

IT現場のための 情報共有術

「探せない・伝わらない・活かせない」を解消する“知の再活用”戦略

本書の内容

近年、IT・通信業界では業務のスピードやシステムの複雑化が進み、「情報共有」はこれまで以上に重要なテーマとなっています。

さらに、リモートワークやハイブリッドワークの広がりにより、社内に蓄積されたナレッジをどうやって見つけ、伝え、活かすかは、成果を左右する重要な要素といっても過言ではありません。

しかし現場では、「情報はあるのに探せない」「誰が詳しいのかわからない」「過去の知見が活かせない」といった課題が少なくありません。せっかく蓄積されたナレッジが埋もれ、再利用されないまま終わってしまうケースも多く見られます。

本書では、こうした「探せない・伝わらない・活かせない」情報共有の壁にどう向き合うべきかを整理し、改善に向けたヒントをご紹介します。

本書でわかること

1. 「探せない・伝わらない・活かせない」情報共有の壁
2. データで見る情報共有の課題（ナレッジマネジメント白書より）
3. 現場を変える「知の流通」

「探せない・伝わらない・活かせない」 情報共有の壁

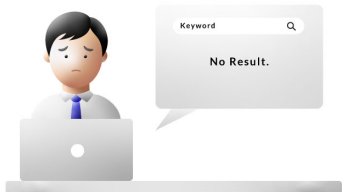
01

必要な情報にたどり着けない、知っている人しか知らない
そんな現場の課題を3つの原因に分けて整理します。

情報共有の課題

現場の業務スピードが求められるIT・通信業界では、社内のナレッジをいかに効率よく活用できるかが成果に直結します。しかし現場では、「情報はあるのに探せない」「伝える手段がない」「活用されずに埋もれてしまう」といった情報共有に関する課題が多く見られます。

情報共有における現場の課題

探せない	伝わらない	活かせない
情報が見つからない  例えば ... • 複数のツールに情報が散在し検索しづらい • 「あの資料どこにあったっけ？」と何度も同じ質問が繰り返される	情報が共有されていない わかりにくい  例えば ... • メールや口頭でのやり取りが中心で粒度や表現が人によってバラバラ • 書いた本人以外にはわかりにくく、情報として機能していない	知識があっても再利用できない  例えば ... • 汎用的なマニュアルしかなく、過去のイレギュラー対応の知見が活かしていない • 業務の流れと知識が結びついておらず「今必要な情報」が引き出せない
調査や確認に時間がかかり 生産性が下がる	共有しても伝わらず 使われないまま終わる	知見があるのに活かされず 同じミスや手間を繰り返す
「知っている人だけ知っている」が最大のリスク		

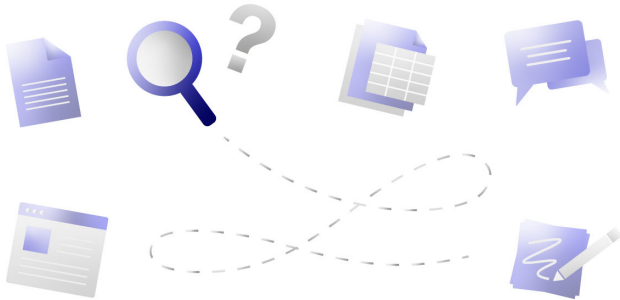
「知っている人だけ知っている」状況は、チームの生産性やサービス品質を損なう大きな要因です。ナレッジが共有されずに属人化すると、同じ失敗を繰り返すリスクや、業務効率低下にもつながります。

