

TOSHIBA

Leading Innovation >>>

製品カタログ

知識継承ソフトウェア

Knowledge Meister Succeed

知識の“共有”から“継承”へ。
ナレッジマネジメントは進化する

Knowledge Meister 知識継承 *Succeed*

東芝グループは、持続可能な
地球の未来に貢献します。

eco スタイル

知識の「共有」から「継承」へ。 業務のシーンに応じて知識を提供、業務ノウハウの KnowledgeMeister Succeed



企業競争に勝ち残るために、求められるのは 業務ノウハウの効率的な継承

組織が大きく変化し、人材の流動化が進む近年では、個々人や組織が持つ業務ノウハウを効率的に継承し、企業力を維持・強化することが重要です。しかし『過去の経緯を伝えきれず、仕事の引き継ぎが上手くいかない』『OJTや人材育成プログラムだけでは、業務ノウハウの継承が追いつかない』『組織の枠を超えた業務ノウハウの継承ができない』『手順書やノウハウ集の作成・維持が困難』など、多くの問題があるのも事実です。今こそ、求められるのは業務ノウハウをスムーズに継承するシステムの構築。先輩と後輩の区別なく、知識を全社員が使いこなせるようになった時、「勝ち残り」へのゴールが見えてきます。

蓄積した知識を、どこまで使いこなせるかが、 「知識継承」の鍵

これまでも提唱されてきたナレッジマネジメントの必要性。確かに組織内に分散する既存の情報を整理し、知識として共有するのであれば、従来のナレッジマネジメントシステムでも十分です。しかし、ここで問題となるのが、共有化した知識を個々人が業務で的確に活用できるか否かという点。せっかく知識を蓄積しても、経験の浅いメンバには『今、どの知識が必要なのかが判別できず、活用できない』『どの知識をどの業務の場面で活用したらいいのかわからない』『最適な知識の選別ができない』などの課題が生まれがちでした。つまりここで求められるのは、業務の必要な場面で、必要な知識を提示できるナレッジマネジメントシステム。それが真に有効な知識継承の鍵となるのです。

