

2025 年 4 月 24 日
株式会社日立製作所

企業の実務に必要なノウハウの計画的な継承と定着を実現する 「ノウハウ見える化・継承ソリューション」を提供開始

組織におけるノウハウ消失リスクの解消と、組織の継続的な安定運営を支援



株式会社日立製作所(以下、日立)は、企業の実務に必要なノウハウの効率的かつ計画的な継承と定着を実現する「ノウハウ見える化・継承ソリューション」(以下、本ソリューション)を4月24日より提供開始します。

本ソリューションは、日立が持つ製造業としての技能伝承の知見や、プロフェッショナル人財の育成を支援する「プロ人財見える化・育成ソリューション^{*1}」での可視化手法を生かし、ノウハウの継承から、継承後のメンバーへの定着までを支援します。具体的には、組織内の実務ノウハウを「技術」「業務」「プロセス」「人的コネクション」の4種類に分類し、製造現場の知見や可視化手法と融合して、実務ノウハウを見える化します。その上で、ノウハウの継承計画から教育、定着度確認までを業務フローに組み込むことで、効率的かつ計画的なノウハウの継承を行い、業務の継続性の確保を実現します。さらに生成AIにより、ノウハウの活用や、メンバーの定着度を確認することで、迅速かつ確実なノウハウの継承を推進します。

日立は今後、本ソリューションを幅広い業界に展開し、実務ノウハウの継承による業務継続性と生産性の向上に貢献します。

^{*1} プロ人財見える化・育成ソリューション：組織が必要とする人財像の定義や社員のスキルを可視化し、プロフェッショナル育成を支援する。2024年3月から提供開始した。https://www.hitachi.co.jp/projinzai_mieruka_ikusei/

背景

近年、多くの企業では、実務に欠かせないノウハウの属人化や、メンバーの退職・異動でノウハウ自体が消失することによる、業務の中断というリスクに直面しています。特に IT 部門では、日々の運用やトラブル対応などの実務ノウハウが、手順書などで形式知としてマニュアル化されているものと、メンバーの経験や勘といった形で暗黙知化したままのものが混在しています。また、近年では人財の流動性が高いことから、ノウハウの消失リスクを解消することがより急務となっています。さらに、ノウハウの継承を体系的・組織的に進め、かつノウハウを定着させるための教育が難しいという課題もあります。

本ソリューションの特長

(1) ノウハウの可視化と業務フローに基づいた継承により、効率的かつ計画的なノウハウの継承を実現

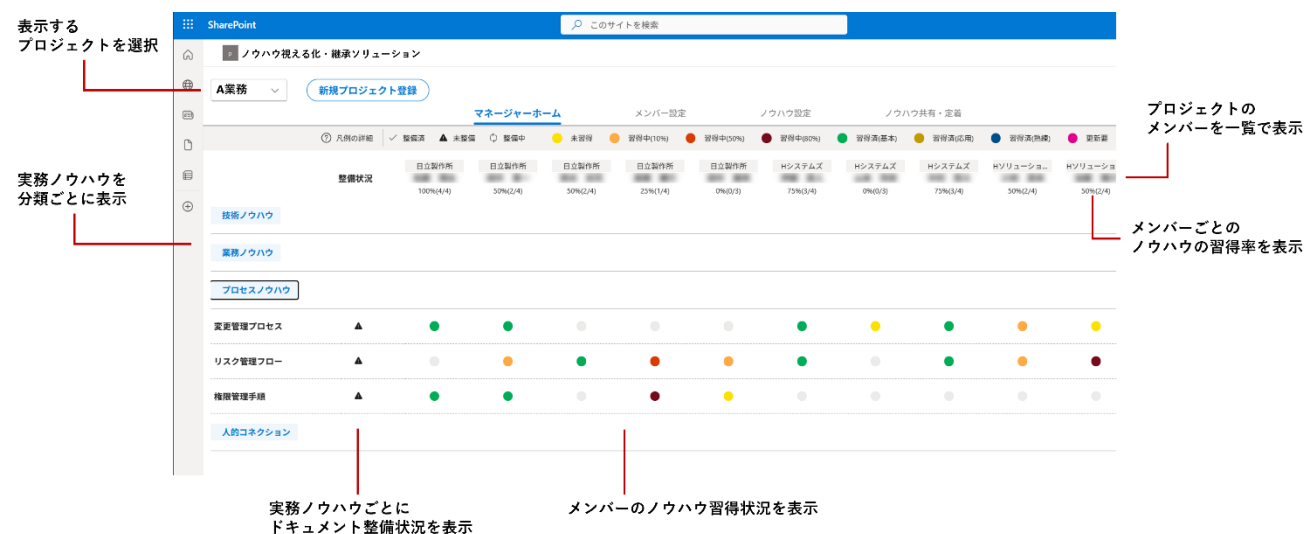
本ソリューションでは、実務ノウハウを可視化して暗黙知を解消するとともに、ノウハウの管理・継承プロセスを業務フローに組み込むことで、効率的かつ計画的なノウハウの継承を実現します。

具体的には、まず、部門やチーム内にある実務ノウハウのうち、既存の業務ドキュメントや手順書、過去の障害対応記録などの「形式知」をハーマンモデル^{*2}に基づき、「技術」「業務」「プロセス」「人的コネクション」の4種類に分類します。その上で、製造現場の技能伝承に用いられる「多能工化」^{*3}という手法と「プロ人財見える化・育成ソリューション」での可視化手法の応用により、メンバーの経験や勘といった「暗黙知」の把握が容易となり、把握した内容をドキュメント化することで、暗黙知の解消が可能となります。

