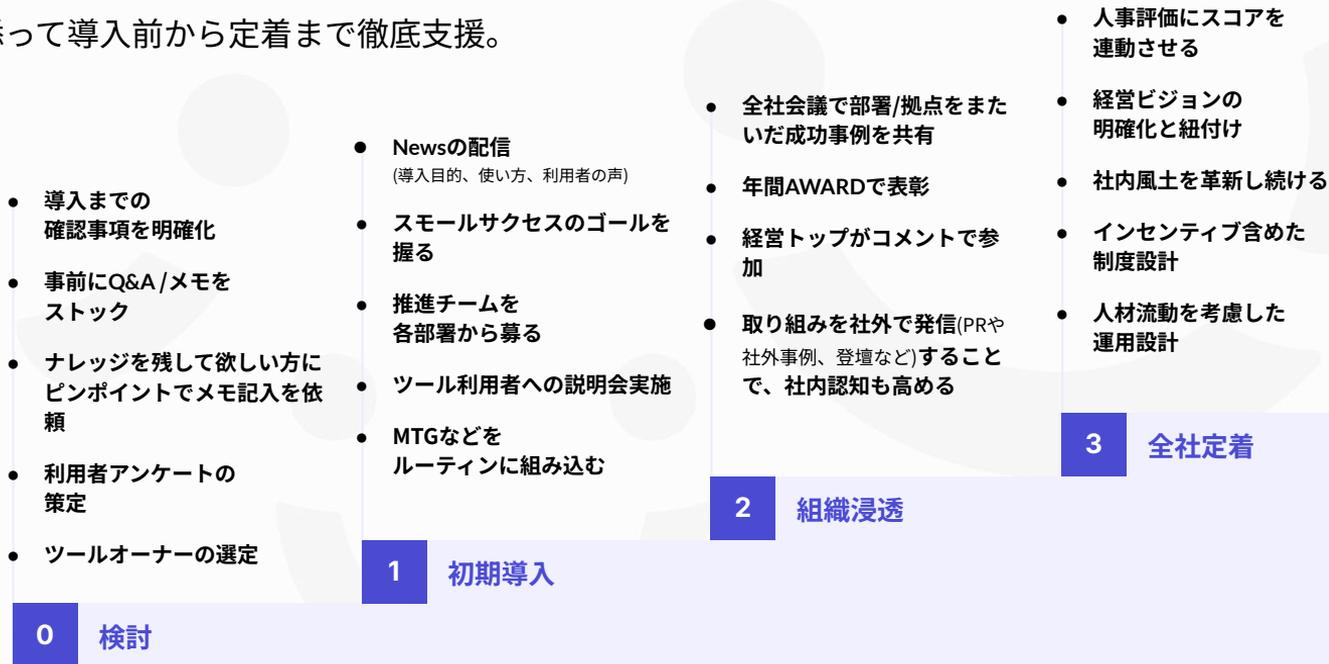
定量フィードバック



ナレッジコンサルタントによるサポート内容

【対象プラン】
400 ID以上のプロフェッショナルプラン
300 ID以上のプロフェッショナルPLUSプラン

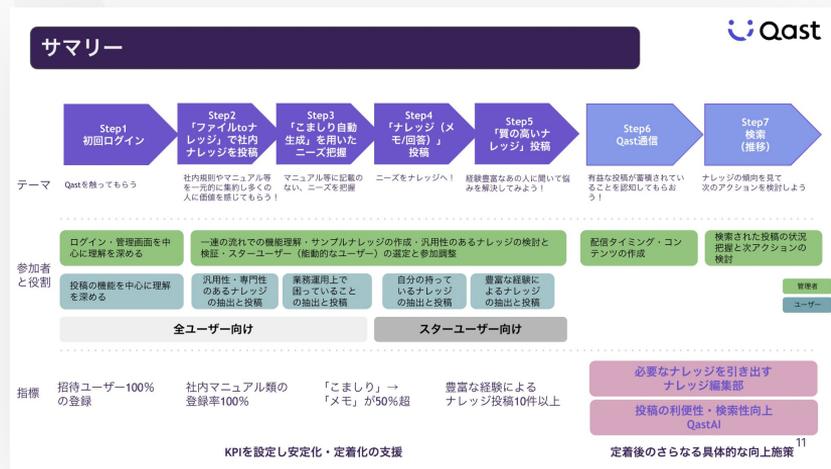
多くのナレッジマネジメントを成功に導いたナレッジコンサルタントが
貴社の課題に寄り添って導入前から定着まで徹底支援。



