

ハイパフォーマーの 「当たり前」を組織の資産に

再現性のある人材育成を支えるナレッジ活用戦略

本書の内容

業務で高い成果を安定して出し続けるハイパフォーマー。彼らは、チームの牽引役であり、目標達成の柱とも言える存在です。

しかし、その「すごさ」を正しく捉えることは容易ではありません。なぜなら、彼ら自身が「何をどうやってやっているか」を言語化せずに、自然と体現していることが多いからです。

本書では、ハイパフォーマーの「当たり前」に含まれる価値を可視化し、ナレッジとして形式知化・共有・活用していく戦略的なアプローチについてご紹介。

再現性のある育成モデルづくり、属人化の解消、人材定着・パフォーマンス向上といった多くの組織課題の突破口として、「ナレッジ活用戦略」の重要性に触れていきます。

本書でわかること

1. 属人化されたハイパフォーマーの当たり前
2. 育成の質とスピードを変える「ナレッジの資産化」
3. ナレッジを資産化するための方法
4. Qastで実現するナレッジマネジメント

属人化された ハイパフォーマーの当たり前

01

成果の裏にある「考え方」が共有されない

ハイパフォーマーへの依存が育成を難しくする理由を紐解きます。

本人しか再現できない「当たり前」

人材育成の難しさは、多くの企業が抱える共通の課題です。なかでも、現場で成果を出している人のやり方が見えないことが、育成の再現性を阻む大きな壁となっています。

人材育成の課題



OJT (On-the-Job Training) は、実務に即した実践的な育成手法として多くの企業で活用されていますが、「教える人の力量」や「教えかたの上手さ」に依存しやすいという大きな弱点があります。教える人によって伝わる内容や育成スピードに差が出やすく、組織としての再現性に欠けるのが実情です。マニュアルは作業や業務の手順を可視化する上で欠かせないものですが、実際の現場では応用や判断が求められる場面も多く、「最終的には現場で教えるしかない」という属人的なやり取りに頼らざるを得ず、育成の手間や工数がかさみ、非効率になりがちです。

こうした育成上の困難さと本質的に共通しているのが、ハイパフォーマーのノウハウが共有されないという問題です。ハイパフォーマーが成果を出す背景には、思考の型・判断基準・工夫が存在します。しかしそれらが可視化されていないと、「なぜうまくいっているのか」が共有されないため、他の社員が同じように成果を出すことは非常に困難です。

結局、ハイパフォーマーのやり方はブラックボックス化してしまい、再現性が失われたまま「本人にしか再現できない」、つまり属人的な状況が常態化してしまいます。

育成の質とスピードを変える 「ナレッジの資産化」

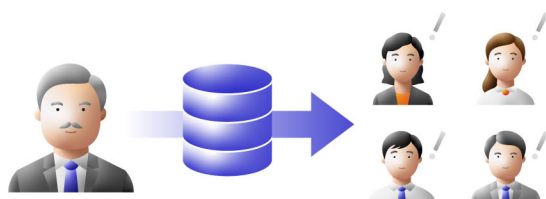
02

ハイパフォーマーの知見を仕組みに変えると、育成はどう変わるのか？
そのメリットを解説します。

ナレッジを資産化するメリット

ナレッジとは、単なる手順やマニュアルではありません。現場で働く個人が持つ、経験に基づいた「気づき」や「判断軸」、
暗黙のノウハウといった思考の型まで含めたものを指します。

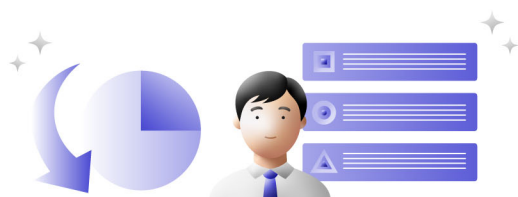
ナレッジを資産化するメリット



育成内容が「個人の経験」から
「組織の仕組み」に変わる



誰が教えても
一定の質で成果が出るようになる



指導者側の負荷を減らし
OJTの時間を短縮できる



自律的な学習環境が整い
社員の定着率やエンゲージメントが向上する

ナレッジを「仕組み」として整えることで、属人化していた知見が誰でもアクセスできる組織の資産として機能するようになります。特に、ハイパフォーマーの行動だけでなく、その裏にある「考え方」や「判断の軸」までを丁寧に抽出し、育成プロセスに組み込むことで、単なる手順の習得ではなく、「なぜそうするのか」まで理解できる人材を育てることが可能になります。

