

SLACK リサーチ



「探す」から「届く」へ： AI 活用が導く エンタープライズ ナレッジの新時代



目次

はじめに：仕事での検索をめぐる課題.....	3
第 1 章：必要な情報をすべて 1 か所で入手.....	4
第 2 章：仕事の流れの中でスムーズに検索	5
第 3 章：自然な質問からスマートに回答を引き出す	6
第 4 章：短い探索時間で、より多くの成果を	7
第 5 章：スマートな検索を、安全に	8
第 6 章：検索が向かう先.....	9
チームの新しい働き方にふさわしい検索方法.....	10

はじめに：仕事での検索をめぐる課題

仕事を円滑に進めるには、必要な情報が簡単に得られることが大切です。しかし現実では、多くのチームがそのことに苦勞しています。平均的なデスクワーカーは、価値の低いタスクに 1 日の 3 分の 1 の時間を費やしています。例えば、必要な情報を得るために検索する、ドキュメントを探し回る、うろ覚えのリンクについて同僚に問い合わせるといった作業にです。こうした状況は働く人のフラストレーションになり、意思決定の遅れ、集中力や生産性の低下を招きます。

情報の検索をめぐる環境は複雑さを増しています。ツールやファイル、会話がさまざまなシステムに散らばっていると、会社のナレッジがさら

に分断されます。このような状況に、現在の検索ツールは対応できていません。基礎的なキーワード検索で、求める情報にたどりつくには、適切な語句、検索すべき場所・コンテンツを把握していなければなりません。忙しいチームにとって、これは簡単なことではないでしょう。

このような課題を解決するのが、Slack のエンタープライズ検索です。これにより、ユーザーが情報を「探す」のではなく、仕事の流れの中で適切なナレッジが、ユーザーの元に安全かつ瞬時に「届く」しくみを構築できます。



「AI を活用した Slack のエンタープライズ検索は、ユーザーのタスク、目的、コンテキストを理解した検索を行います。つまり、検索をパーソナライズして、そのユーザーの役割やプロジェクトに応じた適切な情報を提示できるのです。メンバーの会話や共有される情報が蓄積されるにつれて、組織全体がさらにスマートになっていきます」

PETER DOOLAN
SLACK、CHIEF CUSTOMER OFFICER

01

必要な情報をすべて 1 か所で入手

エンタープライズ検索では、さまざまなツール、チーム、会話を対象にして、必要な情報を検索できます。メッセージやファイル、アプリのデータがすべて 1 か所に集約されるため、システムを切り替えたり、リンクを探し回ったりすることなく情報が得られます。

1 つのバーで検索できるエンタープライズ検索が、会社のナレッジの玄関口になるのです。

エンタープライズ検索のしくみ

Slack のエンタープライズ検索は、接続されたツール全体に対して、リアルタイムでクエリを実行し、ソースシステムから最新の情報を直接引き出します。この動作には権限が反映されます。つまり、結果として表示されるのは、各システムにおいて最新のアクセス権でそのユーザーによる閲覧が許可されている情報のみです。

なぜ重要なのか

ナレッジが複数のアプリやチームに分散していると、必要な情報を見つけるのに時間がかかってしまいます。それが意思決定の遅れや、作業の重複、集中力の低下を招くことになります。

こうした課題に対し、エンタープライズ検索で以下のことが可能になります。

- 必要な情報を探す時間が短くなる
- 適切な情報をもとに、速やかに行動を起こしやすくなる
- 働く人が、迷いなく自信をもって仕事を進められるようになる

つまり、ナレッジのつながりが強くなるほど、チームは速やかに行動できるようになります。

「Slack のエンタープライズ検索によって状況は一変しました。複数のソースから情報を取得できるので、必要なものがすぐに見つかります。これまで私はデモ動画を見つけるのにあちこち探し回っていたのですが、Slack のエンタープライズ検索で Google ドライブに接続してからは、必要な動画と、それを共有すべきスレッドが一瞬で見つかるようになりました。目的の動画をすばやく見つけて、その場でアクションを起こせるので、ツールを切り替える手間が減り、時間を節約できます」

NEIL BRADY
SALESFORCE, PRODUCT LINE DIRECTOR

02

仕事の流れの中で スムーズに検索

S.L.A.C.K. の名は「Searchable Log of All Communication and Knowledge（すべてのコミュニケーションとナレッジの検索可能なログ）」の頭文字から来ているように、Slack はそもそも検索のために生まれました。開発のもとになったのは「あらゆる会話が検索可能なら、ナレッジを見つけやすくなり、利用しやすくなる」というシンプルなアイデアです。