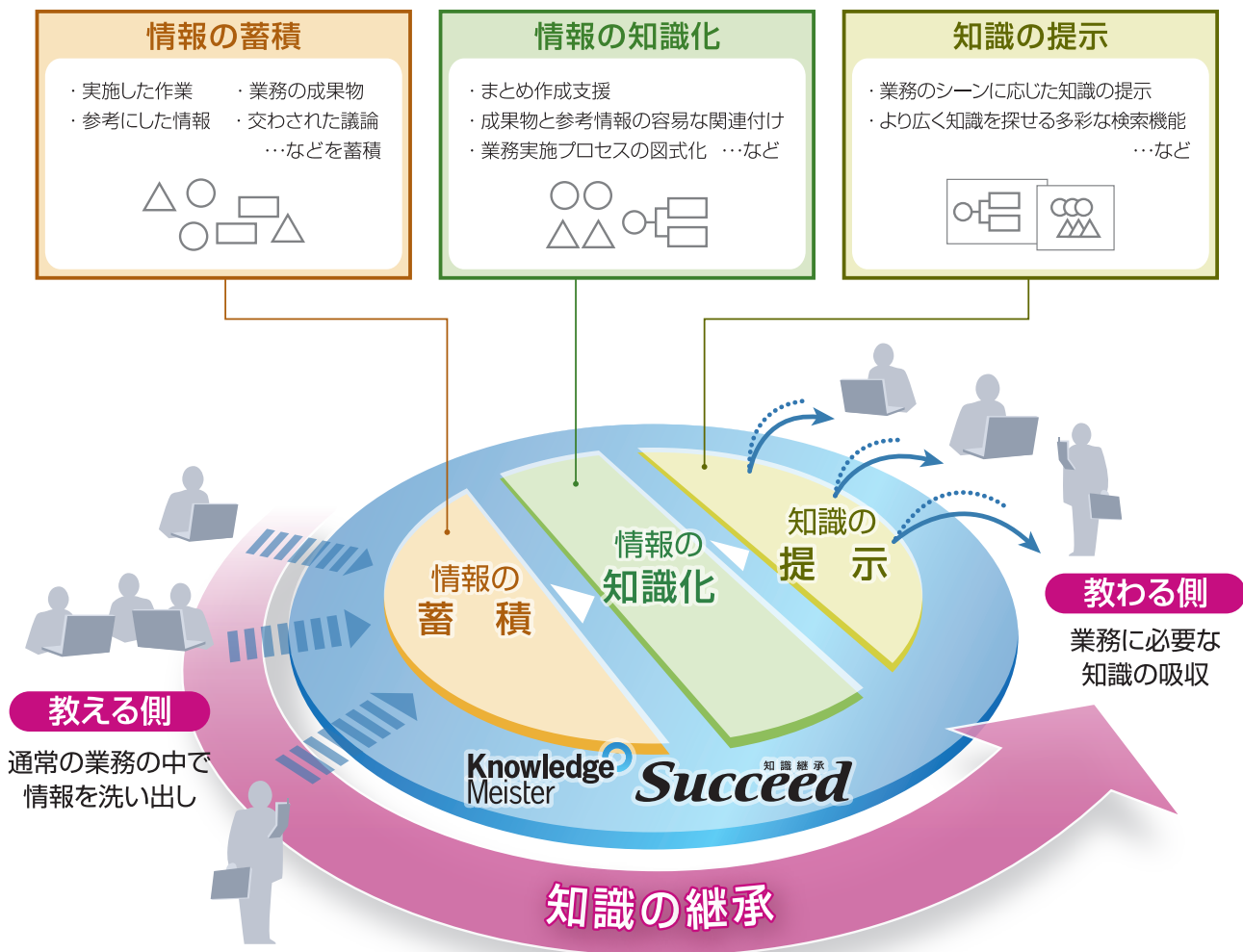
「共有」から「継承」へ、ナレッジマネジメントを 一歩進化させた KnowledgeMeister Succeed

KnowledgeMeister Succeed は、これまでのナレッジマネジメントの考え方をさらに一歩進化させた、知識継承の“基盤”となる新しいソフトウェア。KnowledgeMeister Succeed を活用して業務を進めることで、知識の元となる情報を蓄積し、それらの情報を知識として吸収し易いように表現できます。さらに、必要な知識を業務のシーンに応じて提示するそのソフトウェアは、業務と知識を密着させたナレッジマネジメントの新しいカタチ。

