OXT-ナレッジクロス活用基盤

組織知を統合し、
変革と成長を加速する戦略的プラットフォーム

ホワイトペーパー

OKI OKIクロステック株式会社

目次

１．はじめに：経営課題としてのナレッジ活用 4

２．ナレッジクロス活用基盤が描く未来 4

３．ナレッジクロス活用基盤がもたらす変革 5

４．全社展開を支える実践的フレームワーク 6

５．期待される導入効果 7

６．導入・展開のイメージと実現までのステップ 10

７．経営層へのメッセージ 12

OXT-ナレッジクロス活用基盤

「ヘルプデスク業務のその先へ
ナレッジの管理とコミュニケーションの融合。
進化する仕組みが御社の競争力を支えます。」

1． はじめに：経営課題としてのナレッジ活用

企業を取り巻く環境が激変する現代、組織の継続的成長や競争優位は「知の蓄積力・活用力」にかかっています。しかし現実には、多くの企業・組織で情報やノウハウが部門ごとに分断され「属人化」「サイロ化」が進行しています。

これは、事業継続力・サービス品質・業務効率化・迅速な意思決定・新規事業創出—あらゆる経営戦略推進のボトルネックとなっています。

経営トップ自らが"知の経営"に本格的に取り組む、その第一歩こそが、「ナレッジクロス活用基盤」の導入です。

2． ナレッジクロス活用基盤が描く未来

組織知を資産として蓄積・共有し、価値を最大化

ナレッジクロス活用基盤の導入によって、組織の知見が集約・ネットワーク化され、業務の質やスピードが飛躍的に向上します。これにより、これまで個人や部門の枠を越えて十分に引き出すことができなかった知識や経験が、全社的に活用されるようになり、組織全体のパフォーマンスが変革されます。

以下のような未来像が実現します：

- ✓ 人に依存しない"知の仕組み"の構築
- ✓ ナレッジの横断的共有による業務品質の均一化
- ✓ 現場から経営までの一貫したナレッジ連携による迅速な意思決定
- ✓ 多様な知見の融合による新たな事業・サービス・イノベーション創出

全体をつなぐコンセプトアーキテクチャ: ナレッジクロス活用基盤の全貌

DX 推進により、働き方や企業運営は変革期にあります。当社の「ナレッジクロス活用基盤」は、

お客様のビジネスの中心にある【ナレッジ】と【コミュニケーション】を融合したソリューションです。

以下の図は、その全体像を表したものです。

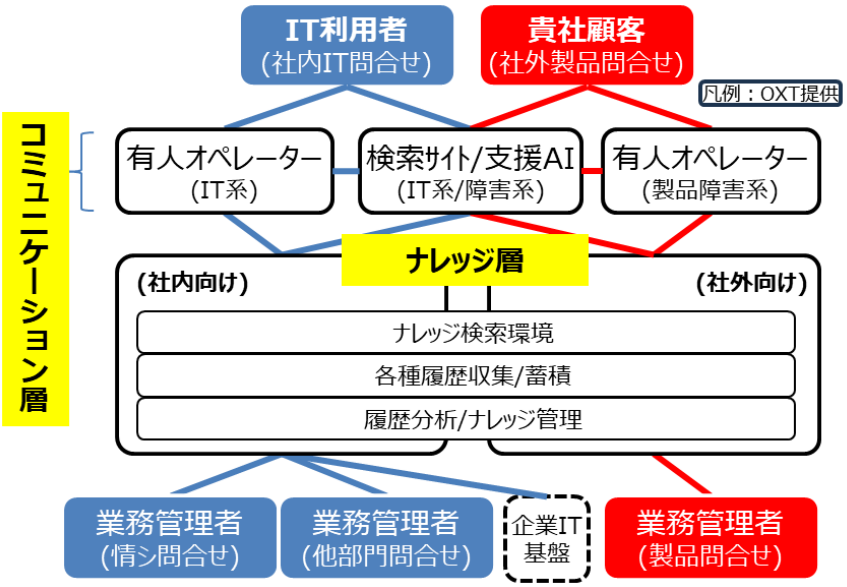

図１　OXT-ナレッジクロス活用基盤のコンセプトアーキテクチャ図

情報システム部門が管理するIT 系から始まり、総務、経理、人事など含めた社内部門の問い合わせ対応だけでなく、顧客窓口とも統合された「企業全体のナレッジ＆コミュニケーション統合基盤」を構築できます。情報の一元化と双方向性、人財の最適化を実現し、生産性向上とお客様満足度の最大化を目指します。