ポイント

ハイパフォーマーの知を組織の資産にすることが育成の再現性と持続性を高める最も確かな方法

ナレッジを 資産化するための方法

03

ナレッジを引き出し、整え、活用する

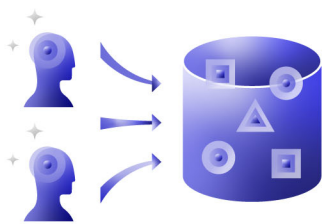
再現性ある育成を実現するためのプロセスと仕組みを紹介します。

ナレッジの資産化プロセス

ナレッジとは、単なる手順やマニュアルではありません。現場で働く個人が持つ、経験に基づいた「気づき」や「判断軸」、暗黙のノウハウといった思考の型まで含めたものを指します。

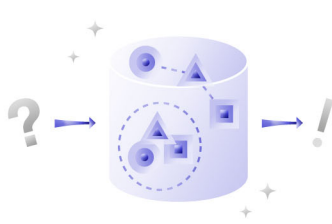
ナレッジを資産化するためのプロセス

① 引き出す



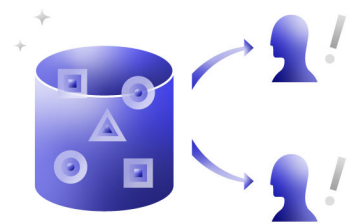
ハイパフォーマーの思考や行動の裏にある意図や判断基準を、質問・観察・インタビューなどで形式知化

② 整える



収集した情報を誰でも理解・活用できるように編集・構造化

③ 活用する



マニュアル、育成ツール、ナレッジベースとして運用に落とし込み、再利用を前提に設計

このように、ナレッジの資産化は「引き出す」「整える」「活用する」という3つのステップを通じて初めて機能します。個人の頭の中に留まっていた知見を、誰もが理解し、使い、再利用できる形に整備することで、属人化を防ぎながら、育成にかかる時間や人的コストを大幅に削減することが可能です。