KnowledgeMeister Succeed は、業務ノウハウのスムーズな継承を実現して、ビジネスのパワーアップ、企業間競争の勝ち残りに大きく貢献します。

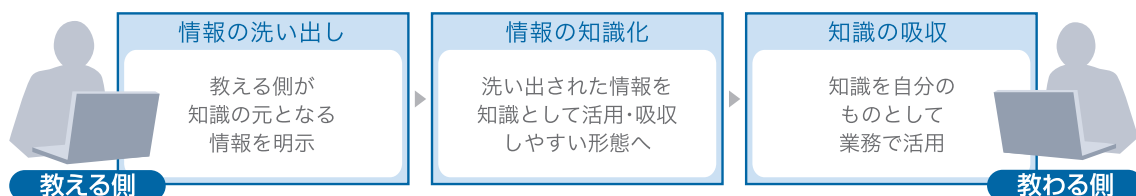
継承を促進する

■ 知識継承のプロセスを推進する KnowledgeMeister Succeed



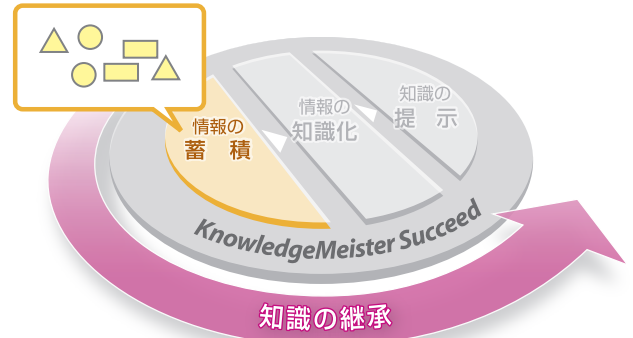
■ 知識継承の一般的なプロセス

知識の継承のためには、まず教える側（送り手）が知識の元となる情報を明示し（情報の洗い出し）、それらの断片的な情報を図式化したり、理解しやすい形に整理したりするなど、まとめて意味ある知識とし（情報の知識化）、教わる側（受け手）がこれを自分のものとする（知識の吸収）が必要です。



提示される業務プロセスに従って業務を進めるだけで、 知識の元となる情報が蓄積されていきます

KnowledgeMeister Succeed は、業務を進める環境「ワークプレイス」を Web ブラウザ上に提供します。ワークプレイスにはあらかじめ業務プロセスが登録されています。利用者はこのワークプレイス上で情報を登録したりメールをやり取りして業務を進めることで、意識することなく自然に、成果物やその作成経緯などの情報を KnowledgeMeister Succeed に蓄積。「知識」の元となる情報を容易に洗い出すことが可能になります。