オンボーディングパッケージ

【対象プラン】スタンダードプラン

さまざまな企業のナレッジマネジメントの取り組みをサポートしてきたカスタマーサクセス担当者が、Qast導入から社内浸透までの具体的な取り組み方や施策などを「オンボーディングパッケージ」としてご提供。もちろん、ご質問やご相談も随時承ります。Qastを通してナレッジの循環サイクルが自走するよう、サポートいたします。



目標とする指標

有効投稿とは

詳細な計算等はここでは伏せてさせていただきますが、直近でユーザー様の高になっている投稿がカウントされます。

「こましりボックス」からのメモ投稿や「Q&A」は、現在メモニーズがあるものに合わせた投稿となるため、有効投稿となる可能性が高くなります。(ユーザーの習性のある投稿が溜まりやすくなります。)

3. 「こましり自動生成」を用いたニーズ把握 (担当者様向け説明)

テーマ：必要なニーズを集める

社内でマニュアル類などは記載のないものの、ユーザーの皆さまが知らない事はあふれています。そこで、検索し見つからなかった質問を「こましり (ニーズ)」として自動生成して蓄積します。そのニーズへ「メモ回答」を行うことで、Qastを業務の中へ更に浸透させていくことを目指します。目標すべき投稿としては、100以上の「こましり」の投稿です。

正しい投稿例について

- 検索から取得したキーワードを入力します。
- 検索でも見つからない場合、検索されたキーワードで、知りたかった内容に近いものを「質問」を生成。
- 本文を修正の上、「投稿」をクリック

1. 初回ログイン (担当者様向け説明)

全てはここから始まります！まずはユーザー様にログインをしてもらいましょう。

目標とすべき指標としては、招待ユーザー種100%登録です！※初期状態により初期値となりますので、詳しくはCS担当までお問合せください。

ユーザー体験について

- 初期画面は「お気に入り」タブの「お気に入り」をクリック
- 「お気に入り」タブから「お気に入り」をクリック
- 「お気に入り」タブから「お気に入り」をクリック

7. 分析と検討 (担当者様向け説明)

テーマ：ナレッジの傾向を見て次のアクションを検討しよう

溜まった投稿の傾向を把握し分析し、次の施策を考えていきましょう。是非、弊社カスタマーサクセスチームへご相談いただき、一緒に考えさせていただきますのでお待ちしております！

ダッシュボードを活用すると便利

投稿数の推移や、どんな内容の人が投稿しているなど、次の傾向を活用していきましょう。

※ダッシュボードはエンタープライズプラン以上のプランでご利用いただけます。

chapter 5

導入事例

さまざまな業種・規模の企業様に導入いただいております。

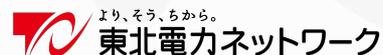
- 5.1 導入企業
- 5.2 導入事例
- 5.3 業界別利用シーン
- 5.4 よくあるご質問
- 5.5 Qastで解決できる経営課題

導入実績

知識継承や拠点横断での知見の共有化を目指す様々な大手企業で導入



集英社



 東海理化

株式会社東海理化 様

業種：自動車部品メーカー

利用人数：3,400人

社内のノウハウは企業の「宝物」。ナレッジを可視化し、蓄積することで、技術継承とイノベーションの礎を築く。

大規模

製造業

技能・ノウハウ共有

Q&A活用



課題

- 社員の技術力を、次の世代の社員の技術力向上に役立て、企業のナレッジとして蓄積したい。
- 社員が持つノウハウを活かし、新たな事業につながるイノベーションを創出したい。
- DX化による業務改善を促進する必要があった。

施策

- 情報を必要とする側からの発信を可能とする「知恵袋」をイメージし、Qastを導入。
- Qastの活用を促進するために推進委員を構成するなど、ナレッジコンサルタントとともに社内の意識改革に取り組む。