さらに、蓄積されたナレッジは育成だけにとどまらず、業務効率の向上や業績の安定化にもつながり、組織全体の“学習する力”を底上げする基盤となっていきます。

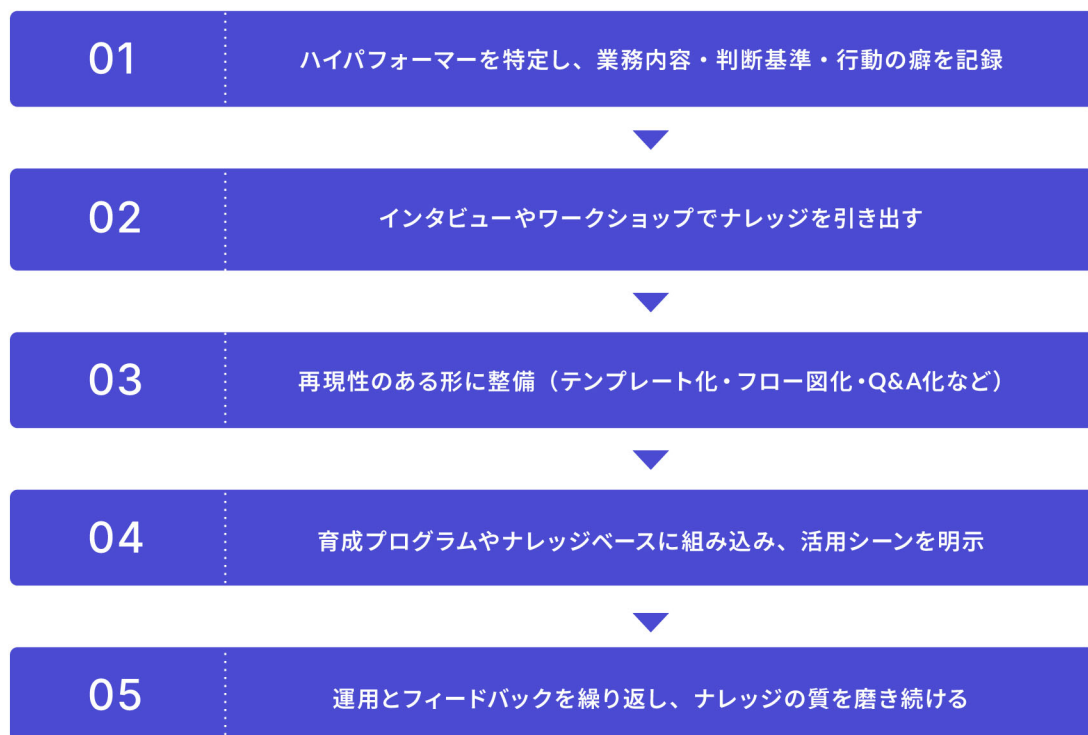
まとめ

ナレッジの仕組み化は、育成の再現性を高め、業務効率を上げ、学び合う文化をつくる起点に

ナレッジ活用を起点にした人材育成モデルのつくり方

ナレッジを基盤とした育成モデルは単に「教える内容」を整理するのではなく、誰が教えても一定の成果が出る仕組みそのものを設計することに意味があります。特定の人に頼らず現場での育成が自律的に回る状態をつくることで、育成の質・スピード・安定性すべてを底上げすることが可能となります。

ナレッジ起点の人材育成プロセス



重要なのは、「活用される前提」でナレッジを整えることです。情報を収集する際「蓄積すること」そのものが目的となりがちですが、それでは本来の価値は発揮されません。大切なのは、「使える・探せる・活用できる」状態に整えられていることです。

つまり、ただ情報が並んでいるのではなく、利用者の課題や状況に寄り添い、必要なタイミングで使える知見として存在していることが重要です。困ったときにすぐに立ち返りたくなる、そんなナレッジこそが、活用されるナレッジの条件です。

