

# ナレッジマネジメント推進支援サービス

企業がこれまで取り組んできたナレッジマネジメントは、その多くがドキュメント管理ツールやSNSツールの導入といったITツールの導入に主眼が置かれています。

そのため、ツールは導入したものの組織内でのナレッジ共有が進まない、蓄積された大量のドキュメントを個人が使いこなせないといった課題を抱えている企業が未だ少なくありません。

アビームコンサルティングは、長年にわたり、ナレッジマネジメントのあるべき姿を検討、追求してきました。コンサルティングのスキル・ノウハウに加え、自社で実施しているナレッジマネジメントから得た経験を生かしてサービスを提供いたします。

## ナレッジマネジメントの目指す姿

ナレッジには「暗黙知」と「形式知」があります。暗黙知はヒト、個人が有する明示化されていない知識であり、これが明確な知識である形式知に転換されたときに初めて組織での活用が可能となります。また、組織が保有する多種多様な情報の中から、必要な情報が適切な形式およびタイミングで個人に提供されると個人の暗黙知が強化されます。このように暗黙知と形式知は相互に作用するだけでなく、継続的な循環によって組織の擁するナレッジを拡大し、事業活動における競争優位の源泉を拡充します。

ナレッジマネジメントは、企業の事業活動強化をゴールととらえ、明確な役割を担って組織を先導するCKO(Chief Knowledge Officer)と、ナレッジマネジメント活動の主管組織による継続的な施策遂行によって成立します。



## アビームコンサルティングのナレッジマネジメント推進支援

|  |   |
|--|---|
| <p><b>自社内「KM Center」の経験を生かした支援</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● アビームコンサルティングには、「KM Center」と呼ばれるナレッジマネジメント活動を専門業務とする組織があり、お客様に提供するサービスの品質とスピードの向上に寄与しています。</li> <li>● KM Centerの活動を推進しているメンバーが、本サービスにも関与し、ナレッジマネジメント推進支援サービスを提供いたします。</li> </ul>      |
| <p><b>構想策定から運用定着化までサポート</b></p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ツールありきの議論ではなく、ナレッジマネジメント活動の目的を明確化し、目的に則した運用方針の策定や運用組織の立ち上げを支援いたします。</li> <li>● 組織立ち上げ後も、アビームコンサルティングでナレッジマネジメントを推進してきたメンバーがKnowledge Managerとして参画し、ナレッジ共有の促進を継続的にサポートします。</li> </ul> |
| <p><b>多くの支援実績に基づくプロジェクト推進</b></p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● KM組織立ち上げの支援実績を基に、主要論点一覧、セキュリティポリシー、運用マニュアルなどのテンプレートを活用し、着実なプロジェクト推進をおこないます。</li> <li>● 数多くの支援実績に基づいて整備された方法論を活用して、効率的なプロジェクト推進をいたします。</li> </ul>                                     |

## プロジェクトアプローチ

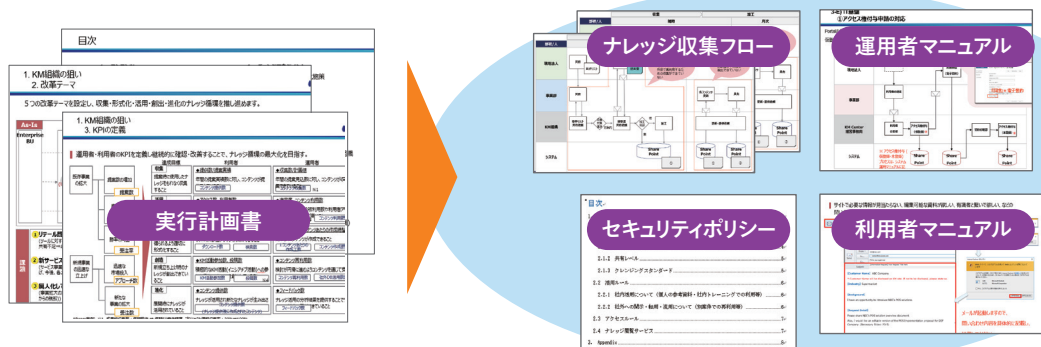
### 改革構想フェーズ

各カテゴリにおける論点検討を通じ、制度・ルール、組織、業務プロセス、システム基盤を定義する改革構想を行い、ナレッジマネジメント活動の目的に則した実行計画書を策定します。