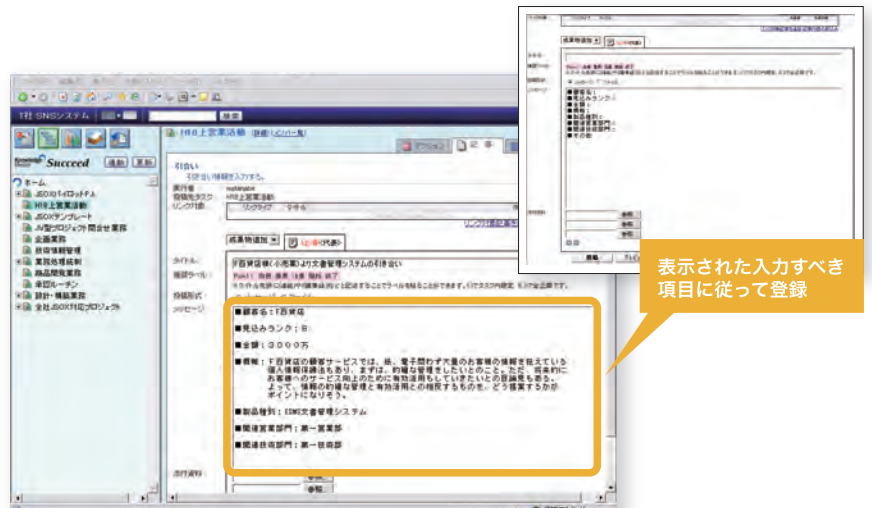


ワークプレイス上で 業務を進めることで、 「知識」の元となる情報を蓄積

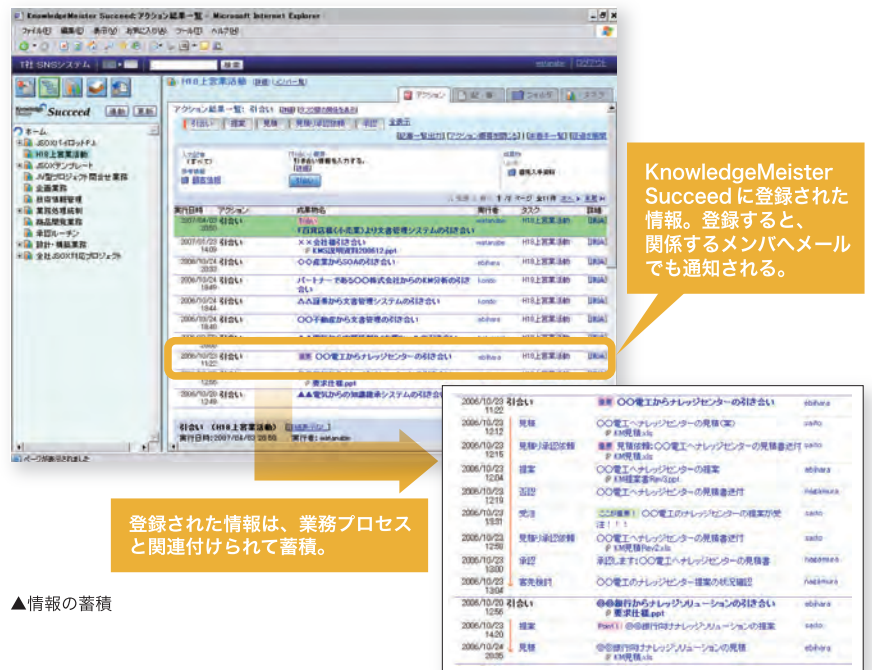
KnowledgeMeister Succeed への知識の元となる情報の登録は、ワークプレイス上に提示される業務プロセスに従って業務を進めるだけ。登録される業務の成果物やその作成経緯などの情報は、業務と関連付けられて蓄積されていきます。

登録した情報に対する 指示や意見など、 メールで寄せられる情報も 自動的に蓄積

登録された情報は、関係するメンバへメールで通知されます。その内容に対する指示や意見など、メールで寄せられた情報も自動的に KnowledgeMeister Succeed に蓄積。メールでの利用を可能とすることで、チームで業務を進める際のコミュニケーションを活性化させるだけでなく、業務の背景や成果物の作成経緯など、知識として活用する上で有効となる情報を、自然な業務の流れの中で蓄積することができます。



▲ワークプレイス上の掲示板

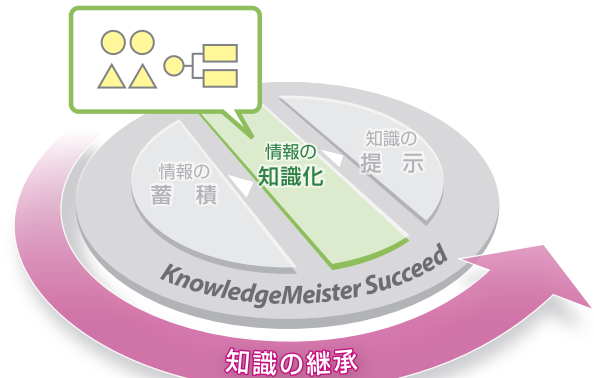


登録された情報は、業務プロセスと関連付けられて蓄積。

▲情報の蓄積

蓄積された情報を知識として吸収しやすい表現で可視化、 手間をかけずに情報を知識にできます

KnowledgeMeister Succeed が情報同士の関連付けや経緯の可視化など、蓄積された情報を整理します。利用者は議論の経緯などの複数の情報から要点を整理した「まとめ」の作成や、業務の成果物作成時に参考にした情報の関連付けなどにより、情報を容易に「知識」にすることができます。



まとめ作成支援機能で、蓄積された情報を整理・知識化

業務を進めるたびに蓄積される知識の元となる情報。これらを有効に知識として活用するために、複数の情報から要点を整理した「まとめ」を作成する機能を提供します。「まとめ」を作成しておくことで、プロセスや議論の経緯をすべて追うことなく、素早く必要な知識を得ることができるようになります。

The screenshots show a multi-step process:

- 1 蓄積されている議論やコメントなどの情報から、「まとめ」に必要なものを選択** (Selecting necessary information from accumulated discussions and comments to create a summary).
- 2 選択された情報から、あいさつ文やメールの引用など、冗長な部分を自動的に省略して内容を表示** (From the selected information, automatically omitting redundant parts like greetings and email quotes to display the content).
- 3 取り込んだ情報を編集して、「まとめ」を作成** (Editing the imported information to create a summary).