「探せない・伝わらない・活かせない」情報共有の壁

では、なぜこのような情報共有の課題が繰り返されてしまうのでしょうか。

現場に根づく原因を、3つの視点から整理します。

1. ナレッジの散在と検索性の低さ

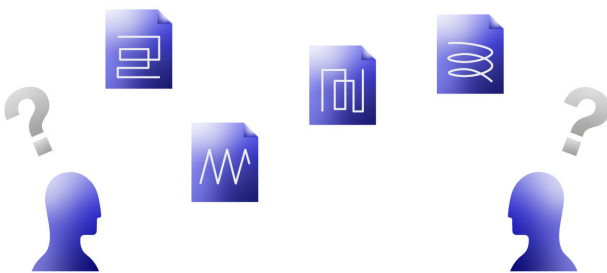


「どこにあるのか分からない」情報の迷路

チャット、Wiki、ドキュメント、スプレッドシートなど、情報が様々な場所に点在していることで、必要な情報にたどり着くのに時間がかかります。

フォルダ構成や命名ルールも統一されていないと、検索性が低く、結果として「探すより作った方が早い」といった非効率な判断につながってしまいます。

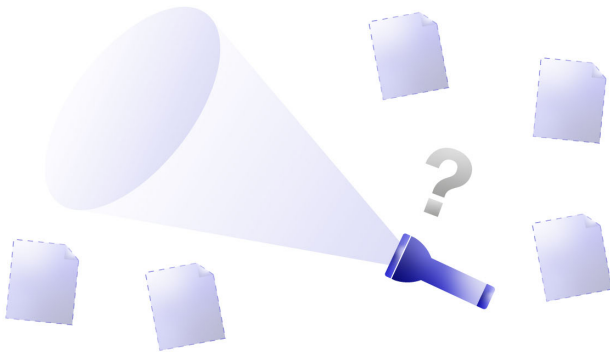
2. 共有ルールや記述形式の不統一



「どこまで書くべきか分からない」ために伝わらない

情報共有においてルールが決まっていない場合、発信側は「どのくらいの粒度で共有すべきか」「相手の理解度がわからず、どこから書けばよいか」「優先すべきニーズの高い情報はどれか」と悩み発信をためらいがちです。読む側にとってもスタイルが統一されていないと理解しづらく、検索や活用が進みません。

3. ナレッジが活用されにくい仕組み



「探し方がわからない」 ナレッジが活かされずに放置される

どれだけ情報を蓄積しても、それが必要なタイミングで呼び出せなければ意味がありません。検索してもヒットしない、キーワードがわからない、業務の流れの中でナレッジに触れる機会がない。このような環境では、知識が資産として活かされず、結果として再利用の文化が根付きません。

「情報が活かされない」という問題は、個々の組織にとどまらず、業界全体に共通する課題でもあります。次の章では、最新の調査データを通じてその実態を明らかにしていきます。

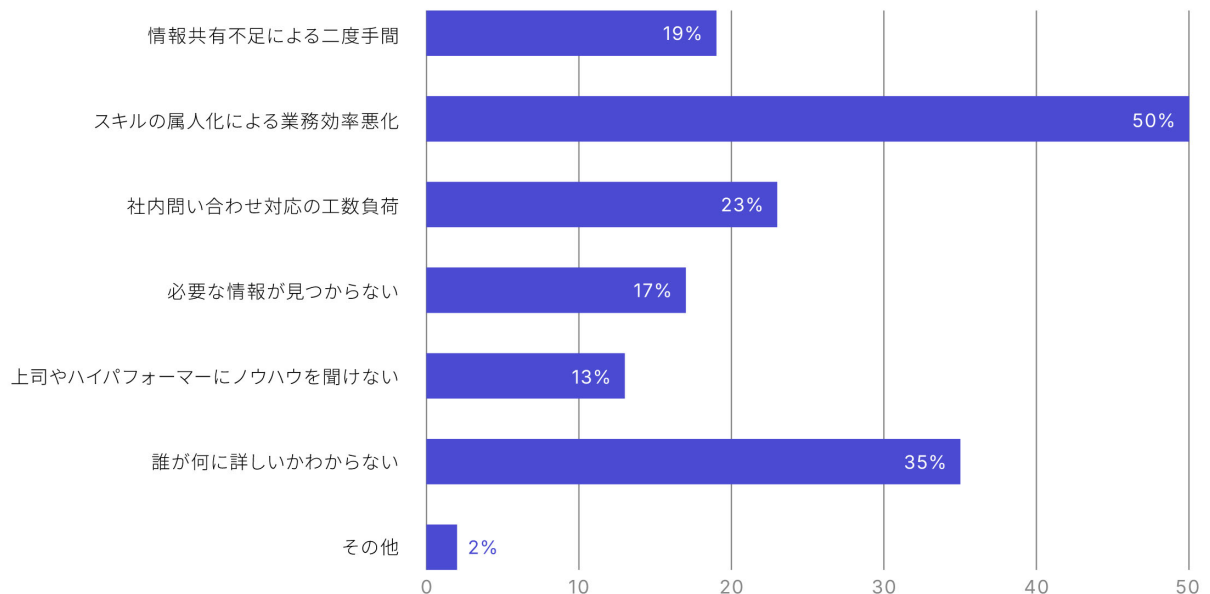
データで見る 情報共有の課題

02

ナレッジマネジメント白書の調査結果をもとに、
IT・通信業界で実際に起きている情報共有の課題について解説します。

情報共有やノウハウ共有に関する課題

情報共有やノウハウ共有に関する課題（情報通信業）



情報共有やノウハウ共有に関する課題としては、特に「スキルの属人化」に課題を感じている企業が50%と最多です。業務が個人に依存しており、情報共有の仕組みが不十分なことを示しています。