成果

- 年代・拠点を横断した知識共有が行われ、若手の技術力向上に成功。
- 社員が「それQastしてみたら？」と会話するほど、Qast上でのコミュニケーションが促進された。
- わずか半年でDX推進、イノベーションの土台ができた。



株式会社丸井グループ 様

業種：小売業・フィンテック業

利用人数：5,500人

グループ全体でナレッジを共有することで社員の自己解決を促進。
Qastの機能を活用して情報の最新性や信頼性も担保。

#大規模

#小売業

#多拠点・多店舗

#マニュアル共有

#自己解決促進



課題

- 業務を効率化し、より創造性の高い業務に労力をシフトさせたい。
- グループ内各社の垣根を超えた大規模な人事異動による、社内問い合わせを減らしたい。
- 既存ツールでは検索性が低く欲しい情報にたどり着けない。

施策

- グループ内のマニュアルを、検索性の高いツールで一元管理することを想定し、Qastを導入。
- 社員番号でログインできるようにすることで、全社利用を促進。
- 各部門ごとにテンプレートを設定し、情報を発信。

成果

- 「とりあえずQastで調べる」が定着し、社員の自己解決が促進された。
- テンプレートの活用により、情報の信頼性・対象者・記載漏れの防止を実現。
- 閲覧数など情報ニーズが把握できるため、情報更新の優先度が可視化できた。

エリエールペーパー株式会社

エリエールペーパー株式会社 様

業種：家庭用紙製品の製造

利用人数：300人



現場を含めて、幅広い活用を実現することで業務の効率化やコストの削減など、ビジネスの拡大に直結すると実感。

中規模

製造業

Qast AI活用

自己解決促進

Q&A活用

技能・ノウハウ共有

課題

- 情報共有による人材育成や効率化につなげられる企業文化の醸成を検討。
- 業務に必要な情報について問い合わせる側・される側の工数を削減したい。
- 安全管理な操業に関する情報を共有・活用し、現場でのリスクを低減したい。

施策

- Qastのナレッジコンサルタントが社員向け説明会を実施。
- 部署を横断したメンバーによる「Qast推進チーム」を組成。ナレッジコンサルタント共にワークショップなどを開催するなど、ナレッジ共有の促進に取り組む。

成果

- 約2か月で投稿数は900件、アクティブユーザー率は77%近くと、当初設定した目標を大幅に上回った。
- 現場でもAIを活用して蓄積された情報から必要な情報を引き出し、スピーディな対応が可能に。
- 紙で保存されていた情報もQastに蓄積して活かせるように。



株式会社四電工 様

業種：建築設備工事・送配電設備工事・兼業事業

利用人数：540人

設立：1963年

“聞きづらい”を解消。

Qastでつなぐベテランから若手へのナレッジ継承

中規模

Qast AI活用

技能・ノウハウ共有

Q&A活用



課題

- 30・40代が少なく、50代・20代が多い組織構成の中、ベテランから若手への知見や技能継承が課題になっていた。
- 技能継承、情報共有を目的に複数のサービス導入を検討したものの、成果やコストなどでの課題が払拭できなかった。

施策

- 形式知・暗黙知の両方を蓄積し活用できるQastを導入。
- 担当者が複数拠点に赴き、Qast導入の目的や使い方を説明し活用を促進。
- 社内アンケートを実施し、情報のニーズを収集。

成果

- Q&Aで技術的な質問をすることで、拠点を越えたナレッジの共有が可能に。
- 「ファイルtoナレッジ」を活用して社内規定などのマニュアルを共有することで、現場の多い社員も「こましりchat」で簡単に必要な情報が得られるようになった。

HISAKA

株式会社日阪製作所 様

業種：産業機械製造販売業

利用人数：90人

異なる部署間でのナレッジ共有の実現によって課題が見える化し、業務効率が改善。解決に向けた議論と、製品開発の質が向上。

小規模

製造業

部署間連携

自己解決促進



課題

- それぞれのバリューチェーンの情報が部署内で完結、孤立化。
- 部内の問合せの多くが、メールなどのクラウドツールで行われていた。
- 部署間での方向性、目線が合わず製品開発のボトルネックになっていた。

施策

- ナレッジ共有の文化醸成をテーマにQastを導入。
- 知見共有や問合せを、メール等のDM、Teamsから全てQastに移行。
- Qastで検索して自己解決を促すプロセスを整備。