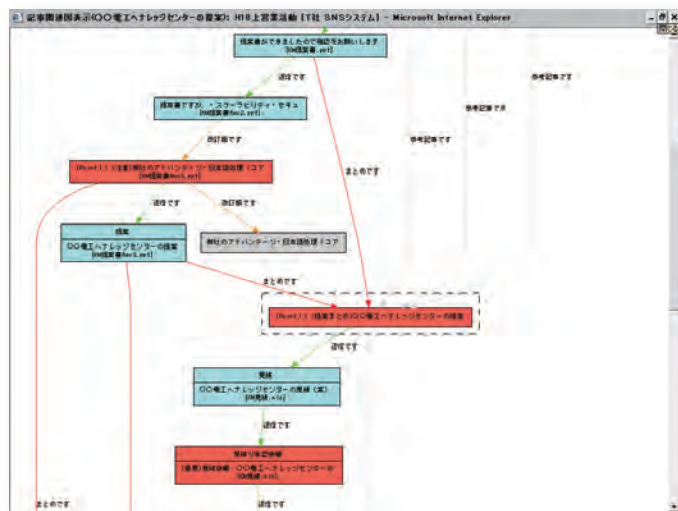
▲まとめ作成支援

業務の成果物に、作成する際に参考にした情報の関連付けも容易

KnowledgeMeister Succeed では、アクセスした情報を自動的に「履歴」に蓄積。成果物などを登録する際に、参考にした情報を成果物と容易に関連付けることが可能です。このことにより、成果物を取り出した際に、作成の経緯だけでなく、どの情報を参考にしたかも残すことができ、成果物の作成ノウハウを蓄積することができます。

業務実施プロセスの図式化で、全体像も容易に把握

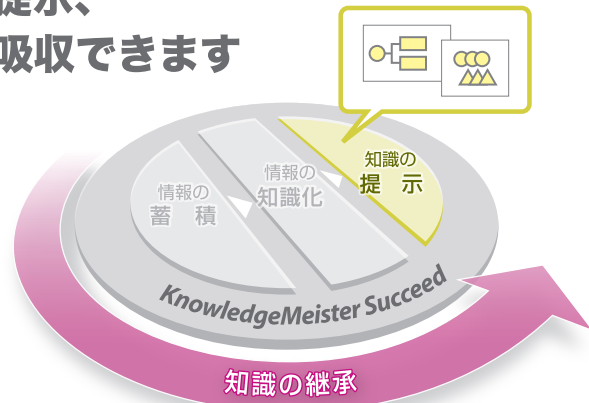
蓄積されている情報は、図式化して表示することができ、実施したプロセスや情報の関連を直感的に把握可能。業務完了の際は、プロセス全体をトータルに把握、分析するなど、次の業務に反映させることで、業務プロセスの改善に活用することができます。