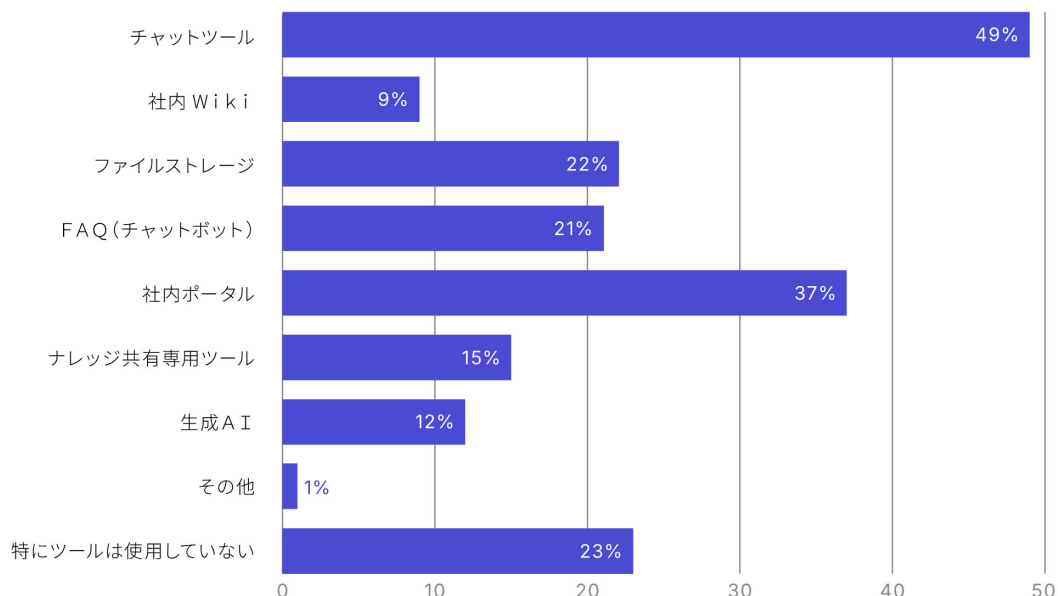
また、「誰が詳しいかわからない」や「社内問い合わせ対応に時間がかかる」といった項目も上位にあがっており、情報を持っている人が誰か分からず、知見にたどり着くまでに時間と工数がかかっていることがわかります。

こうした状況が、「必要な情報が見つからない」や「情報共有不足による二度手間」といった非効率の連鎖につながっており、情報共有の不全が業務全体のスピードと質に影響していることが読み取れます。このような課題を解消するためには、ナレッジを個人の中にとどめず、組織全体で蓄積・活用していく「ナレッジマネジメント」の仕組みが不可欠です。しかし、ナレッジマネジメントを実施するうえでも多くの課題が存在します。

では、ナレッジマネジメントは現場でどのように取り組まれており、どのようなツールが活用されているのでしょうか。情報共有のためのツール利用状況とナレッジ活用の実態について読み解いていきます。

