

中小企業の生き残り作戦！



## 知的資本経営 ナレッジマネジメント

(Knowledge management: 知の共有管理)

IME 定期セミナー

2011年6月24日(金)18:30～

株式会社IMEコンサルティング  
代表取締役 立居場誠治



## 定期経営セミナー開催要領

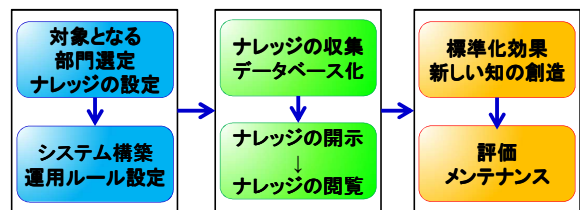
- 場所  
- 大田区産業プラザ(Pio) 蒲田
- 時間帯  
- 6/24, 7/22, 8/19 の18:30から2時間程度
- テーマ  
- 企業経営関連のテーマを時期と希望により選定する
- 集客  
- 同期やお仲間の勧誘など、ご協力をお願いしたい

## ナレッジマネジメントの概要

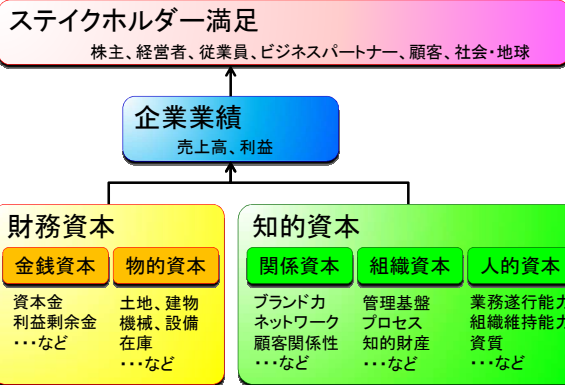
- ①目的  
業務の標準化、技術技能伝承、差別化、競争優位の確保、作業や品質の改善、発明・発見などの 利便性向上、高度化
- ②対象  
規準、手順書等の、文書他に表現されたナレッジ  
個人や組織(部門)が持つ暗黙の(オープン化されていない)ナレッジ
- ③管理方法  
ナレッジの収集、文書化、評価などを行なう  
ナレッジは、イントラネットなどで共有化し管理する
- ④期待効果  
全社的標準化、文書類の一元管理  
顧客満足度の向上、市場拡大  
サービス提供や生産現場の改善、スピード化  
発明・発見などのアイデア作成、実現検討 など

## ナレッジマネジメント

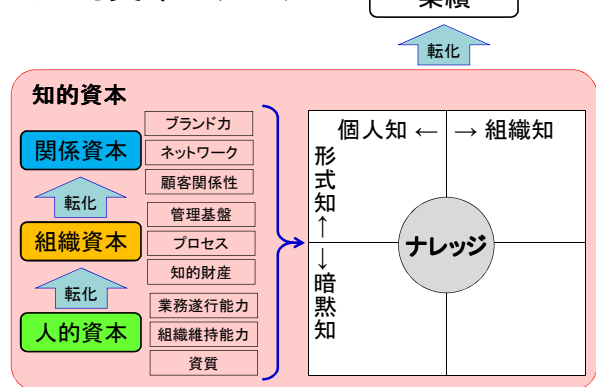
- ナレッジとは「知」のことで、組織やお客様にとって「価値のある知的情報」をいう。
- ナレッジマネジメントは、「価値ある知的情報」を収集・共有化・活用して経営する仕組み



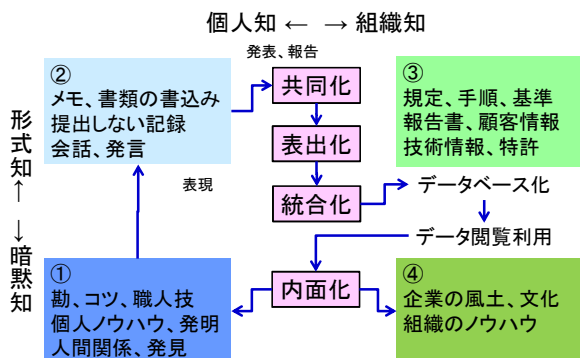
新たな資本主義と企業経営に関するパラダイムシフト



## 知的資本とナレッジ



## SECIモデルのループ



## ナレッジマネジメント・システムの構築

0. 準備
  - 0.1 システム構築計画立案
  - 0.2 組織、進捗管理システム構築
  - 0.3 要員の教育、訓練
1. 実態調査
  - 1.1 外部環境調査
  - 1.2 内部環境調査
  - 1.3 比較研究
2. システム構築計画の作成
  - 2.1 方針の設定
  - 2.2 目的と管理範囲の設定
  - 2.3 管理単位とナレッジ項目の設定
  - 2.4 情報共有方法の検討
  - 2.5 情報収集、整理方法の検討
  - 2.6 評価システムの検討
  - 2.7 周知・教育・モチベーション計画
3. マネジメントシステムの構築
  - 3.1 運用組織編成
  - 3.2 NM構築運用規定
  - 3.3 監査とマネジメントレビュー
4. 情報共有管理システムの構築
  - 4.1 開発委託先の選定
  - 4.2 基本設計
  - 4.3 ハードウェアの確保
  - 4.4 ソフトウェアの設計、プログラミング
  - 4.5 運用計画
5. システムの運用
  - 5.1 関係者への説明
  - 5.2 ナレッジの収集
  - 5.3 整理、データベース化
  - 5.4 周知・教育の実施
  - 5.5 キックオフ