チームで利用するアプリが増え、生み出されるデータが増えるのに合わせて、Slack の検索も成長していきました。当初は基本的なキーワード検索から始まった機能が、今では質問を理解し、システムを接続し、すべての安全を確保する、包括的なエンタープライズ検索になっています。

進化した検索

Slack の検索は単純な語句の一致にとどまらず、質問の背後にある意図を理解するまでに進化しています。エンタープライズ検索では、「ABC プロジェクトの状況を教えて」のように自然言語で質問をすると、会話、ファイル、接続アプリからリアルタイムで回答が得られます。ツールを切り替えることなく、ソースシステムから最新の情報を探せるのです。

現在、Slack の検索でできること

- メッセージ、チャンネル、ファイル、サードパーティー製アプリ、Salesforce や Drive などのシステムすべてを対象とした検索が可能。
- 外部データを保存することなく、最新の結果を返す。データ自体はソースシステムにそのまま残る。
- 現在の役割やシステムを反映して、そのユーザーにアクセス権がある情報のみを表示する。

Slack により、すべての情報が 1 つのインターフェイスにまとまるため、ユーザーはワークスペースを離れることなく、集中力を保ち、安全な環境で、必要な情報を得ることができます。

「Google ドライブから GitHub、Asana、Salesforce まで、あらゆるシステムを接続することで、Slack は組織の集合知に一元的にアクセスできるインテリジェントな玄関口になります」と話すのは、Slack の Chief Customer Officer である Peter Doolan です。「必要な情報がすべて Slack にまとめ、自分の役割やプロジェクト、目標に合わせてパーソナライズできます。つまり、働く人を中心に、その人のニーズやワークフローに応じた情報が周囲に用意されるような環境を作り出せるのです」



AI

Q | 検索



◆ AI で検索

● AI 議事録がオン へ

03

自然な質問からスマートに回答を引き出す

従来の検索システムでは、自分で考えたキーワードを入力して、あとは望む結果が出るように願うしかありませんでした。これを変えたのが AI です。今では Slack 内でチームメイトに尋ねるような言葉で質問すれば、システムがその内容と意図を理解して、答えを返してくれます。

質問形式でスマートに検索

自然言語を扱える AI 検索では、以下のように質問して情報を探せます。

- 「第三四半期の最新の計画を教えてください」
- 「システム障害の事後検証レポートはどこにありますか？」
- 「先週リリースされたのはどのプルリクエストですか？」

質問しさえすれば、あとは Slack がその意図を理解してくれます。ファイル名を推測したり、古いスレッドをあちこち探し回ったりする必要はもうありません。

AI がスマートに理解

AI は、言葉を照らし合わせるだけでなく、ユーザーが何をしようとしているのかを認識します。例えば、ドキュメントを探したい人と、トピックについて知りたい人の違いを区別できます。

AI は文脈も考慮し、ユーザーの役割や最新の仕事、チームのコミュニケーション方法に対応した結果を返します。そして時間の経過とともに、精度が向上していきます。

AI がスマートに回答

長々としたリンクのリストを返す代わりに、AI は複数のソースから重要な情報を要約できます。これによりユーザーは、メッセージやファイル、接続済みツールの情報に基づいた、1 つの明確な回答を手にすることができます。

Slack では、検索拡張生成 (RAG) と呼ばれる手法が用いられています。ユーザーが検索を実行すると、Slack はリアルタイムでシステム全体を調べて、有用なコンテンツを収集し、それを言語モデルに送って、生成された回答をユーザーに返します。その後、そのデータは破棄され、何も保存されません。また、用いられるのは、ユーザーに閲覧権限があるデータのみです。

「ほかと比べて Slack が真に優れているのは、生データを働く人が利用しやすいインサイトに変える力です」と Doolan は述べます。「これを私は『会社の知恵』と呼んでいます。仕事に必要なナレッジが、それをどう扱えばいいかすぐにわかるような形で提供されるのです」

このようなしくみにより、検索のスピードと精度が向上し、ユーザーは会話をするようにスムーズに情報を探せます。

「求めているのは、さまざまなシステムに存在しているデータソースを一元的に確認できるしくみです。Slack のエンタープライズ検索はまさにそれを実現してくれます。AI の力により、ユーザーの目の前に適切な情報を直接提供できるのです」