情報共有を目的とした社内ツール

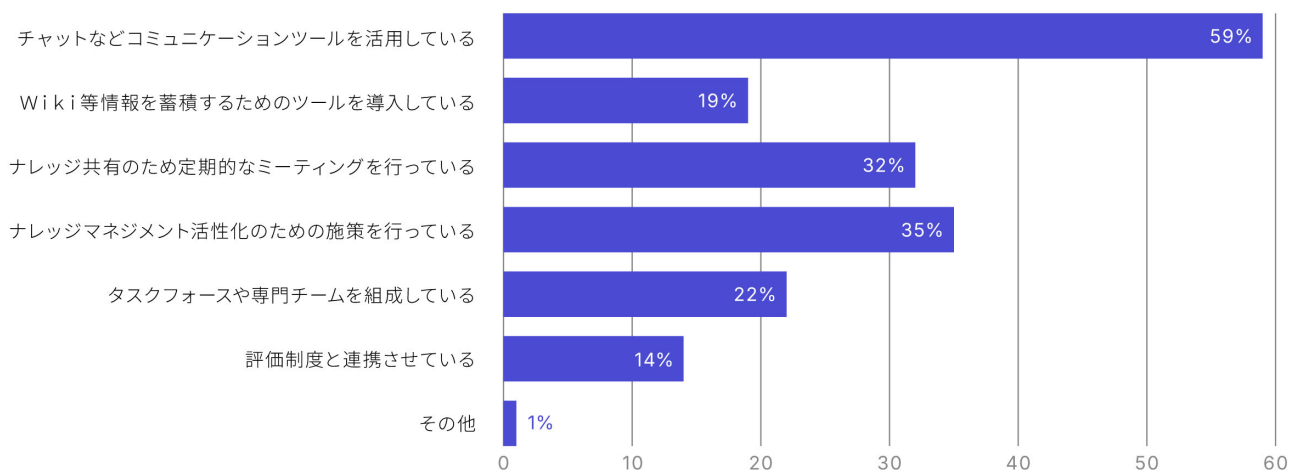
会社で使用している情報共有を目的とした社内ツール（情報通信業）



SlackやTeamsなどのコミュニケーションツールの導入率は高く（58.3%）、現場の「会話」はデジタル化されてきている一方で、情報の「蓄積」や「再利用」に適したツールの使用は限定的です。つまり、「一時的な会話の共有」はできていても、「再活用できるナレッジの体系化」にはまだ課題が残っている状況です。