成果

- 異なる部署の業務、課題、方針が見える化されたことで、解決に向けた議論と製品開発の質向上につながった。
- オープン/ストック型のQ&A機能を活用し、部内の自己解決が可能となった



株式会社デジタルガレージ 様

業種：マーケティング事業

利用人数：330人

社内の情報を一元化して「Qastを見れば全部わかる」を実現。
社員のエンゲージメント向上にも寄与。

中規模

IT / マーケ業

部署間連携

自己解決促進

技能・ノウハウ共有



課題

- 事業部全体で取り組んでいることを社員全員で共有したい。
- 情報が散在しているという課題を解決し、情報の蓄積と一元化する必要性があった。
- 業務に必要な情報を部署内で効率的に共有したい。

施策

- 事業部内のFAQや業務マニュアルなどあらゆる情報をQastに集約。
- 各部署にアンバサダーを立て、部署内でのQast活用を促進。
- 社員の役に立つナレッジを投稿してくれた人を社員の投票制で選び、Qast賞を授賞。

成果

- 「Qastに知りたい情報が全部載っているので、毎日のように使っています」という社員の声。
- 更新しやすいので情報の新鮮さをキープでき、検索によって最新の情報をキャッチアップできる。
- 誰に聞いたらいいのか、誰が何をしているのかも分かるようになった。



NDIソリューションズ株式会社 様

業種：DX支援 / システム開発

利用人数：470人

「知りたい情報はまずQastで」が根付き、社内の情報インフラとして欠かせないツールに。社員のスキルの把握や理解促進にも力を発揮。

中規模

IT・開発

部署間連携

自己解決促進

Q&A活用

技能・ノウハウ共有



課題

- 業務の質の改善に社員同士の情報共有が重要。
- 既存のツールではグループ内の別会社や関連会社との連携が困難。
- グループ会社の統合などにより、業務管理系の問い合わせの急増が想定された。

施策

- 投稿キャンペーンを行うと同時に、研修などでの質問もQastで実施。
- グループ会社統合に際し、技術情報だけでなく、人事総務系の情報もすべてQastに集約。
- Qastへの投稿を既存のチャットボットと連携してQastへの導線を強化。

成果

- 統合により社員は2倍以上になったが、想定よりも問い合わせが増えなかった。
- Qastを通して社員の名前を覚えたりスキルも把握できるので社員の理解にも役に立つ。
- 機能やUIがシンプルなので、バックオフィス部門の社員でも使いやすく、情報が集まりやすい。

株式会社日本エルディアイ

株式会社日本エルディアイ 様

業種：学習塾・予備校の経営

利用人数：30人

ナレッジの蓄積はもちろん、Qast上のコミュニケーションによって
社内のナレッジが自然に強化されています。

小規模

教育業

自己解決促進

Q&A活用

技能・ノウハウ共有



課題

- 講師のノウハウが属人化し、人によってパフォーマンスの差が生まれていた
- 人事異動の際の引継ぎに工数がかかっていた

施策

- 部署横断で「ナレッジ共有プロジェクト」チームを組成
- 部署ごとに投稿すべきナレッジを整理し、ワークショップ形式で社員一人につきナレッジをひとつ投稿

成果

- 社内ツールの説明や模試の運営方法などのマニュアルをメモ投稿
- Q&A機能でハイパーフォーマーに売上を伸ばすコツなどのナレッジを形式知化
- 引継ぎ情報の投稿に質問や回答、追記などのコメントが負荷されることで、自然に情報の強化が実現

集英社

株式会社集英社様

業種：総合出版業

利用人数：80人

各領域のスペシャリストがナレッジ共有することで、
日々の業務やオンボーディングがスムーズに

小規模

出版

社内・チーム内の共有

自己解決促進

マニュアル共有



課題

- デジタル資産や知見の散在していた。
- リモートワークに対応したナレッジ共有の場がなかった。
- ノウハウやナレッジが属人化していて形式知化されていなかった。

施策

- Qastのメモ機能を活用してノウハウをマニュアル化。
- Qast上でのQ&Aによりスタッフのナレッジを蓄積。
- メディアごとにフォルダを分けて情報を整理。