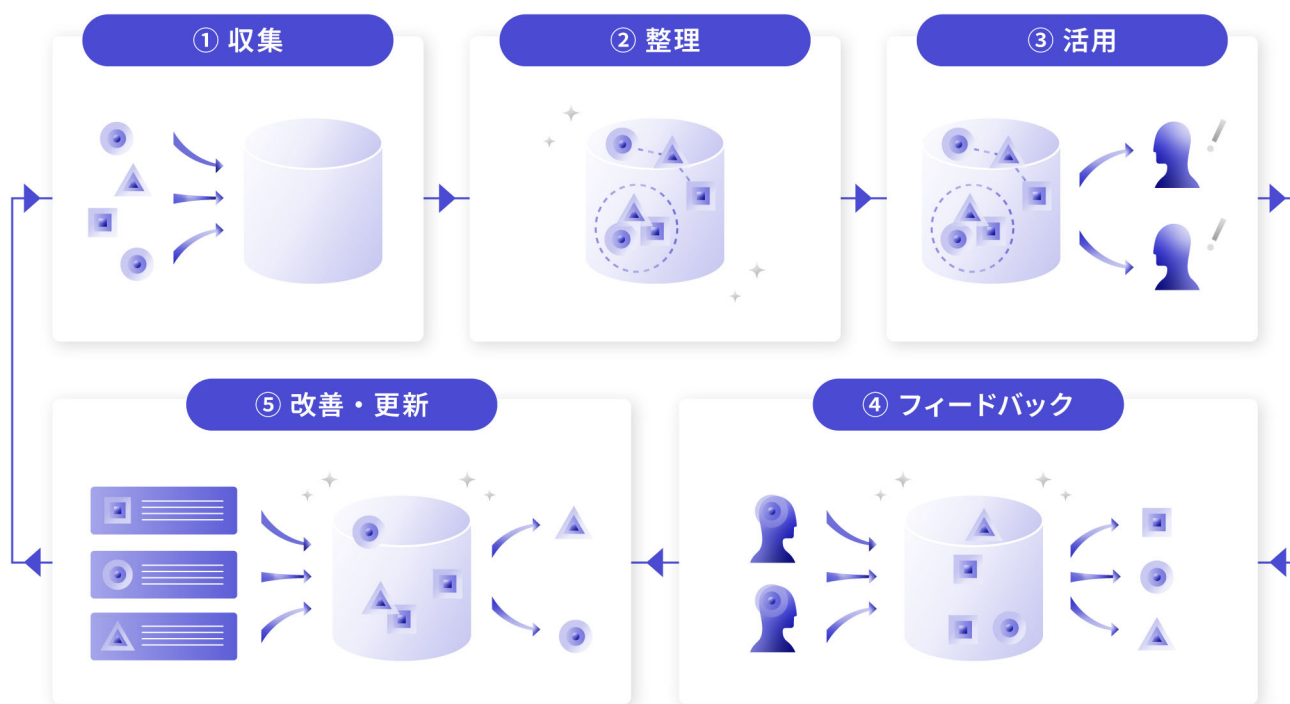
ポイント

育成の仕組みそのものにナレッジを組み込むことで「誰かが教える」から「組織で育つ」への転換が実現

継続的なアップデートと文化の定着

ナレッジの形式知化は、一度きりの取り組みでは機能しません。現場や育成の状況は日々変化しており、ナレッジもそれに応じて常に進化させ続ける必要があります。

ナレッジの継続的運用サイクル



このような運用サイクルを確立することで、ナレッジは古くて使えない情報になることなく、現場で実際に活用される「生きた資産」として定着していきます。また、ナレッジが活用されている組織には、いくつかの共通した文化が根付いています。

まず一つ目は、「ナレッジを使う・共有する」という行動が、正当に評価されていることです。単に成果を出すだけでなく、ナレッジの活用や共有そのものが価値ある行動として認識され、評価制度や組織内コミュニケーションにも反映されている状態です。

さらに、ナレッジの更新・改善が現場主導で行われていることも重要な要素です。トップダウンで与えられる情報に頼るのではなく、現場で働くメンバーが主体的に「この情報は今の現場には合わない」「このやり方を追加した方がいい」といったフィードバックを積極的に行い、日々ナレッジを磨いていく文化が根づいています。

ナレッジの整備や発信が「組織への貢献」として捉えられている点も見逃せません。情報を整備・発信することが面倒な作業ではなく「組織の成長を支える行動」として肯定的に評価されているため、ナレッジ提供へのモチベーションが高く、継続的に情報が蓄積されていきます。

まとめ

ナレッジを活かす文化が根付いている組織は、人材と成果の両面で、持続的な価値創出が可能となる

「良質な問い」の重要性

ナレッジを引き出すうえで見落としはならないのが、「問いの質」です。特に、ハイパフォーマーの知見の多くは、形式知ではなく暗黙知—すなわち、**本人の中に自然と蓄積された考え方の型や判断の勘どころとして存在しています**。そのため、表面的な行動だけを尋ねても、本質的な気づきや再現性のある知識にたどり着くことはできません。

そこで鍵となるのが、「**問いの設計**」です。単なる行動の確認ではなく、なぜそう判断したのか／他にどんな選択肢があったのか／どんな視点で状況を見ていたのかといった、思考プロセスそのものに踏み込む問いかけが必要になります。

重要なのは、問いを受ける側であるハイパフォーマー自身も、問いを通じて自らの判断や行動基準を再確認し、深く内省する機会を得られるという点です。質問に答える過程で、本人はこれまで無意識に行っていた判断の理由や意思決定の背景に気づき、新たな思考の整理や改善点を発見することができます。

例えば、ある判断を下す際にどの情報を重視していたのか、どのタイミングでリスクを評価したのかといった点を言語化することで、自身の判断パターンが明確になります。さらに、過去の成功体験や失敗体験を振り返りながら答えることで、これまで意識していなかった判断基準や思考の癖に気づくこともあります。

良質な問いと表面的な問いの比較

表面的な問い	良質な問い
どう行った？	なぜ、そう判断した？
どんな手順？	その判断に至るまでに、何を見ていた？
どれが正解？	それ以外に考えた選択肢は？
いつ決めた？	そのタイミングを選んだ理由は？

このように、「思考」「判断の背景」「代替案」といった内面のプロセスを掘り起こす問いをあらかじめ設計しておくことで、ハイパフォーマーの無意識下にある判断基準や視点が少しずつ可視化されていきます。

従来、本人しかわからなかった「肌感覚」や「現場勘」のような暗黙知は、放っておけば属人化し、継承されることなく埋もれてしまいがちです。しかし、良質な問いによってそれらが言語化され、蓄積することができれば、誰もが理解し、実務に活かせる再現性のあるナレッジ資産として組織内で共有・活用できるようになります。

