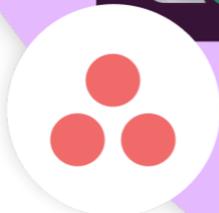




# 社内での ナレッジ共有を 阻む 5 つの障 壁を AI で克服 する方法



# 目次

はじめに .....	3
障壁 1: エキスパートを見つけづらい .....	4
障壁 2: 各部門がサイロ化している .....	5
障壁 3: 情報処理の負担が大きい .....	6
障壁 4: セキュリティに関する不安 .....	7
障壁 5: 従業員の入れ替わり .....	8
エンタープライズ検索を始めましょう .....	9

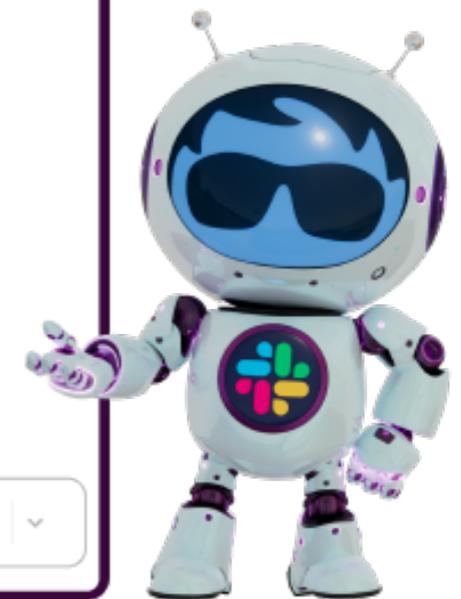
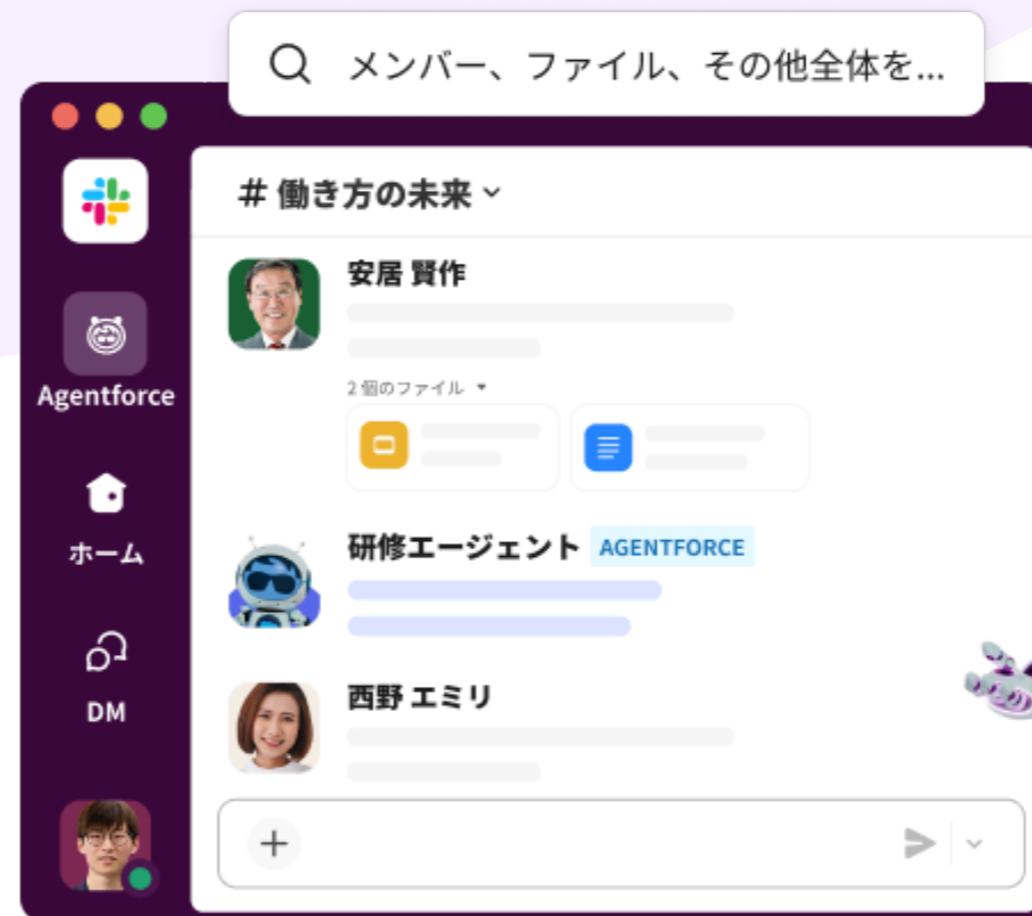
## はじめに