成果

- 自己解決促進による担当者の問い合わせ対応負荷軽減。
- 引継ぎ、オンボーディングの効率を改善し、新入メンバーが1週間で自走できるようになった。
- ナレッジマネジメントの重要性が認知され、文化が醸成されつつある。

業界別利用シーン



小売

- 店舗と本部のQ&A
- 全社的なアナウンス
- 現場の運営ノウハウ



不動産

- 拠点ごとのナレッジ共有
- ベテランのノウハウを蓄積
- 営業資料の共有



メーカー

- 商品概要を蓄積
- 開発と営業のやりとり
- 会議の議事録



コールセンター

- 問い合わせと回答蓄積
- 対応ノウハウを共有



出版・メディア

- 制作物とその説明
- 業務マニュアル
- ツールの使い方



広告・IT

- 業務フロー / マニュアル
- 業界の最新情報を共有
- 成功事例 / 失敗事例



医療

- 拠点ごとのナレッジ共有
- グループ全体の質問箱
- 電子書類の格納



製造業

- ベテランのノウハウを蓄積
- 製造過程の共有
- 営業と設計のやりとり

よくあるご質問

Q. 他のナレッジ共有ツールと何が違いますか？

- シンプルなUIにより職種を問わず誰でも使える
 - 知りたいことや困ったことなどの「ニーズ」をベースにナレッジを蓄積することができる
 - チャット対応/カスタマーサクセス/ナレッジコンサルタントなど各種サポートが充実している
 - スコア/称賛機能/ダッシュボードなど投稿の促進や活用状況の管理のための機能が充実している
- などの違いがございます。

Q. 定着に向けての運用サポートはありますか？

機能や操作方法についてチャットツールでお気軽にご質問やご相談をいただくことが可能なほか、活用方法についてカスタマーサクセス担当に直接ご相談いただくことも可能です。また、500 ID以上のビジネスプラン、400 ID以上のプロフェッショナルプラン、300 ID以上のプレミアムプランをご契約のお客様には専任のナレッジコンサルタントがサポートいたします。

よくあるご質問

Q. 投稿を促進する仕掛けはありますか？

- スコアやランキングによって貢献度を可視化し、投稿へのモチベーションを向上させる
- 称賛機能(スタンプ)によって閲覧者からのリアクションを促し、投稿者のモチベーションを向上させる
- 回答リクエスト機能によって有識者にナレッジの提供を促すことができる
- Q&Aや「[こましりchat](#)」など一部機能では匿名での投稿が可能。投稿への心理的ハードルを下げることもできるなどの仕掛けがございます。

Q. すでに社内にあるデータをインポートできますか？

可能です。データをご提供いただき、弊社でインポート代行いたします。納期はお客様からのご依頼数の状況によって変動する可能性がございます。また「ファイルtoナレッジ機能」のご活用もお勧めいたします。詳しくは営業担当にお問い合わせください。

Qastで解決する3つの経営課題

生産性向上

疑問からナレッジを引き出すQastの機能により、属人化したノウハウを形式知化し、社内で蓄積。誰でもナレッジを活用して課題を自己解決できるようになります。

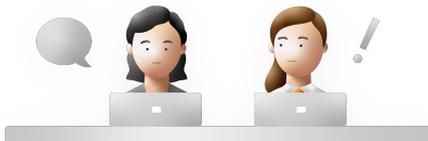
これまで解決に必要なだった時間やリソースを削減でき、組織全体の生産性が大きく改善されます。



人的資本経営

Qastに蓄積したナレッジを活用することで、効率的な人材の育成や技術力の向上が可能となり、エンゲージメントの改善も期待できます。

Qastによるナレッジを活用しやすい環境の構築は、人的資本経営の観点でも高い意義をもち、企業価値の向上につながります。



イノベーション創出

大規模利用に対応したQastによって、部門や拠点、店舗の壁を超えたナレッジ共有が実現し、業務の効率化を可能にするとともに、知の探索による新たな知の創出をサポート。

