

5 knowler

# 「人×人、人×情報のつながり創り」を支援し 新しい価値を生み出す knowler

NTT データグループでは、ドキュメント共有に加え有識者情報（Know-Who）や、組織・プロジェクト情報（Know-Where）を共有し、人と人をつなぎコラボレーションを通じて新たな価値創造を目指す、デジタルワークプレイス構築の取り組みを進めてきた。knowler は、これらの取り組みを集約したナレッジマネジメントソリューションである。

## 企業資産の活用による 環境変化への対応

企業にとって、少子高齢化により労働人口が減少する中で優秀な人材の確保が大きな課題となっている。また、市場環境の変化に応じた新たな事業領域への参入や事業モデルの変革も迫られており、AI などの最先端技術の取り込みも必須だ。

従来型の縦割りの組織構造では、ある部門が先端技術に長けていたとしても、横断的な情報活用がうまくなされておらず、全社的な活用は容易ではない。また、事業環境の変化によって従業員に求められるスキルが変化していても、その対応は個々人や部門に依存していることも多い。

コロナ禍を経て、働き方や組織構

造にも変化がみられるようになってきた中で、企業にはナレッジ、人材、アセット、技術などの企業の資産を最大限に活用し、様々な変化や要求に迅速にアプローチすることが求められている。

特に、情報資産（情報・ナレッジ）は企業の強みそのものであり、情報資産を蓄積し活用して新たなチャレンジを促すエコシステムの構築や、ナレッジを活用して高い付加価値を生み出す新しい働き方の実現、組織の壁を越えた協力体制の構築が欠かせない。

## 人と人のつながりを創る knowler

ナレッジの共有というと、たいていの場合まずドキュメント（Know-



株式会社 NTT データグループ  
技術革新統括本部企画部  
デジタルワークプレイス推進室  
シニアスペシャリスト 乗松 博 氏  
NTT データ先端技術株式会社  
ソフトウェアソリューション事業本部  
デジタルソリューション事業部  
AI コンサルティング担当部長 岡部 隆之 氏  
営業推進部 営業担当 森 邦雄 氏  
（\*写真は森氏）

How) の共有が行われる。しかしながら、ドキュメント共有には時間もコストもかかり、ビジネススピードの速い現代社会において十分なものとは言い難い。ドキュメントに加え、誰がどのよう

なナレッジを持っているか（Know-Who）という情報を組み合わせることで、社内に埋もれているナレッジや、多様な暗黙知（プロジェクトや業務経験等の経験

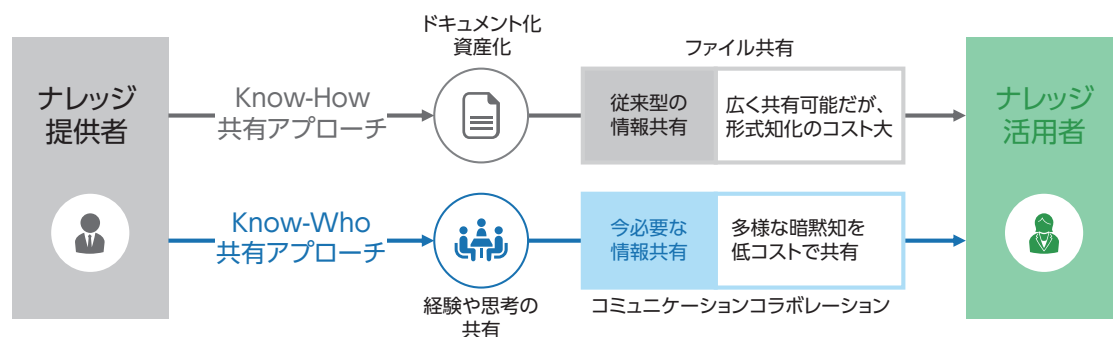


図1 Know-How と Know-Who を組み合わせたナレッジマネジメント

や取り組み)を迅速に活用し、コラボレーションへとつながっていく。

knowler は、オンラインストレージに保管された各種のドキュメントやお客様の人事システム等と連携して人や組織、プロジェクト等の情報を取り込み、オントロジーを活用して様々な情報を自動的に分析し、有機的に結び付け構造化することで、複合的な情報探索を可能としている。誰がどんな情報を持っているかをイメージできるようになり、これまでは難しかった人と人のつながり創りを強力に推進することができる。