| カテゴリ         | 論点  | 論点詳細   |
|--------------|---|--|
| ビジネス上の狙い     | <ul style="list-style-type: none"> <li>KPIツリーの定義</li> <li>改革テーマの決定</li> <li>ROIの算出</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務改革、経営支援、人材育成などのビジネス上の狙いに対するKM活動の目標を定義する。</li> <li>ビジネス上の狙いとKPIを紐づけ、改革テーマを設定する。</li> <li>KM活動のコストと、目標達成によるベネフィットを算出し、KM活動の実現性を検討する。</li> </ul> |
| ナレッジ運用方針     | <ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティポリシー</li> <li>ナレッジ対象の定義</li> <li>SLA</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ナレッジを運用する上でどのような観点・方法でセキュリティを保持するか検討する。</li> <li>ナレッジとして運用する対象コンテンツを定義する。</li> <li>ナレッジの運用を持続可能にするために必要なSLAを策定する。</li> </ul>                    |
| 運用組織         | <ul style="list-style-type: none"> <li>KM組織の役割</li> <li>KM組織の構成</li> <li>人員構成</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>KM活動を主幹する組織の役割を定義する。</li> <li>KM活動を主幹する組織の拠点、所在を定義する。</li> <li>KM活動を主幹する組織の人員構成や人材要件を定義する。</li> </ul>   |
| 運用業務プロセス     | <ul style="list-style-type: none"> <li>関係者の定義</li> <li>各種業務サイクル</li> <li>承認プロセス</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>KM活動に携わる関係者や利用者を定義する。</li> <li>KM活動を継続的に運用するための各種業務サイクルを定義する。</li> <li>ナレッジを収集、保存、活用する上で必要な承認プロセスを定義する。</li> </ul>                              |
| チェンジマネジメント施策 | <ul style="list-style-type: none"> <li>活用促進施策</li> <li>定着化施策</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用対象者がKM活動に関わり、ナレッジを利用することを促進する施策を検討する。</li> <li>利用対象者が常態的にナレッジを活用できるよう、施策を検討する。</li> </ul>   |
| システム         | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理者向け利用ツール</li> <li>ユーザ向け利用ツール</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理者が利用するシステムを選定する。</li> <li>一般ユーザが利用するシステムを選定する。</li> </ul>   |

### 設計フェーズ

改革構想フェーズで策定した実行計画書を基に、KM運用組織立ち上げに必要な業務フロー、セキュリティポリシー、運用マニュアルなどを整備します。新たにドキュメント共有基盤を導入する場合には、必要な機能要件を定義してツールの選定を行います。



### 実現フェーズ

「KMの定着化」というゴール達成には時間を要するため、規模を小さくスタートさせ、達成可能な目標に細分化して活動を継続し、導入の成功体験を積み重ねる中でKMの浸透を図るのが効果的です。効果・実現性の高い事業や拠点を選定して活動をスタートさせ、徐々に範囲を拡大していきます。

#### KM組織の成長ステップ例

##### 立ち上げ期：

###### 活動範囲

特定事業部内での活動

###### 活動の狙い

- ✓ 俗人的な情報交換からの脱却
- ✓ 一元的なドキュメント管理
- ✓ ナレッジの収集⇒加工⇒公開フローの確立

##### 拡大期：

###### 活動範囲

日本オフィス全体

###### 活動の狙い

- ✓ 事業部を超えたナレッジ連携のハブ
- ✓ ナレッジの活用促進施策の展開
- ✓ ナレッジの質的整備

##### 成熟期：

###### 活動範囲

グローバル全体

###### 活動の狙い

- ✓ 国を超えたナレッジ連携のハブ
- ✓ 情報共有における言語の壁の打破
- ✓ 海外拠点ローカルのKM活動立ち上げ及び推進支援