イノベーションが起こりやすい環境の構築、ビジネス拡大に直結します。



chapter 6

ナレッジマネジメント浸透への取り組み

Qastは、ナレッジマネジメントの認知向上、取り組み促進に向け、様々な情報を発信しています。

- 6.1 …… ナレッジマネジメント白書
- 6.2 …… ナレッジ経営対談
- 6.3 …… Qastセミナー
- 6.4 …… Qast Lab

ナレッジマネジメント白書 2023

社会背景から課題、取り組みの状況まで、
企業とナレッジマネジメントに関する情報を網羅。

企業経営に対するナレッジマネジメントの重要性を再確認するとともに、日本企業のナレッジマネジメントの取り組みを調査した唯一の資料です。

「日本企業の課題」「課題解決に機能するナレッジマネジメントとは」「ナレッジマネジメント調査」などの内容を収録。業種別、部署別、職位別などの詳細データも掲載しています。

【URL】

<https://qast.jp/knowledge-report/>



ナレッジ経営対談

ナレッジマネジメントによってどのような経営課題の解決に取り組むか 弊社代表 吉田と経営層目線での対談を実施

さまざまな経営課題に向き合う企業の経営層の方々は、
どのような成果や課題解決を期待してナレッジマネジメントに取り組んでいるのでしょうか。

any株式会社代表 吉田との対談形式で、経営層としてナレッジマネジメントをどう見ているか、今後の展望を含めて伺い、記事として掲載しています。

【URL】

<https://qast.jp/media/dialogue/>



Qastセミナー

専門家や、ナレッジマネジメントに取り組む企業ご担当者にゲストとして登壇いただき、ナレッジマネジメントやQastの魅力を伝えるセミナー（ウェビナー）を開催

ナレッジマネジメントについての認知を深めていただき、Qastの魅力を伝える目的で毎月ウェビナーを開催しています。

専門家や企業のご担当者をゲストとしてお招きし、リアルな取り組みの課題やナレッジマネジメントの未来をお話しいただく対談シリーズも展開いたします。

The image shows a screenshot of a webinar page on the Qast platform. The main title is "AIで広がるナレッジマネジメントの可能性" (The Possibilities of Expanding Knowledge Management with AI), with a subtitle "—— スペシャリスト対談" (—— Specialist Interview). The date and time are "7.4 TUE 17:00 | ONLINE". The host is identified as "any株式会社 CEO/CXO 北内啓兵" (any Co., Ltd. CEO/CXO Keihei Kitano). The guest is identified as "any株式会社 CEO/CXO 主田和史" (any Co., Ltd. CEO/CXO Kazuhiro Nishida). The page includes a search bar, a "Documents" section, and a "Send a message" button.

