

C O L U M N | 業 務 効 率 化

退職・異動で失われるノウハウを、 AIで守る

技能伝承を仕組み化する3つのアプローチ

株式会社DnD (Distill n Develop)

2026年8月25日

この資料の要点

- 退職・異動で失われやすい「暗黙知」は、マニュアルに書かれない手順の勘・顧客対応のコツ・トラブル時の判断基準など。「書いておいて」という依頼だけでは残らない。
- AIを活用すると、①AI文字起こしで日常会話・OJT中の説明を記録、②作業動画×AIで手順書を自動生成、③RAG知識ベースで「引き出せる状態」に整理、の3段階で暗黙知を組織の資産に変えられる。
- 機密情報を含む場合はセルフホスト型ツール（Ollama・Dify）の活用や情報マスキングが有効。まずは1業務・1人のノウハウから始め、仕組みを検証してから横展開するのが失敗しにくい進め方。

なぜ「マニュアルを書いて」では解決しないのか

長年の経験で身についた知識には「形式知（文章・図で表現できる）」と「暗黙知（体に染み込んでいるため言語化しにくい）」の2種類があります。「なんとなく音で異常に気づく」「この顧客はこのトーンで話そうまくいく」「この部品の組み合わせだとあとで問題が出やすい」——こうした判断はベテラン自身も説明しにくく、書こうとしても抜け落ちてしまいます。

AIはこの問題を「語りを記録すること」と「引き出せる形に整理すること」の2方向から解決します。

アプローチ1 | AI文字起こしで「語った知識」を記録する

進め方

- **録音ツールを用意する**：スマートフォンのICレコーダーアプリや、Notta・tldv・Rimo Voiceなどを使い、OJT中の説明を録音します。ポケットに入れておくだけで始められます。
- **AI文字起こしで自動テキスト化する**：録音データをNottaやWhisper（OpenAIの文字起こしAPI）でテキスト化します。1時間の録音が数分でテキストになります。
- **生成AIで整理・要約する**：テキスト化したデータをChatGPTやClaudeに渡し「手順・判断基準・注意点を箇条書きにまとめてください」と依頼します。

「書いてもらうのではなく、話してもらえばよい」——この発想の転換がスムーズな記録の第一歩です。

｜アプローチ2 | 作業動画×AIで「動きの知識」を手順書に変換する

進め方

- **スマートフォンで実演を撮影する**：三脚・クリップスタンドを使ってスマートフォンを固定し、ベテランが実演しながら声で説明します。編集なしのラフな動画で十分です。
- **音声部分をAIで文字起こしする**：動画の音声をAI文字起こしでテキスト化し、ChatGPT・ClaudeなどのAIに「この説明を手順書の形式（ステップ番号・注意点付き）に再構成してください」と指示します。
- **動画と手順書をセットで保管する**：生成した手順書に動画のリンクを付記し、後継者が「文字では分からない部分は動画を見る」という使い方ができるようにします。

｜アプローチ3 | RAG知識ベースで「いつでも引き出せる状態」を作る

RAG（Retrieval-Augmented Generation）という技術を使うと、社内ドキュメントに対してAIが質問に答えてくれる「社内専用Q&Aシステム」を作れます。

進め方

- **ドキュメントをまとめる**：手順書・文字起こしテキスト・既存マニュアルをフォルダひとつに集約します。PDF・Word・テキストファイルをそのまま使えます。
- **DifyまたはGemini Notebookで読み込む**：オープンソースのDify（セルフホスト可）やGemini Notebook（旧NotebookLM）にドキュメントを読み込み、日本語で質問できるようにします。
- **後継者・新人が検索して使える状態を作る**：Slackやチャットツールと連携させると、業務中に疑問が生じた瞬間に社内知識ベースへ質問でき、参照元のドキュメントも表示されます。

ナレッジベースは「作ること」より「使われること」が重要です。

｜3つのアプローチの組み合わせ方

- **フェーズ1（始めやすさ重視）**：AI文字起こしでOJT・日常会話を記録するだけから始める。コスト月数千円～。
- **フェーズ2（動きの知識を残す）**：記録が溜まってきたら、動画撮影を加える。特に言葉では伝えにくい手作業・判断を優先。
- **フェーズ3（組織の資産に変える）**：ドキュメントが一定量になったらRAG化し、後継者・新人が検索して使える状態にする。

実務で気をつけたい3つのポイント

- **機密情報の取り扱いに注意する**：製造技術・顧客情報・原価が含まれる場合は、外部AIサービス送信前にマスキングするか、セルフホスト型（Ollama・Dify）で社内完結させる。
- **記録の「使われ方」をあらかじめ設計する**：「新人が現場でスマートフォンから質問できる」など具体的なユースケースを決めてからツールを選ぶ。
- **ベテランの協力を得やすくする**：「いつも通り作業しながら声で説明するだけ」「月1回30分で十分」という形にする。「自分の技術が会社に残る」というポジティブな動機付けも有効。

よくある質問

Q. ベテランが協力してくれない場合は？

AIを使った録音・録画なら「いつも通りの仕事をするだけ」なので協力を得やすくなります。ChatGPTやClaudeとの対話形式で知識を引き出す方法もあります。

Q. 導入費用の目安は？

文字起こしのみなら月数千円～。動画+手順書化は同程度。RAG知識ベース化はDifyのセルフホスト（無料）+クラウドストレージで対応可。本格的なシステム構築は数十万円～。

Q. 外部AIへの情報送信は安全ですか？

学習利用の可否を利用規約で確認し、機密情報はマスキング。社内完結希望の場合はOllama等のローカルLLMを検討してください。

Q. どの業種・業務で特に効果的ですか？

製造業の熟練工の手順・品質判定、営業の顧客対応のコツ、サービス業のトラブル対応パターン、専門職の暗黙知が多い業務で効果が出やすいです。

株式会社DnDへご相談・お見積り（無料）

暗黙知のAI記録・RAGシステム設計・構築を一貫してご支援します。

<https://dnd-inc.jp/contact.html>