HC MADSEN 氏
EASYPARK GROUP, SENIOR IT SYSTEMS ENGINEER

04

短い探索時間で、 より多くの成果を

エンタープライズ検索を利用すると、時間を節約できるのはもちろん、チームがよりよく連携し、ディスカッションし、集中力を高めることにもつながります。

ツールの切り替えを減らして、情報を効果的に発見

Slack のワークスペースを離れることなく、探している答えを見つけられます。新しいタブを開いたり、フローを中断したりすることなく、ドキュメント、メッセージ、サードパーティー製アプリなど、あらゆる場所にある情報を発見できます。

共有ナレッジをもとにしたコラボレーション

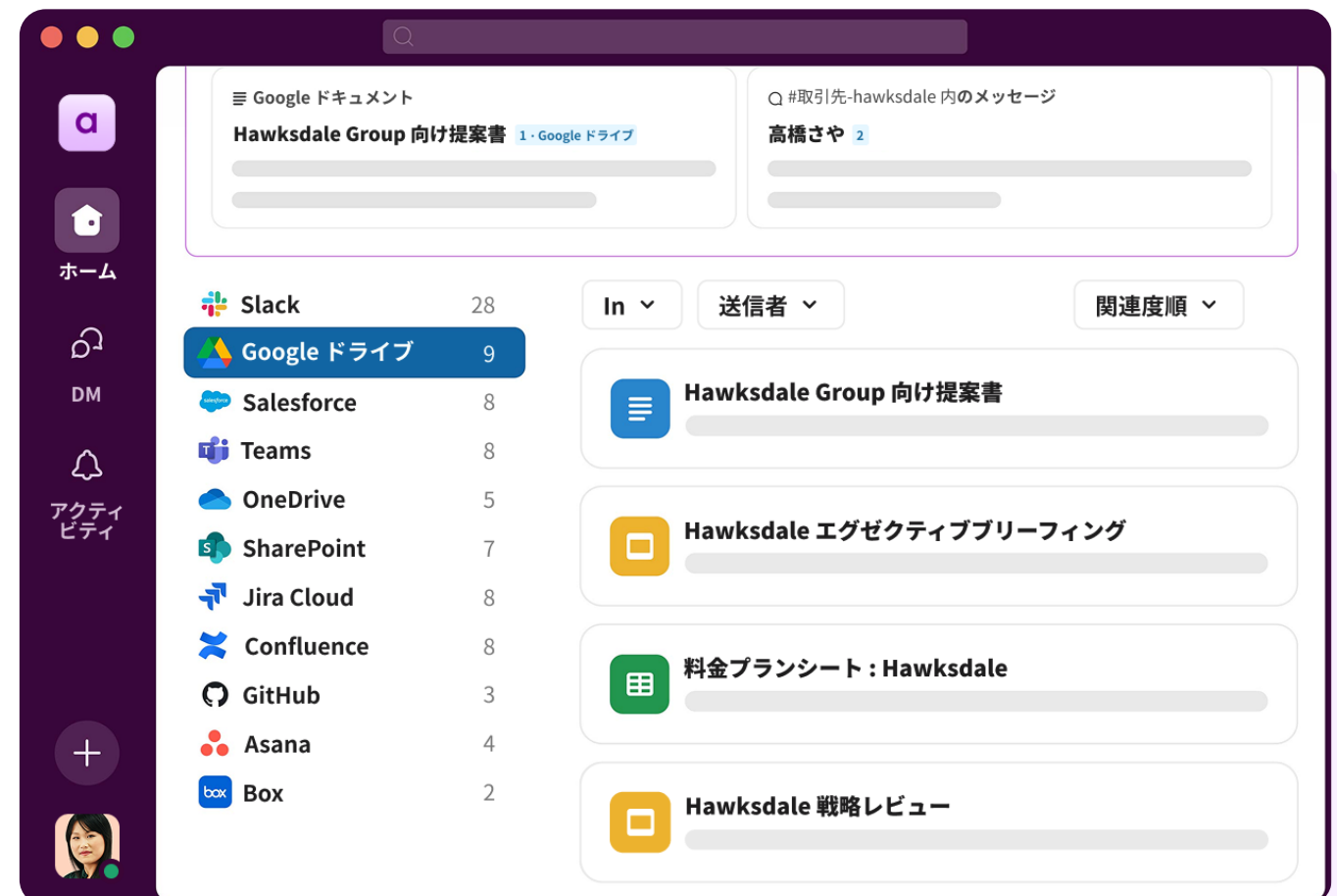
会話しているその場所で検索を実行できるため、見つけた情報をすぐに共有して、他の人に背景を理解してもらいながら、仕事をスムーズに進められます。全員が同じ情報にアクセスできることで、コラボレーションが自然と強化されます。