3．ナレッジクロス活用基盤がもたらす変革

競争力の源泉となる「知の統合」

ナレッジの分断から解放され、全社横断で知が統合されることで、組織としての真の競争力が引き出されます。単なる業務の効率化だけでなく、企業の成長・変革を支える基盤となる「知の統合」が、以下のような組織変革をもたらします。

① 競争優位を生み出す知的資産の有効活用

断片化したナレッジを「企業の知的資産」として体系管理することで、退職や人事異動などのリスクにも揺るがない“事業継承力”を獲得。知の再利用やベストプラクティスの横展開により、全体のパフォーマンス底上げを強力に推進します。

②最先端の業務効率化とスピード経営

現場ノウハウを即座に可視化・共有。過去事例や FAQ の活用で対応スピード・判断品質が飛躍的に高まります。時間・コストの無駄を徹底排除し、改革のスピードを経営直轄で高めます。

③柔軟な組織とイノベーションの母体

部門や職層、地域・職歴を越えたナレッジ交流促進により、固定観念を超えた新しい発想・次世代ビジネスの芽が育ちます。挑戦と協働を支える企業文化変革にも直結します。

4． 全社展開を支える実践的フレームワーク

各構成要素について

コンセプトアーキテクチャ図の各要素をセクションごとに詳細解説し、価値や導入ステップもお伝えします。

図２　OXT-ナレッジクロス活用基盤のフレームワーク図

このフレームワークは、「ナレッジクロス活用基盤が、全社で情報提供と対応支援を連携して、DX 環境を実現する」 構造を示しています。更に、以下のように定義します。

・「業務支援」と「顧客支援」の機能を総称して「コミュニケーション層」

・「社内向け」と「社外向け」のナレッジ運用管理機能を総称して「ナレッジ層」

ナレッジ層「ナレッジに生命を吹き込む PDCA の力」

「ナレッジクロス活用基盤」の中心に位置するのが、御社のナレッジ情報を蓄積し、御社だけが参照でき、常にアップデートし続ける「ナレッジ層」管理プロセスです。このプロセスは、IT 利用者などの履歴を基に、PDCA（Plan, Do, Check, Act）サイクルを通じて、以下を実現します。