ナレッジマネジメント 会社や組織で具体的に行っていること

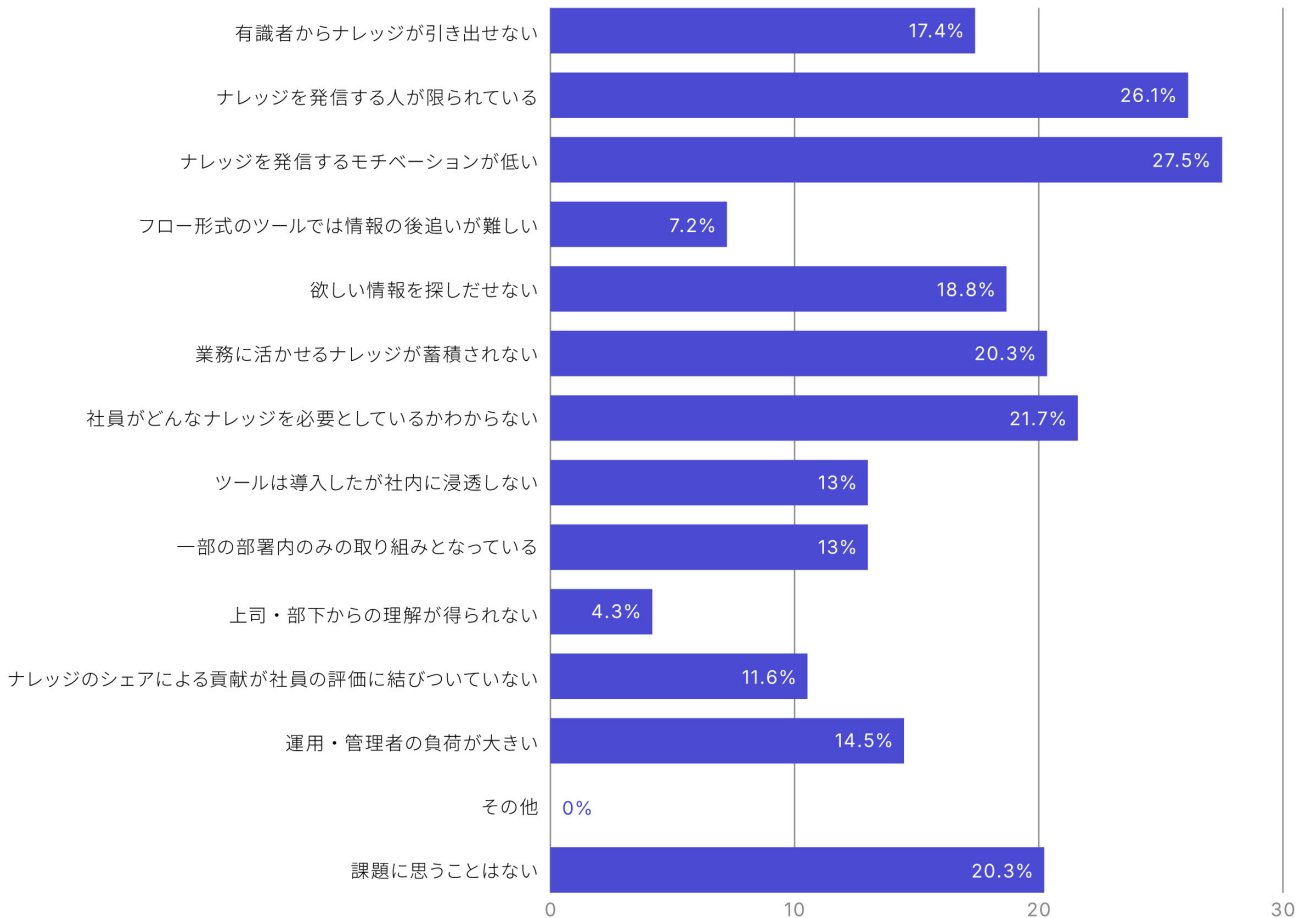
ナレッジマネジメントについて、会社や組織で具体的に行っている内容（情報通信業）



ナレッジマネジメントの施策として、Wikiなどに代表される「知識の蓄積」に特化した仕組みは2割以下にとどまっており、属人的な知見のストックが不足していることがうかがえます。また、「定期的なミーティングでの共有」や「専任チームの組成」といった取り組みも一部には見られるものの、全社的な体制としては十分に整っていない企業が多いと考えられます。これは、ツールを導入しただけでは、ナレッジは自然にたまらないことを示しています。運用ルールや文化づくりが不可欠です。

ナレッジマネジメントを実践する上での課題

ナレッジマネジメントにおける課題（情報通信業）



ナレッジマネジメントを実践する上での課題として、最も多かったのは「ナレッジを発信するモチベーションが低い」という回答でした。次いで「発信者が限られている」が続いており、多くの企業において、ナレッジの発信が一部の社員に偏っていることがわかります。この背景には、ナレッジ共有が業務として明確に評価されにくい、あるいは発信するメリットが見えづらいと感じている社員が少なくないことが考えられます。

さらに、「業務に活かせるナレッジが蓄積されない」や「社員がどんな情報を必要としているかわからない」といった声も挙がっており、情報を「出す側」と「受け取る側」の両方で断絶が生じている現状が浮かび上がります。「ナレッジを持つ人」、「必要とする人」、そしてそれが「活用される場面」。この3つがつながらなければ、ナレッジマネジメントの仕組みは形だけのものになり、属人化や非効率の連鎖から抜け出すことはできません。

つまり、単にツールを導入するだけでは十分ではなく、「情報を探せる」「情報を書ける」「情報が使われる」仕組みへと転換する必要があります。

まとめ

単にツールを導入するだけでは十分ではなく、「情報を探せる」「情報を書ける」「情報が使われる」仕組みへと転換する必要があります

現場を変える 「知の流通」

03

情報共有の課題を解決するには、単なるツール導入や
情報の整理では不十分。では、どうすれば良いのでしょうか。

「情報整理」だけでは変わらない

IT・通信業界の現場では、情報共有の課題を解消しようと多くの企業がツールの導入や運用ルールの見直しを行っています。
しかし、それだけでは現場の本質的な変化にはつながらないという声も少なくありません。

ポイントは知識を「組織の資産」として扱い、活用される形で蓄積し循環させること。属人化したノウハウや過去の知見を
再利用される形で組織内に流通させるには、仕組みと意識の両面からのアプローチが必要です。

「知のマネジメント」実践の3つの視点

では、ナレッジを本当に使える資産として活かすために何が必要なのでしょうか。
ここからは、現場で「知の流通」を実現するための3つの視点を整理し、実践のヒントを探っていきます。