良質な情報で意思決定をスピードアップ

ナレッジのつながりが強まると、チームはさらにすばやく行動できるようになります。情報を 1 か所で包括的に把握できるため、誰かからの返事を待ったり、散らばっている情報を寄せ集めたりする必要はありません。より自信をもって、情報に基づいた意思決定ができます。

重要な仕事にさらに注力

情報を探すのにかかる時間を短縮できれば、そのぶん成果につながる仕事に注力できます。関連性の高い情報がピンポイントで見つかるエンタープライズ検索により、チームはタスクへの集中力を保ち、より多くの成果を導けます。



05

スマートな検索を、安全に

エンタープライズ検索は、データが保護されている場合にのみ機能します。Slack は情報へのアクセスのしやすさと、情報の保護を両立するよう設計されています。

権限を反映

Slack における検索結果は、検索対象のシステムに適用されるルールに従って表示されます。検索したユーザーにソースシステムでのアクセス権がなければ、そのシステムの情報が Slack に表示されることはありません。例外はなく、情報がもれることはありません。

リアルタイムでクエリを実行、データ保存なし

外部アプリを横断した検索を行う場合、Slack はそれらのシステムに対して、リアルタイムでクエリを実行します。その際、データは元の場所から移動せず、コピーされたり保存されたりすることはありません。ユーザーは安全を犠牲にすることなく、最新の結果を入手できます。

信頼性が確保された設計

Slack のエンタープライズ検索は、セキュリティとコンプライアンスにおいて、エンタープライズグレードの厳密な基準に従っています。モデルのトレーニングにお客さまのデータが使用されることはありません。機密性の高いコンテンツを外に出すことなく、有意義な結果を提供できるようシステムが設計されています。

プライバシーとコンプライアンスの要件を完全に尊重した方法で、AI によるスマートな回答が提供されます。

チームでの効果的なエンタープライズ検索の利用方法

01 実際のニーズを調べる

どのような情報を探すのに最も時間がかかっているかを調べてみましょう。例えば、営業担当者が顧客の履歴をチェックする、製品チームがプロジェクトの最新情報を確認する、といった影響の大きなユースケースに注目してみます。

02 重要な情報ソースを接続する

どのシステムに価値のあるナレッジが保管されているのかを特定します。使用頻度が高いシステムを優先するとよいでしょう。まず、頻繁に使う重要なツールを接続することで、検索の価値をいち早く引き出すことができます。

03 効果的な質問ができるようメンバーを支援する

チームメンバーに対して、自然言語を使った検索方法を説明します。ファイル名の代わりに質問文を入力して、実際にどのような答えが返ってくるのかを示しましょう。ちょっとしたトレーニングでも、大きな効果があるはずです。

04 検索を組織文化の一部にする

あちこち尋ねて回る前に、まず検索してみるようチームに促します。エンタープライズ検索が、情報を得るためのデフォルトの方法になれば、これまで以上のスピードでナレッジが組織全体に浸透するようになるでしょう。

06

検索が向かう先

エンタープライズ検索は始まりにすぎません。AI がさらにスマートになるにつれて、ナレッジの活用方法は「検索して取得」から「質問して行動」へと変化していきます。

検索エージェントが仕事を支援

すでに Agentforce エージェントがエンタープライズ検索にアクセスできるようになっています。これにより、エージェントはユーザーが求めている情報を会話の中で提供し、リスクの指摘、要約の作成、タスクのキックオフなどで、ユーザーの仕事を支援できます。