Qast Lab 未来ナレッジ研究所

「これからの働き方において必要な"未来のナレッジマネジメント"を研究するメディア」
として、ビジネスにすぐ役立つ情報を発信

基本的なナレッジマネジメントの知識から、さまざまな業種におけるDXをはじめ、業務の効率をアップするノウハウやTipsを記事形式で掲載。

より良い未来の働き方を実現するための、さまざまな情報をピックアップしてご紹介しています。

【URL】

<https://qast.jp/media/>



chapter 7

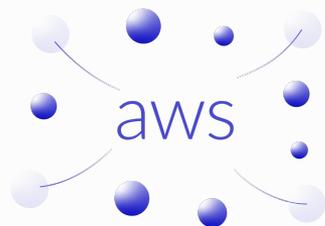
セキュリティ・動作環境

高いセキュリティレベルを実現。プライム上場企業様にも導入実績がある、安心してご利用いただけるクラウドサービスです。

- 7.1 …… 安心のセキュリティ
- 7.2 …… セキュリティに関するよくあるご質問
- 7.3 …… 動作環境

安心のセキュリティ

プライム市場上場企業や公的機関でも安心してご利用いただける高いセキュリティレベルでのサービスを実現しています。



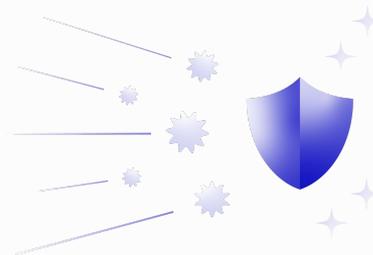
**データセンターは
信頼性の高いAWSを使用**

多数の実績と高い信頼性を持つAWSを利用しています。第三者機関による（ISO 27001）を取得しており、非常に高いセキュリティ基準が証明されています。



**全ての通信・情報は
暗号化して保存**

全ての通信、ならびに投稿された情報は全て暗号化して保存。万が一、悪意のある第三者がデータにアクセスしても、改ざんや内容漏洩が起こらないよう防ぎます。



**不正アクセスを防止・検知する
堅牢な仕組み**

DDoS検知、WAF、ファイアウォール、侵入検知などの技術を使用し、不正アクセスの防止、および検知を24時間行えるシステムを構築しております。

セキュリティに関するよくある質問

Q. セキュリティチェックシートのやり取りは可能ですか？

可能です。営業担当にお申し付けください。

Q. IPアドレス制限は可能ですか？

可能です。Businessプラン以上のプランへの加入が必要です。

Q. ユーザーのアクセスログを取得することはできますか？

可能です。Businessプラン以上のプランへの加入が必要です。

Q. データセンターはどこにありますか？

国内リージョンに設置しております。

セキュリティに関するよくある質問

Q. 第三者認証機関を取得していますか？

ISO27001 (ISMS) を取得済みです。登録範囲など詳細は[こちら](#)をご参照ください。

Q. どのようなセキュリティ対応を行っていますか？

Qastでは多方面からセキュリティ対策を行っております。

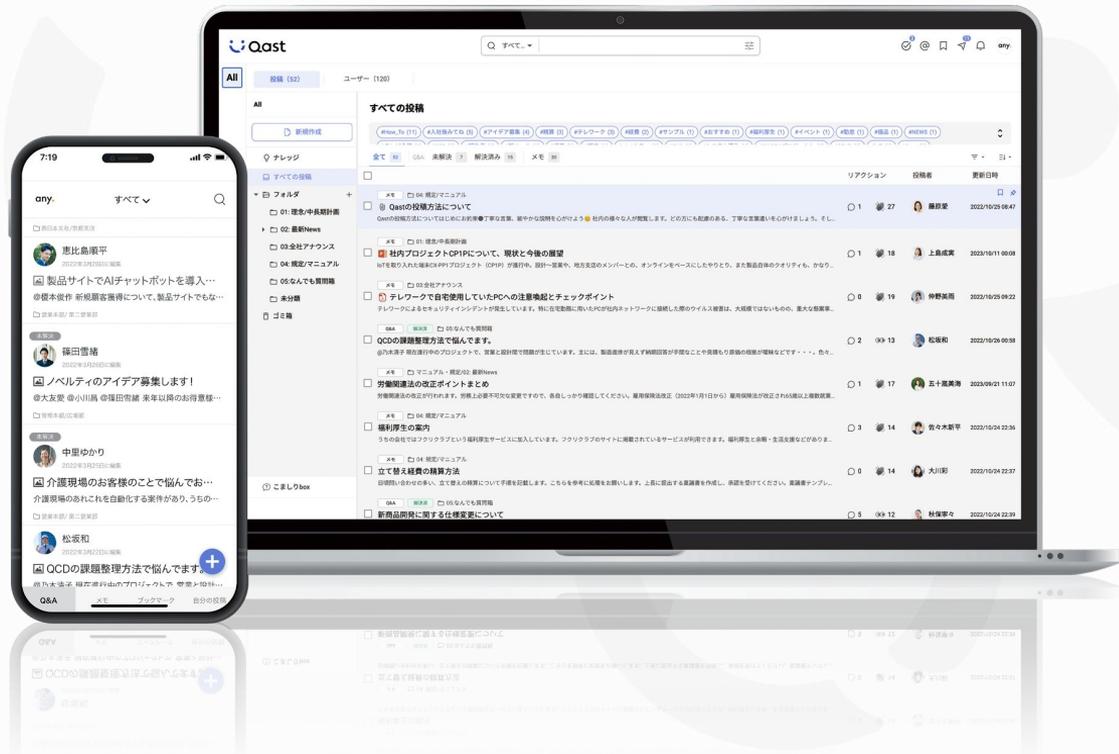
主な対応内容は下記の通りです。

- 通信の暗号化(SSL対応)
- データバックアップ
- 投稿データの暗号化
- 2段階認証(任意)
- 不正アクセス監視
- OS/ミドルウェアのセキュリティアップデート など

