

---

# なぜナレッジマネジメントは 定着しないのか

文化醸成から始める成功の条件

## 本書の内容

「ナレッジマネジメント」という言葉は1990年代から広く使われるようになりましたが、実際には多くの企業で形骸化しているのが現状です。制度やツールを導入しても、期待していた効果が得られないケースは少なくありません。

なぜナレッジマネジメントは形だけで終わってしまうのか。その背景には、単に仕組みを導入するだけでは解決できない、組織文化やマネジメント層の関与、現場の意欲や評価制度の欠如といった根本的な要因があります。

本書では、こうした課題の本質を整理し、ナレッジを組織に定着させるために必要な文化醸成の考え方と、具体的な施策について詳しく解説していきます。

## 本書でわかること

---

1. なぜナレッジマネジメントはうまくいかないのか
2. 成功のカギは「文化の醸成」
3. 個の貢献の評価
4. Qastで実現するナレッジマネジメント

# なぜナレッジマネジメントはうまくいかないのか

# 01

ナレッジマネジメントが組織に定着しない典型的な理由を整理し現場の課題を可視化します。

## ナレッジマネジメントがうまくいかない理由

ナレッジマネジメントがうまくいかない理由について以下の点が挙げられます。

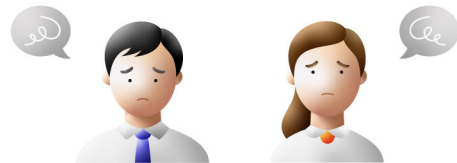
### ナレッジマネジメントにおける課題

#### 仕組みに依存している



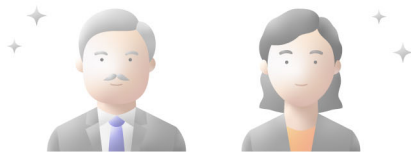
ツールや制度を導入すれば解決すると考えられがちですが運用が定着しなければ知見は活用されません

#### 現場のインセンティブ不足



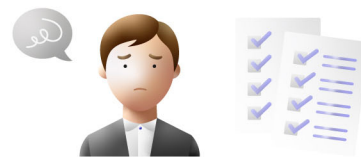
「自分にメリットがない」「面倒だ」と感じることで投稿や活用が進まず、共有文化が定着しません

#### マネジメント層の関与不足



課長・部長クラスが率先して関与しないと、ナレッジマネジメントは日常業務に押し流され優先順位が低くなってしまいます

#### 評価の仕組みが整っていない



貢献や努力が正しく評価されないことでメンバーはナレッジ共有の必要性を感じにくくなります

ナレッジマネジメントは、単なるツールや仕組みの導入だけでは成功しません。組織に定着させるためには、マネージャー層が文化醸成を主導し、「知見を共有することが当たり前」という価値観を組織に根付かせることが不可欠です。同時に、個々の貢献を評価し、取り組みを可視化する仕組みを整えることで、ナレッジは組織の資産として循環します。

#### ポイント

ナレッジ共有を当たり前にする文化を醸成し、個人の貢献を可視化することが定着の鍵

# ナレッジ共有に対する 個人の貢献への評価

ナレッジ共有の貢献を定量化し、  
個人の評価に結びつける方法を解説します。

## ナレッジ共有を行うことへの新しい評価軸

文化醸成を実現するためには、まず「共有の貢献を正しく評価する仕組み」を整えることが出発点となります。ナレッジ共有は、売上や成果といった直接的な指標に現れにくいいため、個人の努力が認知されにくい傾向があります。そこで、共有回数や再利用回数、チーム全体の学習速度への寄与など、新しい評価軸を設定することが、文化の定着に向けた第一歩です。これにより、メンバーの貢献が具体的に可視化され、評価につなげやすくなります。

さらにAIの活用により、文化醸成を効率化することも可能です。AIがナレッジの記録や整理、活用状況の分析を自動化することで、どの知見がどれだけ活用されたかを定量的に把握できます。これにより、成果を見える化すると同時に、マネージャーの負担も軽減され、ナレッジ共有文化を加速させる土台を作ることができます。