▲業務実施プロセス・情報の関連の図式化

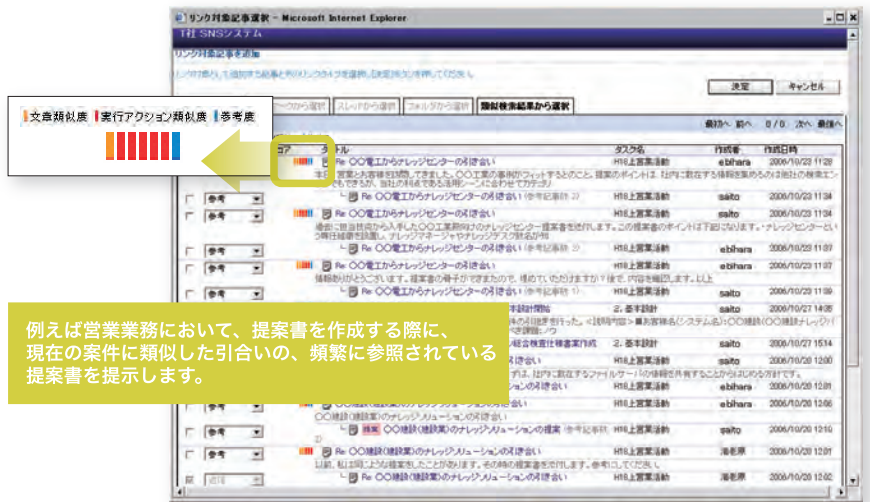
業務のシーンに応じて必要な知識を提示、先輩の仕事のやり方を後輩が即座に吸収できます

KnowledgeMeister Succeed が、業務のシーンに応じて必要な知識を提供します。
 利用者は、膨大な情報の中から自分が必要な知識を探し、選ぶという手間が必要なく、メンバが持つ業務ノウハウを即座に活用し、自分のものとしてすることができます。



業務の遂行に欠かせない知識を、業務のシーンに応じた視点で提供

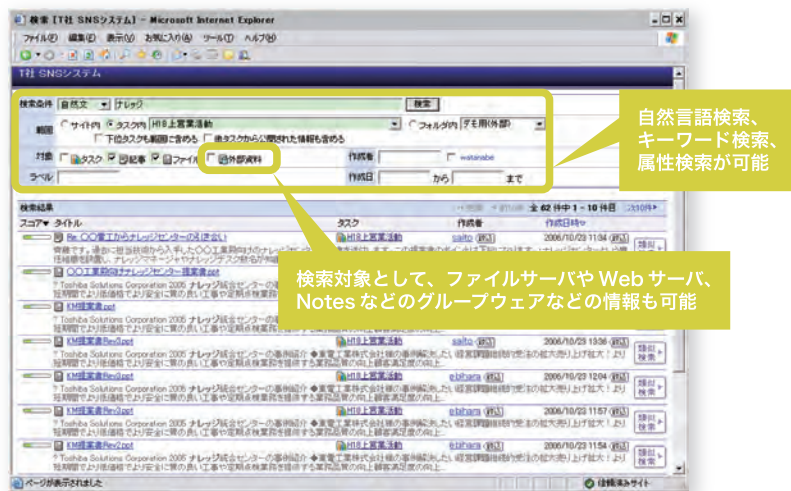
KnowledgeMeister Succeed では、業務の結果はもちろん、そこに至るプロセスや、各段階でのまとめ、まとめに至る議論の経緯、成果物の改訂履歴とその理由など、さまざまな視点で、蓄積された情報を知識として参照することが可能です。これら知識を、業務のシーンに応じたさまざまな視点で参照できるので、経験の浅いメンバでも業務を進めながら知識を素早く吸収できます。



▲業務のシーンに応じ、必要と思われる知識を提供（類似情報検索）

業務のシーンに有益と類推される知識を提示

類似した業務のシーンで参照・作成された情報で、さらに頻りに参照されている情報を検索する類似情報検索機能も提供。
 これにより KnowledgeMeister Succeed が、現在、実施しようとしている業務のシーンに応じた、必要と思われる知識の候補を提示します。