また、Business Plan以上をお申込みいただくことで、以下の3つが可能になります。

- IPアドレス制限
- シングルサインオン
- アクセスログのダウンロード

動作環境



対応ブラウザ(PC)

- Chrome最新版
- Edge最新版
- Safari最新版
- Firefox最新版

※推奨ブラウザはChromeです。

対応ブラウザ(SP)

- Safari最新版(iOS)
- Chrome最新版(Android)

chapter 8

サービスプラン

ご利用者数とサービス内容によって複数のプランをご用意しております。

- 8.1 …… 料金プラン
- 8.2 …… 料金に関するよくあるご質問
- 8.3 …… ご利用開始までのステップ
- 8.4 …… お問い合わせ

料金プラン

	プロフェッショナル	プロフェッショナル Plus
料金	24万円/月~ ※200名を超える場合は追加1ユーザーあたり1,200円/月	36万円/月~ ※200名を超える場合は追加1ユーザーあたり1,800円/月
1ファイル容量	250 MB	250 MB
基本機能	●	●
ダッシュボード	●	●
セキュリティオプション	●	●
Qast AI	●	●
高度な表検索(Qast AI)	-	●
ナレッジコンサルタント	400 ID~	300 ID~
初期費用	20万円	20万円

※表示金額は全て税別、年間契約の場合の料金です

※追加は10ユーザー単位(1,000名以上の契約は100ユーザー単位)

※詳細の料金については利用人数によって変動しますので、お問い合わせください

料金に関するよくある質問

Q. 料金の支払方法を教えてください

銀行振込によるお支払いとなります。

Q. 支払いサイクルを教えてください

申込書受領後5営業日以内に請求書の発送を予定しております。請求書発行月の翌月末支払いとなります。

Q. ボリュームディスカウントはありますか？

大規模利用の場合ボリュームディスカウントのご相談も可能です。詳細はお問い合わせください。

Q. 年間契約後にプラン変更はできますか？

契約ID数、またはプランのアップグレードによる変更は可能です。※ダウングレードやキャンセルはできません。

料金に関するよくある質問

Q. プランを変更した場合、いつから新プランの料金が反映されますか？

お申し込みいただいた翌月から、新プランの料金が適用されます。

Q. IDの追加方法を教えてください

サポートまでご連絡ください。10 ID単位で追加可能です。(1,000名以上は100 ID単位)

Q. IDを追加した場合の支払方法について教えてください。

例えば、2023年4月1日から100 IDの契約中、5月1日に50 IDの追加契約をした場合

【基本契約】 100 ID：2025年4月1日～2026年3月31日

【追加契約】 50 ID：2025年5月1日～2026年3月31日

基本契約と契約終了日が同日になります。(追加分の50 IDについては、11ヵ月分のご請求)

ご利用開始までのステップ

無料デモは即日ご利用可能！

STEP 1

無料デモのお申し込み

サービスサイトの「無料デモ」よりお試しいただけます。

無料デモでご登録いただいた投稿データは、ご契約以降も引き継いでご利用可能です。

- 各種機能のお試し
- 運用方法の検討
- セキュリティチェック

※AIを利用した機能はご利用いただけません。

STEP 2

ご契約

スムーズにご契約いただけるよう、ご担当者様向けにサービスに関するレクチャーを始め、課題感のヒアリングを通して、お客様に最適な環境構築のサポートをご提供いたします。

- 初期設定
- データ引き継ぎ
- 投稿データ作成

STEP 3

ご利用開始

400 ID以上のプロフェッショナルプラン / 300 ID以上のプロフェッショナル Plusプランのお客様は、ナレッジコンサルタントが社内利用浸透のサポートもさせていただきます。

お気軽にお申し付けください。

お問い合わせ

個別ご相談会・無料デモのお申し込みなど、ご不明点やご質問がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

お問い合わせはこちらから ▶ <https://qast.jp/contact/>

【運営会社】

商号 any株式会社
設立 2016年10月3日
事業内容 Qastの開発、運営
代表取締役 吉田和史
所在地 東京都千代田区神田錦町2-2-1
KANDA SQUARE 11F
URL <https://qast.jp/>





any.

チームウィルで、一步先の世の中へ