企業が成功を収めるには、従業員が社内のナレッジに手軽にアクセスできる環境が必要です。従業員が探している回答にたどり着けないと、プロジェクトは失速し、収益も減少してしまいます。実際、ナレッジ共有が非効率だと、年平均で **4,700 万ドル** もの損失を招くおそれがあります。

動きの激しい日々の業務のなか、全社的に共有されていないナレッジは行方不明になりがちです。重要な情報がメールに埋もれている、さまざまなアプリに散らばっている、特定の部署にしか保管されていない……といった事態に陥ることがよくあります。

Slack における AI を利用しているユーザーは、すでに **週平均 97 分** の時間を節約しています。その拡張機能である Slack のエンタープライズ検索を使うことで、ユーザーは Slack から一切離れることなく、社内のあらゆるナレッジやデータにアクセスできるようになります。

このガイドでは、社内でのナレッジ共有を妨げる 5 つの障壁と、その障壁を Slack のエンタープライズ検索によって解決する方法について、詳しくみていきます。



# 障壁 1： エキスパートを 見つけづらい

プロジェクトに取り組んでいる従業員が社内のエキスパートのサポートを必要とした際に、誰に連絡すればいいのかわからない……といったことがよくあります。プロジェクトの段階に応じて多数のチームが関わるような大きな組織では、とくにそうでしょう。

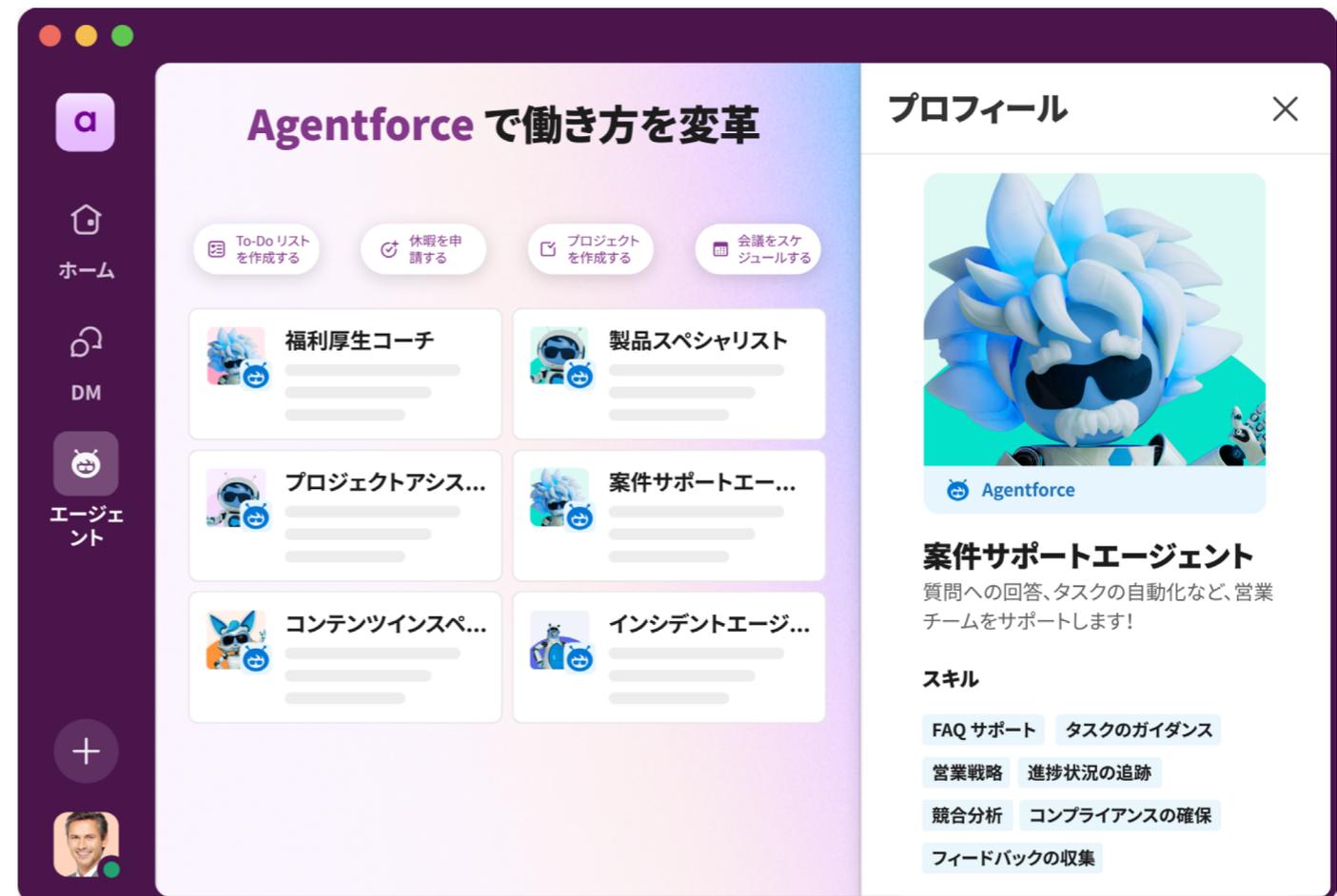
その結果、従業員は、特定の分野に詳しいエキスパートを探そうとして、見当違いの相手に連絡し、貴重な時間を無駄にしてしまうことがよくあります。