- 不足しているナレッジの追加
- 陳腐化した情報の排除や更新
- 重複コンテンツの統合
- 検索不能な項目の改善

これにより、ナレッジの『鮮度』を保つだけでなく、利用者が直感的にアクセスできる『使える情報』へと『昇華』します。

コミュニケーション層「つながる力で顧客と社員を支える」

ナレッジを活用するのは、「コミュニケーション層」です。当社は以下の対応チャネルをご用意していきます。

① 有人対応:社員向けの電話/Web 問い合わせ対応（例：平日 9:00～17:00）

② セキュリティ有人対応:発生頻度は低いが社内全体を守るため、24 時間 365 日の安全対策対応

③ AI チャットボット:社内業務や IT 関連の簡易質問への自動応答機能。問合せ者に寄り添って対応

④ FAQ 検索サイト:IT 利用者が自己解決できるナレッジを格納・検索可能なプラットフォーム

これらは、利用者に『解決速度の向上と自己解決の支援』を提供するとともに、情報システム部門などの負担を軽減し、本来の業務へ集中できるようになります。

5． 期待される導入効果

～ すべてのステークホルダーへ、成長と変革の価値を ～

企業を取り巻く「ナレッジ」に関する課題の整理

一般的に企業では、IT 基盤に関する様々な課題を日々解決しています。

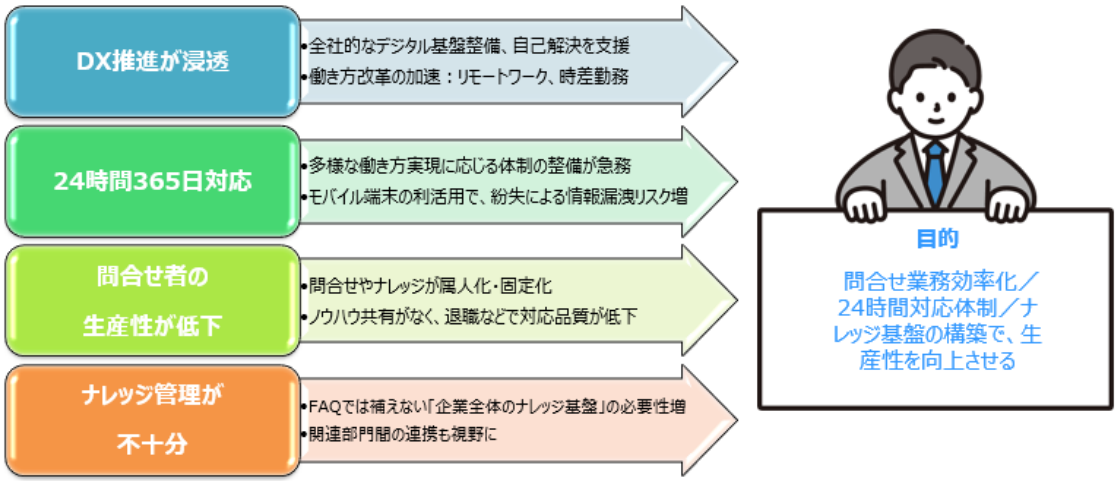

図３　一般的な企業の IT 基盤を取り巻く課題

導入効果 「経営層・部門・利用者それぞれの価値」

「ナレッジクロス活用基盤」は、以下の 3 つの視点から、それぞれにご貢献できる価値を提供するように考えております。

経営層の視点から

・戦略的判断を支える情報アクセスの透明化

必要な経営情報への即時アクセスが可能になり、事実に基づく迅速で確実な経営判断を実現。部門間でブラックボックス化していた知見もクリアにし、全体最適の視点で事業運営が可能です。

・全社的なコスト削減とリソース配分の最適化

業務の標準化・効率化により、問い合わせ対応や教育・研修の工数および時間を大幅に圧縮。経営資源を本来投下すべき成長領域へシフトし、経営体質を強化します。

・属人化リスクの排除と企業の持続力向上

暗黙知や業務ノウハウを組織資産として統合・蓄積することで、人財流動時のリスク・サービス品質低下を防止。事業継続力・革新力の根幹として機能します。

・業務改善・イノベーションを促進する土壌づくり

全社員の現場発アイデアがナレッジとして反映され、ボトムアップ型の業務改善・サービス開発が加速。持続的なイノベーションのサイクルが組織に根づきます。

情報システム部門など情報提供と対応する各部門の視点から

・問い合わせ対応のアウトソーシングによる負担軽減と本業集中

定型的な問い合わせ、過去事例、突発的なインシデントなどは、ナレッジベースが自動対応。部門担当者は高度な専門業務や企画業務など“本来注力すべき業務”へリソースを集中できます。

・効率化された運営プロセスによる運用体制の安定化

業務フローが明確化・標準化され、対応漏れ・遅滞が減少。対応品質・スピードが平準化し、運用部門全体の稼働率も最適化されます。

・OJT・人材育成の標準化とスピードアップ

業務ノウハウが集約されるため、人材育成や OJT が体系的・効率的に推進されます。中堅・ベテラン層への依存や教育コストも最小化。

・セクション横断的な協働と迅速なナレッジ共有

部門の壁をこえて情報が共有可能になり、緊急時やイレギュラー対応時の連携力も大幅に強化されます。

IT を駆使されている方（現場社員・ユーザー・顧客）の視点から

・対話型・自己解決型ナレッジ利用による自己解決力の向上

チャットボットや FAQ 検索など直感的・対話的な手段により、自然な形で自己解決が可能となり、困ったときの“待たされ感”や無駄がぐっと減少します。

・問い合わせ時の無駄のない迅速対応

ナレッジベースが常に最新情報を提供。問い合わせ内容も自動記録され、スピーディかつロスの少ない対応を実現します。

・どこからでも、柔軟な課題解決スタイルが選択可能

デバイスや場所を選ばず、自分に合った検索方法（対話、カテゴリ検索、ナビゲーション等）で最適な解決策にアクセス。テレワークや現地業務環境でも効果を最大化します。

・一貫した高品質対応と業務の継続性

ナレッジの標準化で、誰に尋ねても答えがブレず、属人的なばらつきを排除。緊急時・繁忙期でも安定した業務遂行をサポートします。

・現場からの“気付き”がナレッジとして反映される仕組み

自らの提案や改善アイデアがナレッジに反映・共有されることで、業務改善やスキル向上への参加意欲が向上し、組織へのエンゲージメントも高まります。

6． 導入・展開のイメージと実現までのステップ

進化するアウトソーシングサービス「3 段階の価値を提供」

IT 基盤をすでに構築されているお客様は、最終系を最初に構築することは、現状からのインパクトを考えると得策ではありません。以下に記載した「3 段階」の進化モデルに適用で、利用者などへの影響を最低限に出来ます。