### ナレッジ共有の評価基準例

01 共有数・量

自身の知見や経験を積極的に整理・投稿しているか



02 再利用・活用度

他者が投稿ナレッジをどれだけ参照・利用しているか

03 貢献度

共有されたナレッジが業務改善や成果にどの程度寄与したか



04 フィードバック  
称賛度

ナレッジ活用による成果が適切に評価・称賛されているか

ポイント

共有の貢献を可視化し、定量化することで、文化醸成へのプロセスとして重要な役割を果たす

# 成功のカギは 「文化の醸成」

# 03

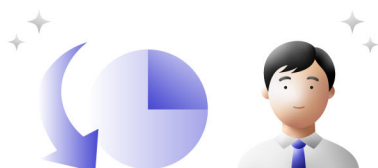
ナレッジ共有を組織に根付かせるには、文化の醸成が必要不可欠です  
その実現のための仕組みと、動機付けについて具体的に説明します

## インセンティブ設計が生み出す共有の習慣

ナレッジ共有の推進には、まず「インセンティブの設計」が重要です。共有された知見が正しく評価され称賛されることで、メンバーは安心して知見を共有できるようになり、日常的な行動として根付いていきます。インセンティブは単に「褒める」ことに留まらず、実際の業務メリットと結び付けて設計することが効果的です。

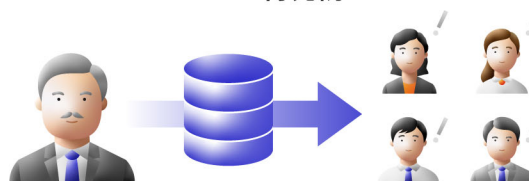
### ナレッジの共有が進むことで生まれるメリット

#### 迅速な課題解決が可能に



過去の成功事例を参照することで  
同じ課題に直面した際に素早く対応できます。

#### ミスの再発防止



失敗事例から学ぶことで、同じミスを繰り返さず  
チーム全体の工数を削減できます。

#### 業務が改善できる



他部署の工夫や取り組みを取り入れることで  
自分たちの業務効率が向上します。

#### 本来の業務へ集中できる



日常業務での悩みや迷いが減り  
重要な業務や付加価値の高い仕事に時間を割けます。

このように「自分たちの業務改善」に直結するメリットが得られると、ナレッジ共有は「面倒な追加作業」ではなく、「業務を楽にするためのもの」として認識されるようになります。具体的な方法としては、社内表彰、定例ミーティングでの称賛、社内報での紹介といった場での「見える化」に加え、人事評価への反映も有効です。これらの取り組みにより、ナレッジ共有が一過性の取り組みではなく、持続可能な行動へと変わっていきます。

## 文化を組織に広げるためのマネージャーの役割

評価制度によって貢献が見える化されることで、メンバーが安心して知見を共有できる環境が整い、文化が育まれていきます。その上でナレッジマネジメントを組織に浸透させるには、マネージャー層の役割が非常に重要です。

### ナレッジ共有を広げるマネージャーの役割



マネージャーはメンバーに対し、ナレッジ共有が「自分ごと」とであると認識させる必要があります。ナレッジ共有がチームや個人にどのようなメリットをもたらすのかを繰り返し発信し、理解を浸透させることが第一歩です。そのためには「あの時の情報共有があったからこのプロジェクトは納期に間に合った」といった具体的な事例を示すことが効果的です。また、マネージャー自身が率先して自身の知見や成功・失敗の経験を共有することで、メンバーが知見を発信できる雰囲気を作りましょう。

さらに、マネージャーは「共有が生み出す成果」を定期的に可視化し、チーム全体で振り返る仕組みを整えることも重要です。成果が見えることで、メンバーは自らの貢献を実感し、次の共有へとつながります。

## まとめ ナレッジ共有の文化を根付かせる2つの柱

### インセンティブによる動機付け

- 共有が評価され、適切な称賛や報酬につながる仕組みを整える
- 業務改善につながる具体的なメリットを実感させる

### マネージャーのリーダーシップ

- 共有の意義を発信し続ける
- 自ら率先して共有を実践し、チームに安心感を与える
- 成果を可視化し、メンバーのモチベーションを高める

ナレッジマネジメントへのメンバーの意欲が継続的に高まる

## まとめ

---

### ナレッジマネジメントを組織に定着させるには マネージャー層が 文化醸成を主導することが重要

ナレッジマネジメントは  
仕組みやツールの導入だけでは成功しません。

組織に定着させるにはマネージャー層が文化醸成を主導し  
「知見を共有することが当たり前」という価値観を  
組織に根付かせることが不可欠です。

さらに、個々の貢献を評価し  
取り組みを可視化する仕組みを整えることで  
ナレッジは組織の資産として循環します。



# 生成AI時代の ナレッジマネジメント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せるので、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！