「知の流通」を実現するための3つの視点

1

属人化している「知」を
「組織知」に変える



2

知識を
資産として蓄積する



3

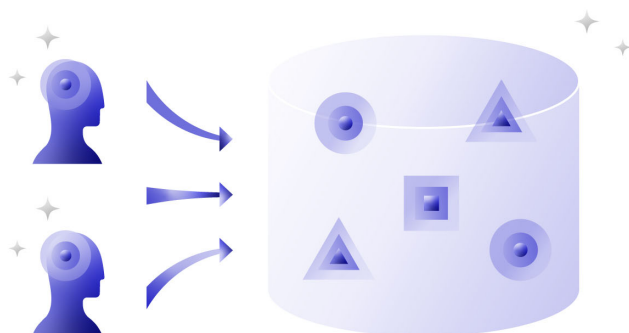
「気づき」や「流れ」を
生む仕組みをつくる



これら3つの視点を現場で実践し、「知の流通」を実現するには、どのような仕組みや工夫が必要になるのでしょうか。
次のページでは、その具体策を探っていきます。

「知の流通」を実現するための3つの視点

1. 属人化している「知」を「組織知」に変える

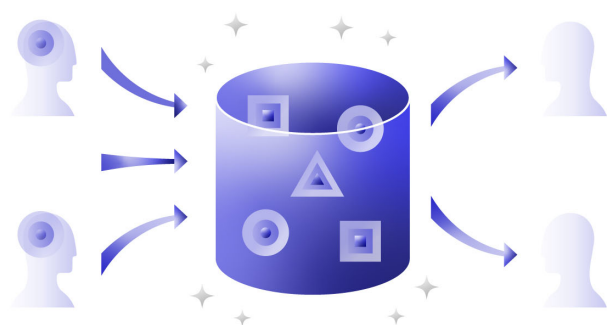


「〇〇さんに聞かないと分からない」「前任者しか知らない」といった状態は、業務効率化の妨げとなります。社員一人ひとりの知見（暗黙知）を、誰もが使える「共通の資産」に変換するプロセス＝形式知化が必要です。

ポイント

設定手順、トラブル対応、FAQ、成功事例などカテゴリ別に形式を揃えて蓄積することで、他部署や後任者も活用できるようになります。

2. 知識を資産として蓄積する



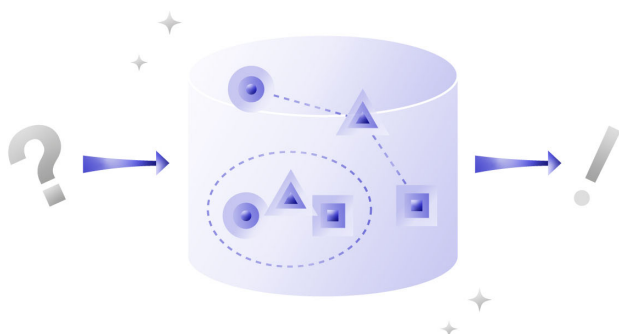
ナレッジは、ただ記録するだけでは意味がありません。共有された情報が再利用・参照・連携されることで、初めて価値を生むのです。そのためには「書いて終わり」ではなく、検索しやすい情報の残し方について工夫が必要です。

ポイント

検索しやすい情報を残すためにできること

- ・業務別にテンプレートを作成する
- ・タグ付け／Q&A形式での構造化 など

3. 「気づき」や「流れ」を生む仕組みをつくる



ナレッジの真価は、「必要なときに使えること」にあります。つまり、現場のタイミングに合った形で「簡単に見つかる」ことが重要です。

ポイント

以下のような仕組みが有効

- ・質問に応じて関連ナレッジが提示される
- ・過去のナレッジと現在の業務を紐づけられる
- ・簡単に知識に触れられる環境作り

まとめ

情報共有は、単なるデジタル化の取り組みにとどまりません。

それは、組織全体の学びと進化を支える
成長エンジンになり得るものです。

ナレッジが特定の個人に依存せず、チームの資産として蓄積・共有され
必要なときに誰もが迷わずアクセスできる状態が実現すれば
属人化や非効率は大きく改善され
プロジェクト遂行のスピードも質も確実に高まります。

「探せない」「伝わらない」「活かせない」
そんな情報共有の壁を乗り越えて。

**ナレッジが自然と循環する
強いIT・通信業界の現場を目指し
今こそ、情報共有のあり方を見直すときです。**



情報通信業の知の共有を支える実践ツール

暗黙知の形式知化と、その活用・定着を実現するには、ナレッジマネジメントを支える「仕組み」や「ツール」の存在が不可欠です。ここでご紹介するのがAIナレッジプラットフォームQast(キャスト)です。Qastはナレッジマネジメントに特化したツールとして、組織の知を循環させるための多彩な機能を搭載しています。