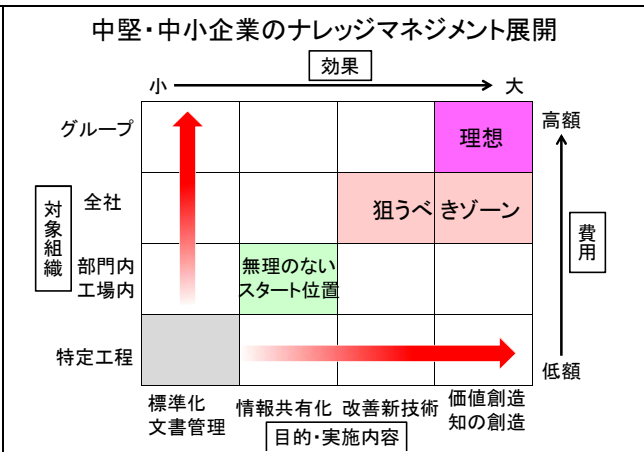
## 2.2 目的と管理範囲の設定

(1) 目的の設定  
方針に基づき、ナレッジマネジメントの目的を設定する

- 標準化、文書管理
- 情報共有化
- 技術技能伝承
- 改善・新技術開発
- 価値創造、知の創造

→ ナレッジの利用が目的

→ ナレッジの利用と、アウトプットを求める



## (2) 情報開示方法の選定

① 紙面での実体管理

② サーバーでのイントラネット配信

- 自社構築 自社サーバーでホームページを作成する
- 委託構築 簡易なもので100~200万円
- 市販の文書管理システムの導入 (月10万円~) (導入120万円~)

## (3) リスクの想定と閲覧制限の設定

- リスクの種類
  - 会社のノウハウを取り扱う為、様々なリスクが想定される
  - 情報漏えいが主なリスクとなる
  - システムが有効利用されず、投資が無駄になる
  - 個人知の開示を拒み、人間関係に支障が生じる
  - 情報の閲覧を目的として、時間を浪費する者が増える
  - ナレッジの提供・有効利用の評価がもたせ生じる不満、人間関係のトラブル
  - システムダウンによるデータ消失
- 様々なリスクが考えられるため、対策を講じておく必要がある

## 3. マネジメントシステムの構築

ナレッジマネジメントの概要

- 優秀な営業担当者のノウハウや熟練技術者の知識や技能、スキルなどの知的資産を「収集・蓄積する仕組」「整理し管理して共有する仕組」「閲覧して判断の基準・参考にする仕組」「利用して新しい価値を創造する力に変る仕組」を整備して、
- 経営効率を向上させるナレッジ情報の管理と利用の体系的アプローチである。

3.1 運用組織編成  
3.2 NM構築運用規定  
3.3 監査とマネジメントレビュー

## 4.1 開発委託先の選定

- 紙などでの実体管理を行う場合には必要ない
- セキュリティや閲覧制限を考えない場合は、自社で、エディターを使ってホームページ形式で作成することができる
- 市販の文書管理システムでも運用は不可能ではない
- セキュリティや閲覧制限を行う場合には、委託して専用のシステムを開発することになる
- ソフトの開発委託先は、当然のように**契約不履行**や**追加請求**を行う業者があるので注意を要する
- 費用としては、安い業者で100~200万円で、2か月程度で出来上がる

### 開発スケジュール (例)

【開発スケジュール】  
ご発注をいただいてから、二か月前後で制作いたします。  
スタート時、設計終了時、動作確認時の三回、お打合せをお願いします。  
お打合せは、弊社の専門家をご訪問して、ご相談申し上げます。  
設定する仕様により、期間の長短、順番の変更などが生じます。

	スタート								一か月								二か月							
	1週	2週	3週	4週	5週	6週	7週	8週	1週	2週	3週	4週	5週	6週	7週	8週	1週	2週	3週	4週	5週	6週	7週	8週
お打合せ①	●																							
仕様作成		●																						
システム設計			●																					
基本デザイン作成				●																				
お打合せ②/調整					●																			
Webページ制作						●																		
システム構築							●																	
コーディング								●																
動作確認									●															
お打合せ③/調整										●														
サーバーUP、納品												●												

## ナレッジマネジメントの有効性

- 有効に利用するためには、
- データベースの充実と簡単に閲覧できる仕組みが必要である
- しかし、セキュリティを考えると、パスワードなどによる閲覧制限やコピー、印刷などを制限する必要がある
- 利用者の利便性とセキュリティの適切なバランスを見極めて、システムを構築することが重要である。