**従業員は情報の検索と収集に、  
毎日平均 1.8 時間、毎週平均 9.3  
時間を費やしています。**

## エンタープライズ検索で解決

エンタープライズ検索は、Slack および接続されたその他のプラットフォーム全体で、あらゆる会話をすばやく分析します。ユーザーはその検索結果をもとに、特定のトピックについて話しているメンバーを見つけて、そのメンバーに連絡したり、スレッドに参加したりできます。

人間のチームメンバーが忙しくて質問に答えられない場合には、[Agentforce in Slack](#) を使って AI エージェントに会話形式で質問できます。チャンネルや DM、スレッドで AI エージェントとシームレスに会話できることで、有益な情報やガイドがリアルタイムで得られます。



## 障壁 2： 各部門がサイロ 化している

どの部署にも独自の仕事のしかた、連絡方法、情報の保管方法があります。そのため、ほかの部門で働く人が情報を引き出すことが、難しい場合があります。

こうした情報のサイロ化は、部門間のコラボレーションを阻害し、進行中のプロジェクトを失速させてしまいます。また各部門がサイロ化していることで、カスタマーエクスペリエンスに悪影響を及ぼすおそれもあります。

顧客のデータややり取りに関するナレッジがチーム間で共有されていないと、カスタマーエクスペリエンスが分断され、一貫性が損なわれるおそれがあります。

### エンタープライズ検索で解決

AI を活用した Slack のエンタープライズ検索により、あらゆる部署にある情報やデータを、社内の誰もが簡単に発見できるようになります。Slack における AI はアクセス権限を考慮しているため、各ユーザーが受け取れるのは、自身にアクセス権限があるデータのみです。

エンタープライズ検索では、さまざまな業務システム、文書、アプリにある情報を、いま使っている Slack 内から直接検索できます。これにより従業員の誰もが、Salesforce の営業レポートや GitHub の技術アップデートなど、探しているデータに的確にアクセスできるようになります。

The screenshot shows a Slack interface with a search bar at the top containing the text 「プロジェクト Beta についてどこで学習で...」. Below the search bar, a search result card is displayed with the following content:

- Slack AI の回答** (Slack AI Answer) - Slack、Google ドライブ、GitHub を検索中...
- プロジェクト Beta とは** (What is Project Beta) - プロジェクト Beta は Beta Corp のウェブサイトを再設計することを目的としたプロジェクトです。プロジェクト概要 [1・Google ドキュメント] 主要な日程と成果物が記載されています。[2・メッセージ] 4月4日の安居賢作さんからのメッセージでデザインファイルとエクスポート済みのアセットについて言及しています。
- ソースを表示する** (Show sources) - Lists sources like Google ドキュメント and #web-redesign のメッセージ.
- プロジェクト Beta のメンバーは誰ですか?** (Who are the members of Project Beta?) - A dropdown menu.
- プロジェクト Beta のステータスは怎么样了ですか?** (What is the status of Project Beta?) - A dropdown menu.