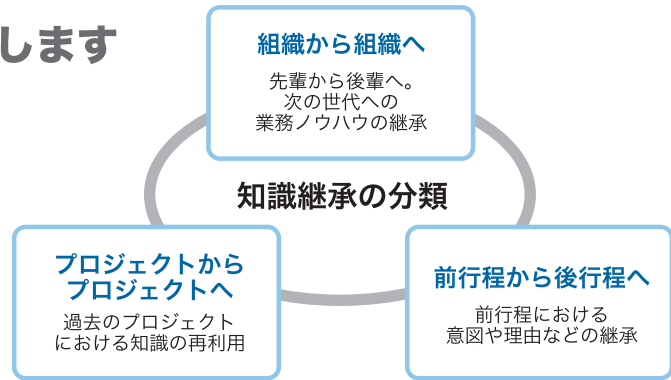
▲検索画面

より広く必要な知識を探せる多彩な検索機能

提示される以外の知識も探しやすいするために、キーワード検索や自然言語検索、属性検索など、さまざまな検索機能を搭載。
 KnowledgeMeister Succeed に蓄積された情報だけでなく、企業内のファイルサーバやWebサーバ、グループウェアなどの情報も検索対象にできるので、より広範囲に必要な知識を探すことが可能です。

さまざまな業種、部門で、ニーズに応じた「知識継承」を実現します

KnowledgeMeister Succeed は、高いマンパワーが要求される営業部門はもちろん、製品品質、業務効率の向上が求められる設計やサービス部門など、さまざまな業種、部門に対応可能。それぞれの分野でニーズに応じた知識継承システムを実現します。



適用例



営業部門での適用例

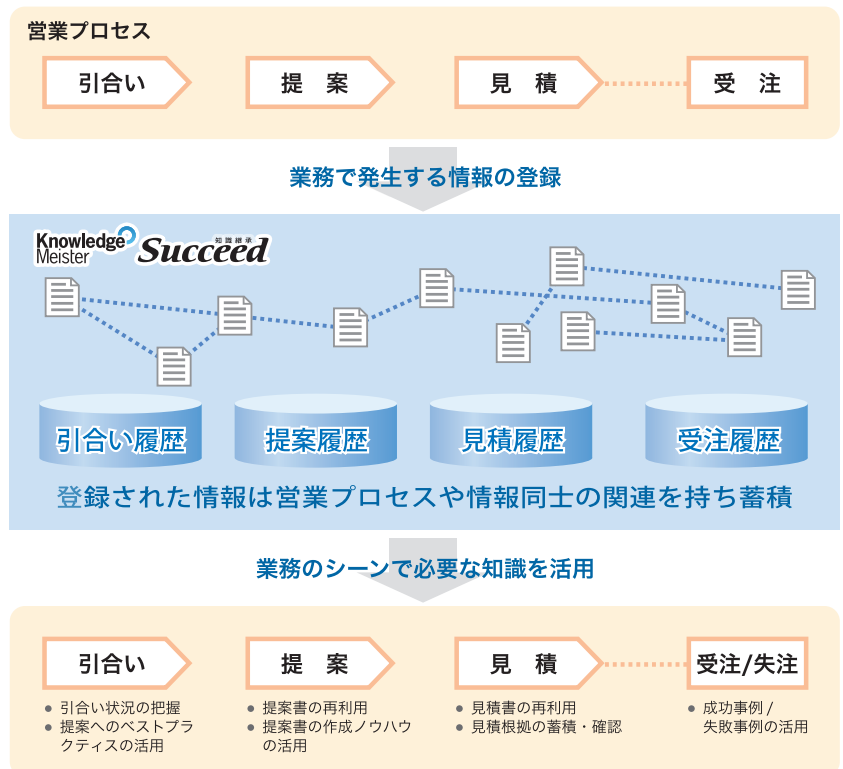
営業ノウハウを可視化。
先輩の仕事のやり方を後輩が即座に引き継ぎ、営業活動の質を向上。

Before

- 営業ノウハウが個人のスキルに依存しやすく、可視化が困難。
- 業務ノウハウを継承するのに OJT では手間がかかる。
- 提案書などの過去の成果物が残っていても、背景や経緯が分からず、活用しにくい。
- 同じような提案書を多くの人が作成しており、効率が悪い。
- 成功事例のプロセスや経緯が知りたい。
- 同じ失敗が多く発生している。