## 情報を一元化し

## 「Qastを見れば全部わかる」を実現

### 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

株式会社デジタルガレージでは、部署ごとに情報が散在しており、最新情報や成功事例がチーム全体に十分に行き渡らないことが課題となっていました。特に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う中で、部署内での情報共有が十分に機能していませんでした。広告メディアは変化のスピードが非常に早いため、常に最新の情報を迅速に共有することが求められます。しかし、更新に手間がかかる従来のツールでは、導入しても次第に使用されなくなるという問題もありました。

### 導入後の効果

Qastを導入することで、事業部内のFAQや業務マニュアル、最新情報を一元化し、誰でも必要な情報にスピーディにアクセスできる環境を整えました。社員はFAQや業務マニュアル、日常の情報をQastに投稿できるようになり、メディア情報の更新や検索が容易になりました。

また、投稿のハードルを下げ、全社員が同じ場所に情報を投稿するルールを整えたことで、雑談的な情報や趣味の投稿も増え、社内コミュニケーションの活性化にも寄与しています。さらに、投稿に対するリアクションや「Qast賞」の表彰により、社員の投稿意欲が向上し、アクティブ率は80%を超える状態を維持しています。

Qastにアクセスすれば必要な情報が揃っている状態が実現し、ナレッジの利活用が定着したと同時に、社員のエンゲージメント向上や組織全体のパフォーマンス向上にもつながっています。

### ポイント

- 経営課題・業務課題の解決を目的に、部署横断で社内情報の一元化に取り組む
- 誰にでも使いやすいUIがQast導入の決め手に
- 投稿ハードルを下げて活用を促進することで、アクティブ率は80%超をキープ
- ナレッジ共有はもちろん、コミュニケーション促進で社員のエンゲージメント向上に寄与
- 投稿のモチベーションを高める仕組みが、Qast定着を後押し

### Qastからひとこと

デジタルガレージ様には、強い推進力と実行力でQastを一気に社内のナレッジツールとして定着させていただきました。私たちが理想とする使い方を実現していただいております。頂戴する機能改善リクエストもより良いサービスづくりにご協力いただいているような感覚です。これからもご期待に応えられるようサポートしてまいります。

[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  
U R L | <https://www.garage.co.jp/>

## 「知りたい情報はまずQastで」が 全部門の社員に根付いている

### 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ソリューションズ株式会社では、社員同士の情報共有が重要であると認識していましたが、最適な基盤がなく複数のツールを検討していました。

また、お客様にツールを提案するに前に自社でツールを使ってみるという文化があり、まずは取り扱いツールでナレッジマネジメントに取り組だのですが、グループ内の別会社や関連会社と一緒に同一ツールを使って情報共有するのはアカウント管理や運用の観点から難しく、ドメインが異なる複数社でも柔軟にアカウントが作れるQastの導入に至りました。

### —— 導入後の効果

Qastに社内のすべての情報を集約することで、活用率は80%を超えるまで向上しました。導入当初は技術系情報に限定していましたが、人事総務系のナレッジも集約することで、社員数が倍増したにもかかわらず問い合わせ件数は想定より増えず、社員がまずQastで調べるといった習慣が定着しました。

また、投稿のモチベーションを高めるキャンペーンやランキング機能の活用、プロジェクトや研修での活用促進により、ナレッジ共有の文化が一層浸透しています。

新人研修で行うツールの開発実習においても、分からないことはQastで質問する形にしており、講師だけでなく先輩社員も回答することでナレッジ蓄積と活用を促進しています。さらに、シンプルなUIと検索性の高さにより、技術者だけでなくバックオフィス部門の社員も利用しやすく社内の情報インフラとして欠かせないツールとなっています。

### ポイント

- Qastに全社情報を集約することで、活用率が80%超に向上
- 投稿ランキングの機能活用やキャンペーンにより、投稿のモチベーションを継続的に維持
- 新人研修での活用促進により、ナレッジ共有の文化が定着
- 社員数が倍増しても問い合わせ件数が大幅に増えず、社員がまずQastを参照する習慣が定着
- シンプルなUIで、技術者だけでなくバックオフィス部門の社員も利用しやすくなった

### Qastからひとこと

Qast活用推進、運用に関わる皆様がナレッジマネジメントに積極的に取り組まれていることが、Qastの利用率に現れていると強く感じます。「Qastでこういう機能はないですか」といったご要望をいただくこともあり、ナレッジマネジメントをより深化いただけるようサービス改善に務めてまいります。

[事例の詳細はこちら](#)

**ndis** NDIソリューションズ株式会社  
変化の一步先を。

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](#)