The interface also shows a sidebar with navigation icons for Home, DM, and Active, and a bottom bar with a Slack channel name and 32 messages.

## 障壁 3： 情報処理の負担 が大きい

平均的な従業員が 1 日の業務の遂行に使うアプリケーション数は **11 個**です。

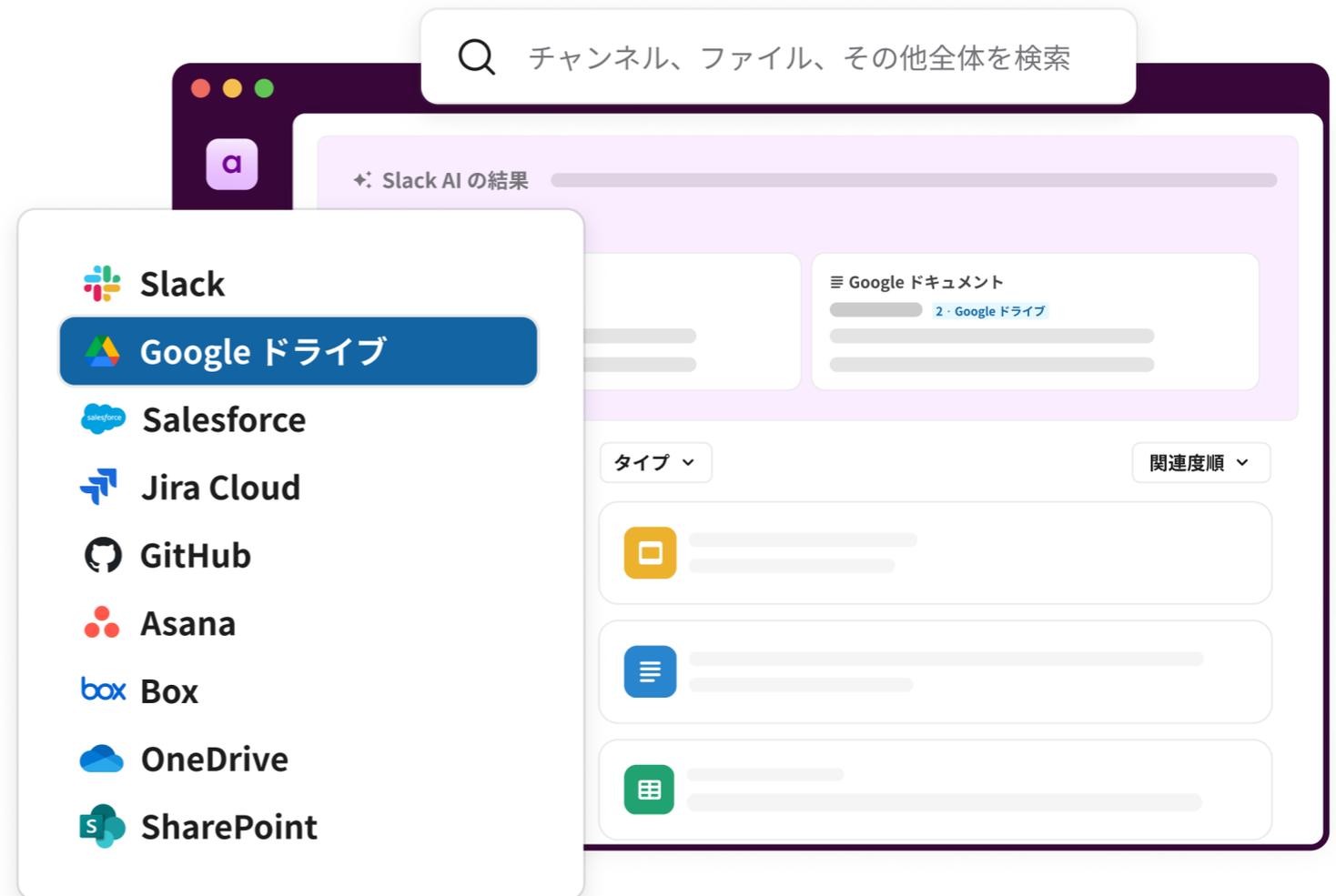
アプリの切り替えが多くなれば、その分、仕事のスピードや生産性が低下するおそれがあります。