Microsoft Azure 上で動作し、Teams とも連携していることから、有識者・適任者の検索から情報共有、当該人物へのコンタクトといった一連のコミュニケーションをスムーズに行うことも可能だ。ドキュメントへの透かし挿入機能や、AIP (Azure Information Protection) 連携機能により、ユーザー権限ごとに公開方法を制御するセキュアなナレッジシェアも実現できる。さらに、関係性を可視化したコネクショングラフ

で、社員、プロジェクト、スキル等を辿った連鎖的な探索を可能としている。

また、AI に事前学習させることなく、knowler に登録されたナレッジにより、自然文での質問に対する回答や、多言語のドキュメントを日本語で要約することも可能だ。

### 企業内の様々な部門での活用を想定

knowler が目指しているのは、「人×人、人×情報のつながり創り」を支援し、企業内に新しい価値をもたらすことであり、企業内の部門・分野を問わず、活用による様々な効果が期待できる。

### 生産性向上

サイロ化された組織では、それぞれが同じような問題を抱えていることが少なくないが、ナレッジが流通せず同じ失敗を繰り返していることも多い。

ナレッジレイクにより、成功事例・失敗事例をともに共有して無駄を削

減するとともに、全社員の日々の活動により生み出されるナレッジを誰もが活用できるようになる。個々人、組織のスキルに依存した個人戦から、全社のナレッジを活用した働き方へのシフトが可能となる。

### イノベーション創出・クロスセル

専門化された部門ごとに独立したビジネスを展開している組織においては、情報は組織の縦方向に流れるのみで、部門間の相互理解が行われず、組織を横断した連携によるシナジーは生まれにくい。

knowler による情報発信・情報収集の基盤を提供することで、社内の他部門の強みに気づき、連携に向けたコミュニケーションが活性化され、情報がオープンで連携が活発な組織となる。そして、社内の情報、アセット、人的リソースを活用することで新しい価値の創造へとつながっていく。

### 人材育成

デジタル人材の育成に取り組む企

業では、研修を受けた社員が現場に戻ると周りに相談できる人が居らず孤立してしまったり、具体的な推進方法がわからなかったりして、活用がうまく進まないケースがしばしば見受けられる。

技術情報のみならず事例も共有することで他者の取り組みをヒントに

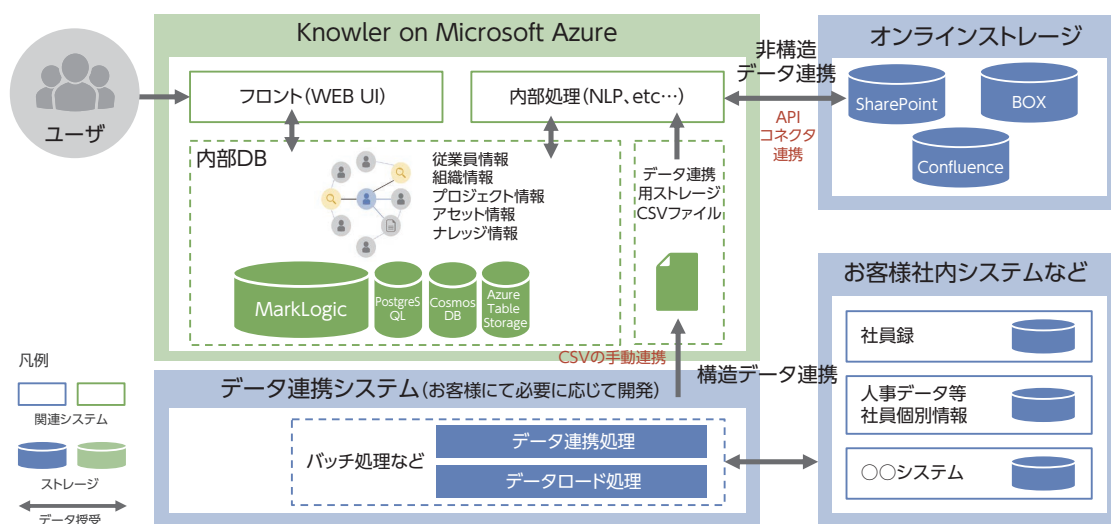


図2 knowler の仕組み

して新たなチャレンジをしたり、技術者が他の組織の有識者にも相談できるようにすることで孤立化を防いだりすることで、人材の育成と施策の推進を加速化できる。

### セキュアなナレッジ流通

情報共有の推進にあたっては、漏えいに対する不安から公開に後ろ向きな社員の存在がネックとなった

り、ファイルサーバーの権限管理に依存し、実際に流通をセキュアに制御する仕組みがなかったりすることも多い。

knowler では、権限により公開範囲をコントロールしたセキュアな情報共有が行われ、また、不正な持ち出しに対しても制御が可能である。クラウド活用時代の、安全・安心なナレッジ流通を実現することが