After

- メンバの営業活動プロセスを蓄積。判断の分岐などのノウハウも可視化。
- 業務のシーンに応じた必要な知識を提示。営業ノウハウの継承を促進。
- 業務の成果物から、背景情報やその作成経緯などが参照可能。
- 即座に類似の提案書を検索、再利用。
- 成功事例、失敗事例を次の活動へ反映。



KnowledgeMeister Succeed なら、営業活動における業務ノウハウを可視化。新人でも即座に活用・吸収することができ、営業活動の質を向上させます。

■ サービスメニュー

コンサルティングサービス

お客様の組織における業務を分析し、現状の課題から適切な知識資産のあり方を明確にして「ナレッジマップ」を作成すると同時に、知識継承を実現するための施策を策定します。

タスク設計支援サービス

KnowledgeMeister Succeedの導入に向け、お客様の業務に合った業務プロセスの定義を行います。

構築サービス

KnowledgeMeister Succeedの導入に向け、お客様の環境に合わせたプラットフォーム設計や、ソフトのインストール、設定を行います。

教育サービス

KnowledgeMeister Succeedの基本的な操作方法についての教育を行います。利用者や管理者向けなどを用意しています。

保守サービス

バージョンアップ版の提供や、お問い合わせ、障害対応などを行います。

運用・診断サービス

お客様のシステムの利用状況を分析し、より最適な利用方法の提示などを行います。

■ 動作環境

サーバ

OS	Microsoft® Windows Server® 2003 SP1/R2/SP2(32bit) / Internet Information Services 6.0(IIS6.0) Microsoft® Windows Server® 2008 SP1/SP2(32bit) / Internet Information Services 7.0(IIS7.0) Microsoft® Windows Server® 2008 R2 SP1 / Internet Information Services 7.5(IIS7.5)
----	---

※ OS、JDK、Webアプリケーションサーバ、DBMSのバージョンの組合せに制限があります。詳細は別途お問合せください。

クライアント

OS	Microsoft® Windows® XP Professional SP1/SP2/SP3、Microsoft® Windows Vista® Business、 Microsoft® Windows® 7(x86/x64) SP1、Microsoft® Windows® 8(x86/x64)
----	--

※ 対応ブラウザはInternet Explorer® 6.0 SP1/SP2、Internet Explorer® 7、Internet Explorer® 8、Internet Explorer® 9、Internet Explorer® 10です。

- KnowledgeMeister、KnowledgeMeister Succeedは、東芝ソリューション株式会社の登録商標です。
- Microsoft、Windows、Windows Serverは米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Windowsの正式名称はMicrosoft Windows Operating Systemです。
- 本カタログに掲載の商品の名称は、それぞれ各社が商標として使用している場合があります。
- 本商品には、特許出願中の技術を使用しております。

商品情報ホームページ

<http://kms.toshiba-sol.co.jp>

⚠ 安全に関するご注意

●正しく安全にお使いいただくために、ご使用前に必ず「取扱・操作に関する説明書」をよくお読みください。

東芝デジタルソリューションズ株式会社



商品統括部

〒212-8585 川崎市幸区堀川町72番地34 TEL 044-331-1204

お問い合わせいただいた際に、お問い合わせ内容に対応するためお客様の個人情報をお尋ねする場合がございます。ご提供いただきましたお客様の個人情報は、お問い合わせに対するご回答およびお問い合わせ内容の確認のみに利用させていただきます。当社の個人情報保護方針につきましては、右記URLに記載してございますのでご参照ください。 http://www.toshiba-sol.co.jp/privacy/index_j.htm

●資料の内容はお断りなしに変更することがありますのでご了承ください。●本カタログに掲載しております全商品および役務等をご購入の際消費税が附加されます。又、商品の価格には、配送費、使用済み商品の引き取り等は含まれておりませんのでご承知おき願います。●本カタログに表記されている数値および表現は平成29年7月1日現在のものです。