アプリを何度も切り替えて、メールに返信し、DM にも対応する……このような状況により、従業員の情報処理の負担が大きくなっています。

### エンタープライズ検索で解決

エンタープライズ検索では、複数アプリを横断した社内ナレッジの検索を、Slack 内にある単一の検索インターフェイスで一元的に行えます。これにより従業員は、スクロールやアプリの切り替えを何度も行うことなく、瞬時に必要な情報を見つけられます。

Slack のエンタープライズ検索によって、今まであちこち探し回る必要があった外部の情報も、すべて直接探せるようになります。検索結果は従業員それぞれの役割、プロジェクト、目的に応じてパーソナライズされるため、適切な情報を確実に得ることができます。



## 障壁 4： セキュリティに関する不安

膨大な機密情報やデータを扱う今日の企業は、データを常に安全かつコンプライアンスに沿った方法で保管・共有する必要があります。

そのなかで、多くの企業や従業員は、AI を活用したナレッジ管理ツールに不安を感じています。データ侵害や不正アクセスなどにつながるリスクがあると考えからです。

**実際、従業員の 50% 近くが AI の不正確さとサイバーセキュリティのリスクに不安を抱いています。**

### エンタープライズ検索で解決

エンタープライズ検索は、セキュリティとプライバシーを重視して設計され、Slack のエンタープライズグレードのコンプライアンス基準に対応しています。これにより、企業はリスクを抱えることなく、社内のナレッジやデータを共有することのメリットを十分に享受できます。

エンタープライズ検索が遵守するプライバシー基準の一部を以下に示します。

- Slack のデータベース内に、外部ソースのデータを保管することはありません。
- 外部のデータおよび権限は、その外部システムの最新状態に合わせて更新されます。
- ユーザーおよび管理者は、外部ソースに Slack へのアクセス権を明示的に許可する必要がありますが、いつでもそのアクセス権を無効にできます。
- Slack は「最小権限の原則」に従い、検索クエリへの回答に必要な権限のみをリクエストします。
- Slack における AI は権限を考慮する設計になっており、コンテンツは常にすべてのユーザーの最新の権限に基づいて提供されます。



## 障壁 5： 従業員の入れ替わり

従業員が退職した際に、組織のナレッジが現在のチームメンバーにうまく引き継がれないことがあります。

社内のナレッジが散らばっていたり、アクセスしづらかったりすれば、新しく入った従業員は業務の把握に苦労することになります。こうした状況では、企業は導入研修に多くの時間やリソースを割かなければなりません。

**人事マネージャーの 5 人に 2 人は、3 時間以上かけて研修に必要な情報を手動で収集しています。**

### エンタープライズ検索で解決

Slack のエンタープライズ検索では、過去の従業員がおこなった会話や共有した文書、履歴データから得られた情報が保持されます。そのため、その従業員が退職した後も、引き続き組織でナレッジを活用できます。

そうした情報が保存されることで、新しく入った従業員にも背景情報を伝えやすくなり、プロジェクトの引き継ぎが容易になります。その結果、企業は導入研修にかかる時間を節約できるでしょう。