できる。

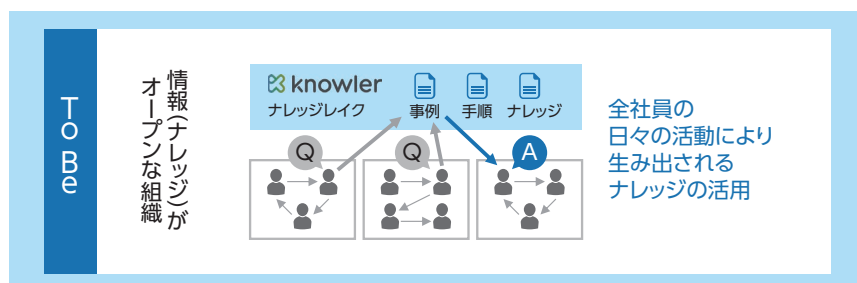
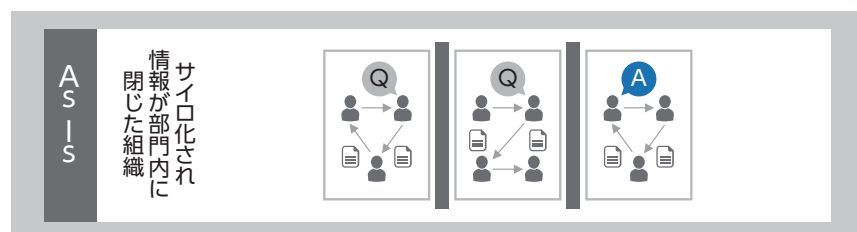
### 社内のノウハウを集約し お客様に提案

NTT データグループ内においては、医師の地域格差解消に向けたマッチングサイト提案の際に、knowler の検索から就活サイトの作成担当者につながり、助言を得て短期間で提案を作成したり、コールセンター DX のソリューション提案にあたって knowler でコンテンツをレビューしながら検索を行い、通信業界の AI 電話を始めとした AI 関連の案件事例を得て、さらに担当者に問い合わせをしてクオリティの高い提案資料が完成したり、と実際に効果が形となるケースが増えている。

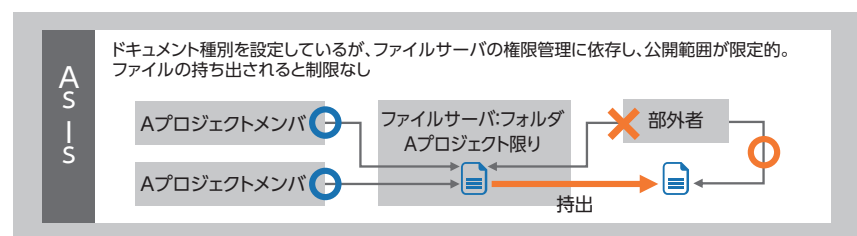
国内に留まらず、海外のお客様との取り組みでは、建設会社がグローバルな企業検索エンジンとして様々な情報に対して統一されたアクセスポータルを knowler で作成し、従業員が必要な情報を一元的に提供することで、ガバナンスモデル構築、成果物品質の向上、社員満足度の向上を実現など、活用が進んでいる。

社内における活用やお客様との取り組みを通して、様々なフィードバックを集め更なる機能強化も進めている。今年度中には、生成 AI を活用してプレゼンテーションや提案書、RFP/RFI に対する回答など、ビジネス要件に基づくドキュメント生成が可能となる予定だ。

情報資産の活用を進め新たな価値創造を実現していく取り組みを支えるソリューションとして、進化を続けていきたいと考えている。



#### <生産性向上>



#### <セキュアなナレッジ流通>

図3 ユースケース例