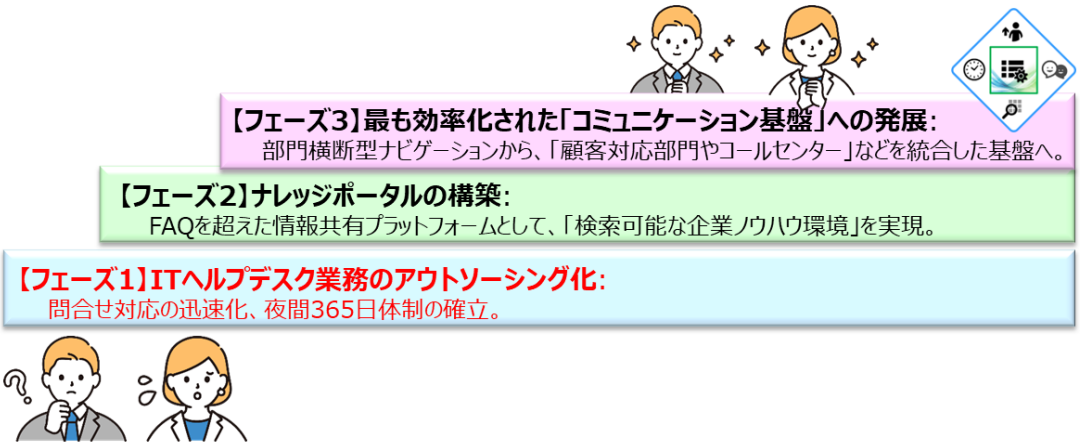

図４　統合基盤の導入に向けた 3 段階の進化モデル

この図は、ナレッジクロス活用基盤の導入プロジェクト推進の各フェーズ（現状把握、課題整理、ロードマップ策定、設計・構築、運用定着、評価・改善）を、社内の巻き込み・PDCA 視点で段階的に示しています。場当たり的でない、戦略的かつ確実な全社展開を強力にサポートするロードマップの全容です。

更に、以下に各フェーズを例として詳細に解説します。但し、最終系を限定しているものではなく、お客様のご都合により柔軟に変化します。

実現例：

【フェーズ 1】社内 IT ヘルプデスクサービス

- 有人対応:　例 平日 9:00～17:00 の電話・Web 対応
- セキュリティ対策:　端末紛失などの 24 時間 365 日の有人サポート
- ナレッジ検索サイト:IT 関連 FAQ を格納・提供

【フェーズ２】業務部門の高度化

- 各種社内業務ナレッジ掲載: 人事、総務、経理など
- AI チャットボット:業務内問い合わせの効率化
- ナレッジ全体管理:進化するナレッジ基盤の成長軸として管理

【フェーズ３】更にお客様のお客様向け対応基盤へ進化

- 外部向け有人サポート:コミュニケーション基盤の運用代行
- ナレッジ蓄積・分析:問い合わせ履歴をもとにナレッジの進化を促進

7．経営層へのメッセージ

変わり続ける市場環境で、貴社が持つ“知の力”を最大化し、「攻め」と「守り」の両軸を強化すること

それが 『ナレッジクロス活用基盤』 による経営変革の本質です。

今こそ、“人に頼らず仕組みで成長する”企業へと、貴社を次のステージへ導くための一手を！

導入事例

すでに、フェーズ１ 社内 IT ヘルプデスクサービス を数社でご導入いただいております。この導入により、電話対応件数の削減、問い合わせ利用者の満足度確保、情報システム部門の本業への集中など多くの実績と価値を実感 されております。以下の「サービス商品：ヘルプデスクサービス」に詳細を、「お客様の声」として掲載しております。最近では、フェーズ２ 業務部門の高度化 へのステップアップをご検討中です。

また、「先ずはナレッジ層」、「AI チャットボットの検討」などで、多くの引き合いをいただいております。

サービス商品

当社の「ヘルプデスクサービス（IT システム/メーカー向け） 」の運用代行を今回のコンセプトでステップアップします。現在の有人/FAQ 対応を更に進化させる次世代型「ナレッジクロス活用基盤」により、お客様企業の DX 推進を加速し生産性向上を図ります。

現行商品に関しましては、以下に挙げる当社ホームページに詳細を記載しておりますので、ご参照ください。
< https://www.oki-oxt.jp/support/management/pchelp_s.html>

最後に、お問い合わせ先

ＯＫＩクロステック株式会社
サポートサービス事業本部 第一サービス事業部 第四部

暗黙知を形式知（生成 AI のプロンプト）にして実行するデモをご用意しています。ご興味がございましたら、本資料をダウンロードしていただいた、上記のホームページにございます「お問い合わせ」の部分からお願いいたします。追ってご連絡差し上げます。

© 2025 OKI Crosstech Co.,Ltd All rights reserved.
本書の内容の著作権は OKI クロステック株式会社に帰属します。本書の全部または一部について、著作権者の許可なく転載・転記・複製・配布することを禁じます。
本書の内容は予告なく変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

以上