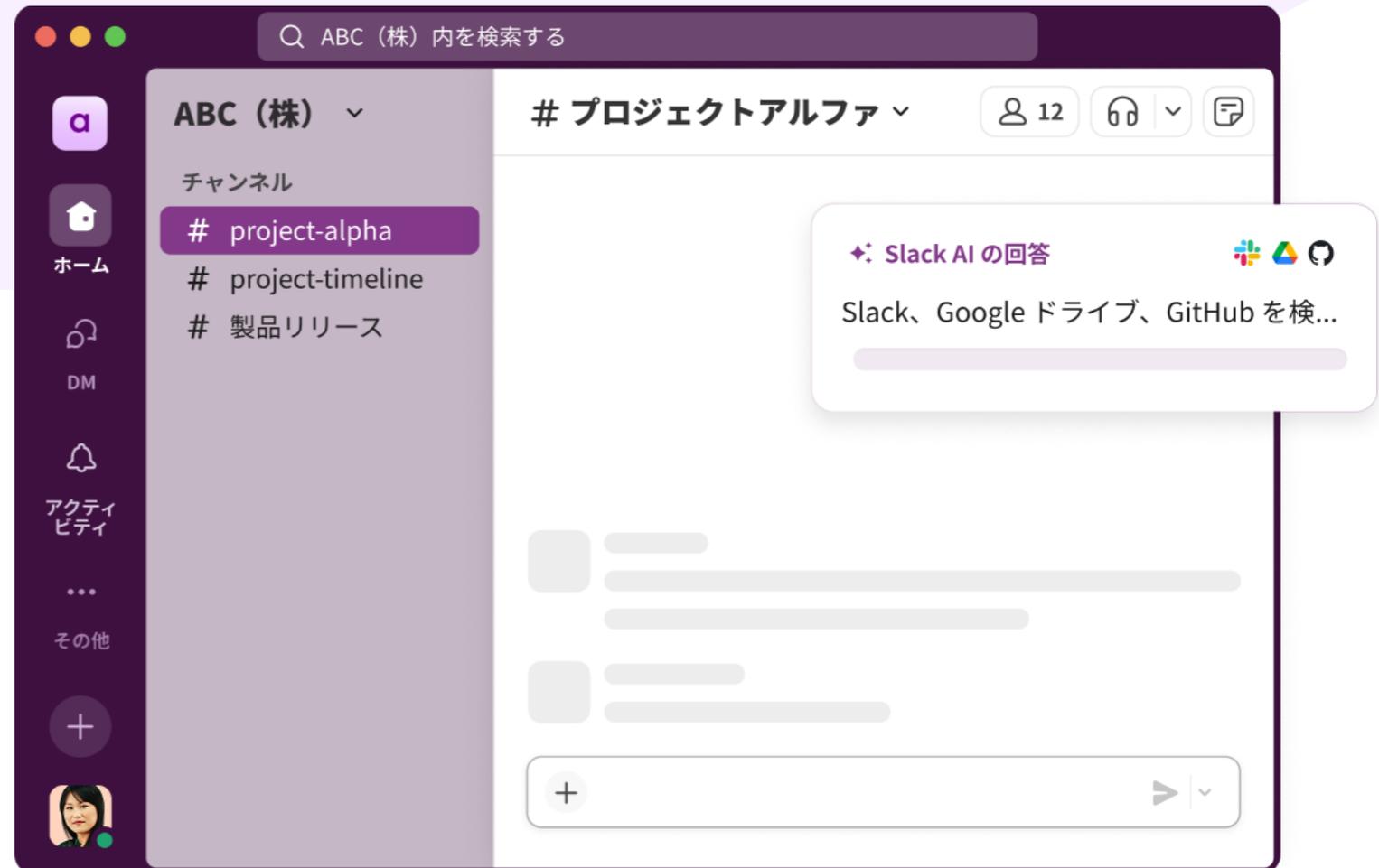


# エンタープライズ検索を始めましょう

Slack のエンタープライズ検索は、Enterprise+ プランをご利用のお客さまに提供されています。

すでに Enterprise+ プランをご利用の場合は、[こちらの手順に沿って](#)エンタープライズ検索をお使いください。

まだ Enterprise+ をご利用でない場合は、[こちらから営業担当者にお問い合わせ](#)ください。





本資料は情報提供のみを目的としたものであり、拘束力のある文書ではありません。本資料の情報に基づいて購入の決定をしないでください。  
製品や機能の開発、リリース、タイミングはすべて Slack の裁量に委ねられ、変更される場合があります。

© Copyright 2024, Salesforce, Inc. All rights reserved.