まとめ

思考の深部に届く問いこそが、暗黙知を形式知に変える起点となり、ナレッジを「再現可能な組織の資産」へ進化させる

まとめ

ナレッジこそが、次代の育成資産

ハイパフォーマーの「当たり前」は
必ずしも他の誰かが再現できるものではありません。

成果の裏にある思考や判断、現場での感覚は
形式知化されなければ属人化し
やがて組織の中で埋もれていってしまいます。

だからこそ、ナレッジを可視化し
再利用できる形で共有・活用していくことが重要です。

属人化されたノウハウを仕組みとして整えることで
育成は「個人に頼るもの」から
「組織として実現するもの」へと進化します。

これからの人材育成に求められるのは
「人の知」を一過性の経験で終わらせず
再現性と持続性のある“資産”として活かしていく戦略的な仕組みです。



これからの人材育成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。

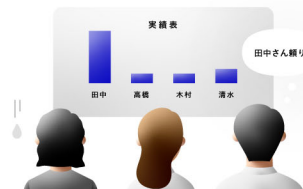
— こんな課題ありませんか？



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！

インタビューを受けるだけで ナレッジ共有ができる仕組み

属人化されたナレッジを組織の資産として活かすには、「どのように問いを立て、どのように引き出し、どのように残していくか」がカギになります。特に、思考や判断のプロセスに迫る“良質な問い”を起点としたナレッジの可視化は、育成の再現性と組織の生産性を大きく左右します。

こうしたナレッジ活用の土台を支えるのが、AIナレッジプラットフォームQast(キャスト)です。Qastは、「自然言語で話すだけでナレッジになる」仕組みを提供し、問いの設計・知見の抽出・形式知化・再利用までを一貫して支援します。

—— 話すだけでナレッジになる！ AIナレッジインタビュー

対話をしながらナレッジを引き出す



〇〇は、どのような手順で行っていますか？

〇〇を行うにはまずAというところからBを引き出し・・・

AとBは、それぞれどこにありますか？

Aは〇〇にあって、Bは〇〇にあります。どちらも・・・



有識者

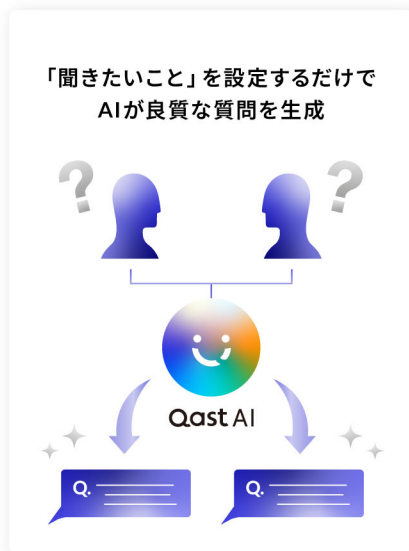
「音声のやりとり」を構造化されたナレッジに変換

AIが自然な問いかけを通じて、「なぜそう判断したのか？」「その選択肢を選んだ理由は？」といった深掘りを行うことで、ハイパフォーマー自身の思考を丁寧に整理していきます。こうした対話を通じて、本人ですら言語化していなかった判断軸や視点が明確になり、再現性のあるナレッジとして蓄積されていきます。

日々の業務で忙しく、まとまった時間をとってナレッジを蓄積することが難しいハイパフォーマーにとっても「話すだけで自然にナレッジが抽出される」仕組みは、負担をかけずに知見を形式知化する強力なツールです。

— AIナレッジインタビューのメリット

AIインタビュー機能を活用することで、次のようなメリットが期待できます。



登録されたナレッジはすぐに検索対象となり、現場の知見が即活用可能に

— 活用シーン



ポイント

「記録に時間がかかる・書きづらい・読まれない」課題を解決。ナレッジが自然に蓄積・共有される状態を作ります。



— 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検索・活用まで 生成AI×人で創るナレッジマネジメントの最適解

ナレッジは、整え、活かしてこそ資産になる

Qast は、RAGを通じて知の生産性を高め、組織全体の力となります



サービス紹介ページへ