— Qast でできること

1

散在する社内の情報を 生成AIで簡単に集約

ファイルも属人化したノウハウも、あらゆる情報をワンアクションで蓄積し、生成AIが業務に役立つナレッジに変換します。

2

知りたい情報を生成AIが スピーディに回答

業務に必要な情報についてチャット形式で質問するだけで、生成AIが蓄積された情報からRAGを活用して数秒で自動回答。

3

属人化したノウハウを 組織の資産に

「この人に聞けばわかる」といった属人化したノウハウをAIが引き出して構造化。みんなが使えるナレッジに変換します。

4

質問の重複をAIで排除し 回答者の工数を削減

Q&Aでの質問内容を書き始めるとAIがリアルタイムに内容を読み取り、類似の投稿をサジェストして質問投稿の重複を排除します。

5

社内の誰が 何に詳しいかを可視化

社内メンバーのスキルがわかるユーザータグで、部門や拠点をまたいで有識者を探索するので、人的資本の最大化をサポートします。

6

回答や会話の「声」が 構造化されたナレッジに

AIの自動インタビューへの回答や会議などの「声」をAIが構造化した形式知にして自動投稿。テキストにする手間も工数も削減します。 ※近日リリース予定

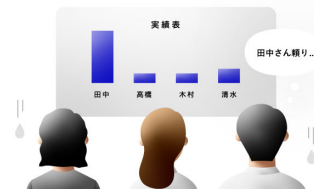
— こんな課題ありませんか？



社内ツールで検索しても
必要なファイルや
資料にたどり着けない



情報やノウハウを持つ人が
忙しくてつかまらず
他に誰に聞けばいいかも
わからない



ノウハウや知識が
属人化していて
業務の成果に再現性が
生まれない

AIナレッジプラットフォーム「Qast」が解決します！

Qastの注目機能をご紹介します

ファイル to ナレッジ

形式知共有



既存の社内ファイル（資料）を自動的にナレッジに変換できる機能

既存の社内ファイル内の文字列を読み取って、タグを自動で付与。要約や重要な部分を抽出することで背景情報が瞬時にわかり、ナレッジに変換される機能です。

※ご利用には、「Qast AIプラン」へのお申込みが必要です。

こましり chat

AI 検索



ユーザーが質問するだけでQast内の情報をもとに生成AIが自動で回答してくれる機能

知りたいことを、誰かに「相談・対話」するようなイメージでメッセージを投稿することで、過去の投稿からAIが自動で回答してくれます。キーワード検索が苦手な方にとっても、簡単に知りたいことを検索することができます。

※ご利用には、「Qast AIプラン」へのお申込みが必要です。

Q&A

ノウハウ共有



誰かの疑問とそれに対する回答を蓄積し全員で共有する「社内版知恵袋」

誰かの疑問とそれに対する回答を全員でナレッジとして共有。同じ疑問を持った人が検索で情報を見つけることで自己解決を促せるため、同じ質問に何度も対応する手間を省き、組織全体の生産性を向上させることができます。匿名での質問も可能で、心理的安全性にも配慮しています。

情報を一元化し

「Qastを見れば全部わかる」を実現

部門横断で進めた情報共有改革

株式会社デジタルガレージ

利用人数 | 330人

ご担当者 | マーケティングテクノロジーカンパニー
事業管理室 リーダー RPA推進担当 新堀亜紀子 様
同 ソリューション本部
メディアコンサルティング部 桑原茜 様



導入前の課題

デジタルガレージでは、情報が散在していることが課題となっていました。

また、メディアコンサルティング部では広告メディアへの問い合わせや媒体担当者とのコミュニケーションを行っているのですが、広告メディアは変化するスピードが早いので、常に最新の情報をいち早く共有することが重要でした。業務の属人化を防ぎ、企業としての生産性向上や競争力強化に直結するという考えに基づいて、情報の集約と共有の課題を解決するためにツールを検討することとなりました。

導入後の効果

Qastの導入により、ナレッジの集約と活用が日常的に行われるようになりました。FAQや業務ノウハウ、部署間の最新情報など、日々の情報がQastに自然と蓄積され、「Qastを見ればわかる」という環境が整備されました。投稿のしやすさや検索性の高さが、定着の大きな後押しとなっています。