継続的な改良

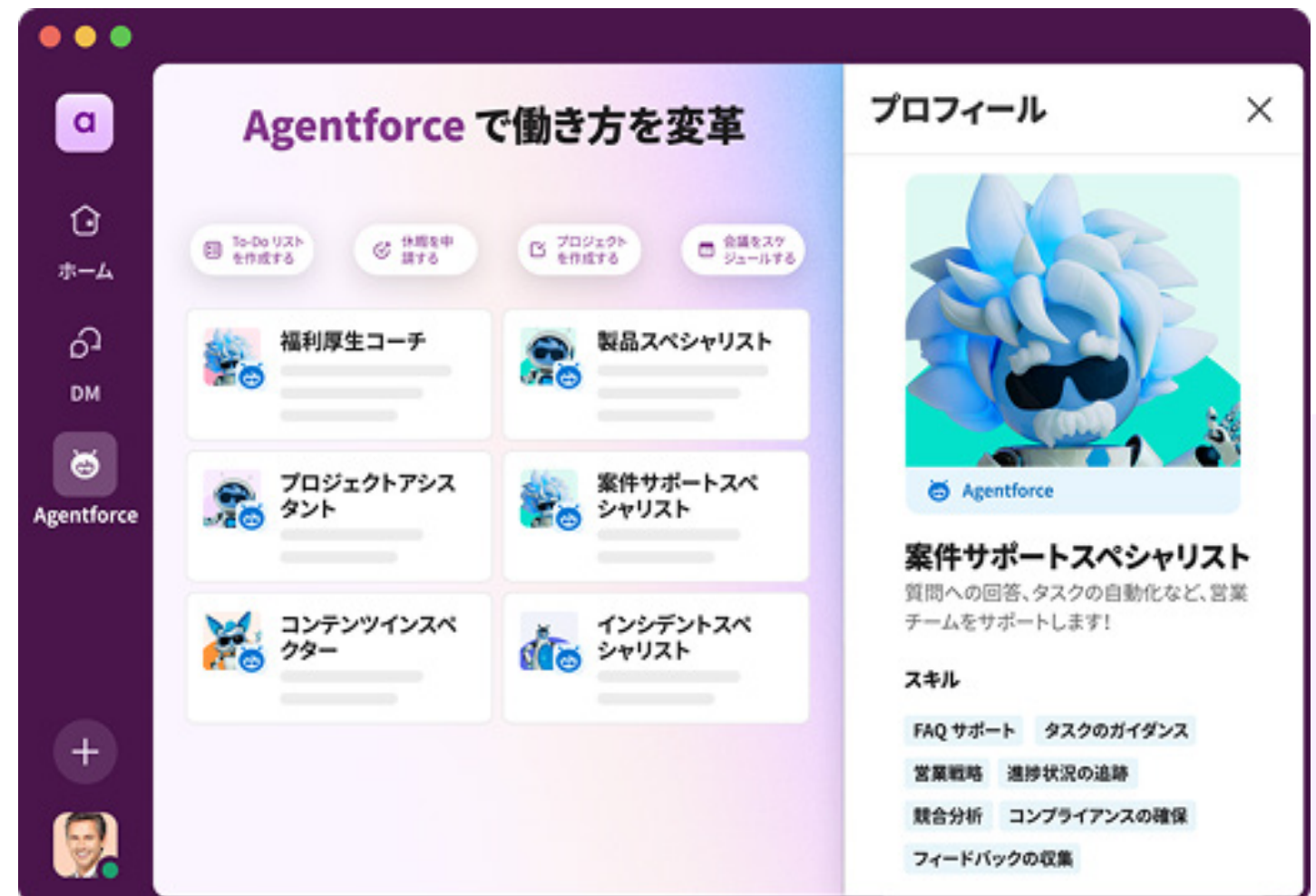
Slack の検索は、時間を経るごとに精度が向上していきます。フィードバックの提供や内部テスト、実際の使用が、結果結果のランク付けや表示の改良に役立ちます。ユーザーの実際のニーズと使用に基づいてシステムが適応していきます。

会話形式での仕事の進め方がさらに広がる

ユーザーが Slack 内で質問して、有用かつ信頼性の高い回答をすぐに得られるようにすること。このシンプルなビジョンはこの先も変わりません。アプリの切り替えも検索タブも必要とせず、求めているナレッジが、仕事をしているその場で手に入ります。

「何らかの課題があったときに、誰かからの返答を待つ必要はもうありません。Slack のエンタープライズ検索に直接答えを届けてもらえばいいのです」

PETER DOOLAN
SLACK、CHIEF CUSTOMER OFFICER



おわりに：チームの新しい働き方にふさわしい検索方法

私たちの働き方は変化しています。仕事の流れが速くなり、使うツールが増え、扱う情報がかつてないほど多くなっています。そのなかで、適切な情報を得るために仕事のスピードが損なわれることがあってはなりません。

Slack のエンタープライズ検索は、あなたのもとにナレッジを届けます。会話、ツール、ファイルを 1 つの場所にまとめます。質問を理解し、適切な答えを必要なタイミングで提供します。エンタープライズ検索がもたらすのは、単なる検索性の向上ではなく、より優れた働き方なのです。

ナレッジが見つかりやすくなることで、意思決定が高速化し、チームのコラボレーションが円滑になり、メンバーは重要な仕事への集中力を保てます。

Slack のエンタープライズ検索は、1 つの独立した機能ではなく、仕事を遂行するためのプロセスとして組み込まれているのです。





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。
プロダクトや機能の開発、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 2025, Salesforce, Inc. All rights reserved.