これらの可視化された実務ノウハウは、ダッシュボード画面を通じてノウハウの継承計画から教育、定着度までの確認ができ、ノウハウ管理・継承プロセスの業務フローに組み込むことで、進捗管理が容易となります。これにより、実際の業務に即したノウハウの継承を組織全体で実現し、メンバーの退職や異動に伴う業務の中断を防ぎます。また、経験値のばらつきを低減することで、企業における業務の継続性を確保し、競争力強化と安定した組織運営に貢献します。

*2 ハーマンモデル：アメリカのネッド・ハーマンによって提唱された理論で、個々人がどのように情報処理や問題解決、意思決定を行うかを理解するために広く活用されている。

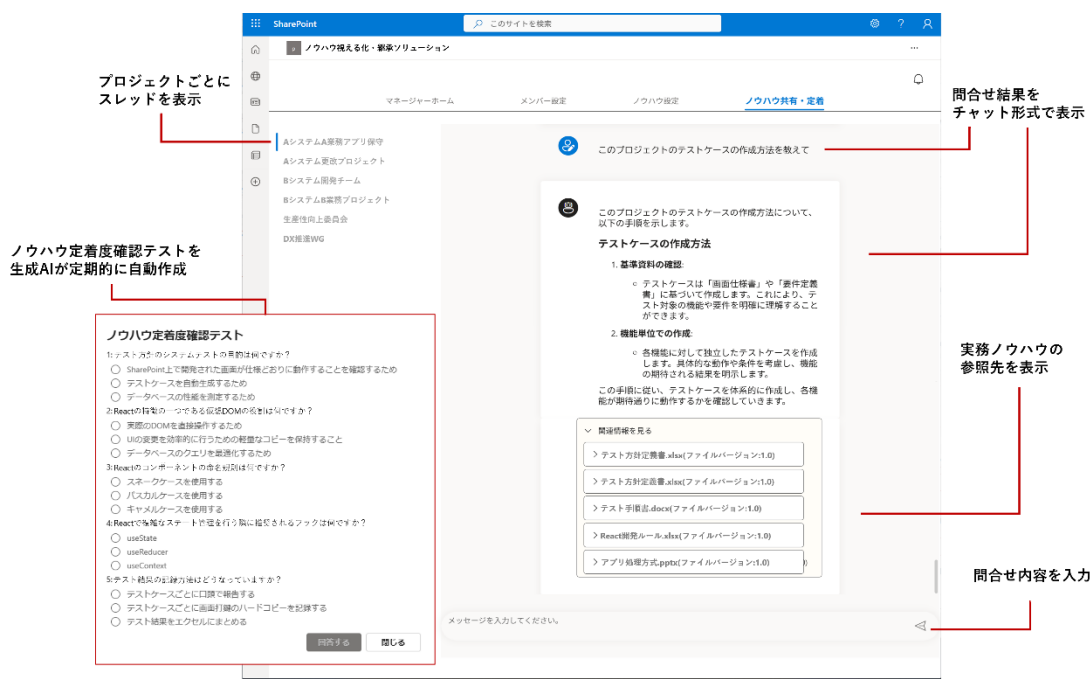
*3 多能工化：従業員に複数の業務を行えるようにすることで、属人化を解消させる手法。



4 種類に分類された実務ノウハウにおける継承状況の管理画面

(2) 生成 AI によるノウハウの活用および定着の支援

本ソリューションでは、生成 AI によるノウハウの活用やメンバーへの確認テストを通じて、ノウハウの定着を支援します。具体的には、対象の業務やシステムに関して、生成 AI がドキュメントをもとに実務ノウハウを効果的に抽出するとともに、チャット形式で問い合わせに回答することで、実務ノウハウの把握と活用が容易となり、継承スピードを向上させます。また、生成 AI が自動的に作成する定着度確認テストを、メンバーが定期的実施することにより、実務ノウハウの習得度を測ることが可能となり、ノウハウの定着状況を可視化できます。これにより、継承するノウハウの確実な習得や業務効率化、定着不足によるミスの低減を実現します。



生成 AI からの自動作成による定着度確認

今後の展開

今後、日立は、メンバーの習熟度に応じた学習カリキュラムの自動生成や、実務ノウハウを学習した AI による引継ぎ、実務ノウハウの形式知化支援などの機能を拡充し、より効果的なノウハウ継承を実現していきます。また、本ソリューションをさまざまな業種の企業や職種に展開し、業務の属人化や人財の流動化への対応などの課題解決に貢献します。

価格と提供開始時期

ソリューション名	価格	販売開始
ノウハウ見える化・継承ソリューション	個別見積	2025 年 4 月 24 日

「ノウハウ見える化・継承ソリューション」について

https://www.hitachi.co.jp/knowhow_mieruka_keisho/

日立製作所について

日立は、データとテクノロジーでサステナブルな社会を実現する社会イノベーション事業を推進しています。お客さまの DX を支援する「デジタルシステム&サービス」、エネルギーや鉄道で脱炭素社会の実現に貢献する「グリーンエナジー&モビリティ」、幅広い産業でプロダクトをデジタルでつなぎソリューションを提供する「コネクティブインダストリーズ」という 3 セクターの事業体制のもと、IT や OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用する Lumada ソリューションを通じてお客さまや社会の課題を解決します。デジタル、グリーン、イノベーションを原動力に、お客さまとの協創で成長をめざします。3 セクターの

2023 年度(2024 年 3 月期)売上収益は 8 兆 5,643 億円、2024 年 3 月末時点で連結子会社は 573 社、全世界で約 27 万人の従業員を擁しています。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■お問い合わせ先

担当：千葉、高島

株式会社日立製作所

金融システム営業統括本部

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせフォーム：<https://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>