さらに、アンバサダー制度の導入や、Qastで有益なナレッジを共有してくれた社員を事業部内の表彰式で「Qast賞」として表彰するなどの施策により発信のモチベーションが高まり、アクティブ率は80%超を継続。

雑談や自己紹介などのカジュアルな投稿も広がり、ナレッジ共有が単なる業務支援にとどまらず、コミュニケーション活性や社員のエンゲージメント向上にもつながっています。今では、「Qastに載っていない情報はない」と言われるほど、社内の知の流通基盤として定着しています。

ポイント

- 情報の分断を解消 部門横断のナレッジ基盤を構築
- 投稿のハードルを下げる工夫で継続活用を促進
- 「Qastを見ればわかる」が社内の共通認識に
- 雑談・自己紹介などで社内コミュニケーションも活性化
- 表彰制度やアンバサダー活動で全社にナレッジ文化が浸透

Qastからひとこと

部署横断での情報共有を実現するには、ツールだけでなく、人を巻き込む仕掛けが不可欠です。デジタルガレージ様では、目的の明確化と継続的な工夫により、理想的な「知の流通」を構築されています。これからもQastは、「知の流通」を支えるパートナーとしてご支援してまいります。

[事例の詳細はこちら](#)

 **Digital Garage**

会社名 | 株式会社デジタルガレージ

業種 | マーケティング事業

URL | <https://www.garage.co.jp/>

「まずはQastで」が新常識に

全社活用で浸透したナレッジ文化

NDIソリューションズ株式会社

利用人数	470 人
ご担当者	人事総務部 総務担当部長 姫井大輔 様 サービス事業本部 情報システム部 情報システム課 課長 高津智充 様



導入前の課題

NDIソリューションズは、企業のDX支援などのトータルソリューションの提供を行っています。
こうしたサービスを提案・提供するにあたり、社員間での情報共有の重要性は早くから認識しており、取り扱いツールを用いてナレッジマネジメントに取り組んでいました。しかし、グループ会社や関連会社との情報連携にはアカウント管理や運用面で課題があり、最適な共有基盤の必要性を感じており、複数のツールを比較検討することとなりました。

導入後の効果

Qastの導入により、社内の情報共有は大きく進展しました。特に、グループ会社統合のタイミングで人事・総務系情報もすべてQastに集めたことで、全社的な活用が一気に加速し、社員数が倍以上に増えたにもかかわらず想定していたような問い合わせの増加は起こりませんでした。「まずはQastで調べる」という習慣が浸透しつつあることを実感しています。

初期の段階でキャンペーンなどを実施して、投稿の促進とコンテンツの充実を図ったというのも活用の促進には欠かせなかったと感じています。もう一つ、Qastの検索性の高さも活用を大きく後押ししているポイントですね。

Qastは単なるナレッジ管理ツールにとどまらず、「調べる・聞く・伝える」を集約する基盤として、グループ全体の業務を下支えする存在となっています。

ポイント

- ・ 技術・人事・総務まで、情報をQastに一元化
- ・ 利用率80%超を達成し、業務効率化と問い合わせ削減を実現
- ・ 新人から熟練者までが自然と質問・回答を行う文化が浸透
- ・ 社内チャットやAIチャットボットとも連携し情報導線を整備
- ・ 投稿ランキングや新人研修の連携など活用促進施策も多角的に展開

Qastからひとこと

グループ会社の統合と、ナレッジの一元化・活用という難題に果敢に取り組まれたNDIソリューションズ様。全社活用に踏み切ることで、Qastを「知のインフラ」として活用し、ナレッジマネジメントを実現されています。今後も、グループ横断での活用やさらなる情報の循環をサポートしてまいります。

[事例の詳細はこちら](#)

ndis NDIソリューションズ株式会社
実化の一步先を。

会社名 | NDIソリューションズ株式会社
業 種 | DX支援 / システム開発
U R L | <https://www.ndisol.jp/>



— AIナレッジプラットフォーム —

ナレッジの資産化が、 企業の未来を つくり出す

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。



暗黙知の形式知化から蓄積・活用まで

Qast が実現する「ナレッジの循環」

ナレッジの集約・循環を実現する豊富な機能と、大規模利用にも対応したシンプルな操作性
導入から組織浸透までをトータルで支える、「ナレッジマネジメントの最適解」



サービス紹介ページへ

