

AI時代に企業が強くなるために

AI時代に、 会社のノウハウを どう残すか

人の経験を、会社の知識へ。
知識が資産になる会社をつくる。



人の判断や経験を
言語化して蓄積



品質と再現性が
高まる



教育・引き継ぎが
スムーズに



競争力のある
仕組みがつかれる



AI × 人の知恵 × 仕組みで、**未来の仕事**をもっと良く。

01 会社のノウハウは、どこにありますか？

本当に価値のある判断ほど、マニュアルの外にある

ベテランの頭の中

「この場合は先に確認する」
「何となく違和感がある」

顧客ごとの判断

「この顧客にはこの表現」
「この条件なら例外対応」

過去の経験

似た失敗・成功・クレームから
自然に導かれる判断

人がいる間は回る。しかし、人が変わると知識も失われる。



02 属人化は、AI時代ほど大きな経営リスクになる

AIを入れても、判断基準が人の頭の中だけでは自動化できない

休職・退職

担当者が離れると判断基準も消える

引き継ぎ

「見れば分かる」が新人には分からない

品質差

担当者によって成果物の品質が変わる

AI導入

正解・例外・判断理由をAIへ説明できない

拠点拡大

チームが増えるほど判断のばらつきが増える

改善停滞

同じ例外を毎回、人が個別対応して終わる

03 AIは、暗黙知を見つける“質問者”になる

AIに仕事を教えようとする、人の判断を説明する必要が生まれる

なぜ？

なぜ、この案件
だけ確認するの
か

どこを見る？

何を見て「おか
しい」と感じる
のか

いつ変える？

どの条件なら通
常ルールを外す
のか

何が正解？

どの状態を品質
OKと判断するの
か

AIに説明できない部分こそ、企業の中に眠っているノウハウです。



04 価値があるのは「AIの回答」だけではない

人が“どこを・なぜ直したか”に企業固有の知識が現れる

① AIが回答

文章生成
分類・抽出
一次判定
候補提示

② 人が修正

顧客事情を反映
事実確認
表現調整
例外判断

③ 理由を残す

修正前後
修正理由
判断根拠
品質基準

修正履歴を残すだけでなく、「なぜ」を残すことが知識化の入口です。



05 個人の経験を、会社の知識へ

判断を“再利用できる形”へ変換する



経験が一度きりの対応で終わらず、次の人・次の案件・次のAIへつながります。



06 AI → BPO → KPO → Knowledge → AI

日々の業務そのものを、知識を増やす活動へ



処理して終わらない。人の判断を知識化し、次のAIと業務へ戻す。



07 知識が蓄積されると、会社はどう変わるか

ナレッジは資料ではなく、業務品質を支えるインフラになる

品質

判断基準が揃い、成果物のばらつきが減る

再現性

ベテランと同じ考え方をチームで共有

教育

新人が事例と理由から学べる

引き継ぎ

人が変わっても知識が会社に残る

AI精度

企業固有の正解・NGをAI改善へ利用

改善力

例外の再発を減らし、業務そのものを進化



08 企業固有の知識こそ、AI時代の差別化になる

同じAIを使えても、同じ経験・判断・顧客理解は持てない

同じAI × 企業固有の知識 = 競争力

顧客との関係

長年の要望・嗜好・判断

現場経験

成功・失敗・例外対応

品質基準

会社独自のOK/NG

人の知恵

先回り・違和感・文脈

AIを導入するだけでなく、「自社の知識をAIに接続する」ことが重要です。



09 日本 × ミャンマー × AIで、知識を循環させる

役割を分けながら、同じ品質基準とナレッジを共有

AI

大量処理
一次生成・分類
情報抽出
ログ生成

ミャンマーチーム

BPO/KPO運用
一次QA
例外の記録
データ整理

日本チーム

顧客理解
品質基準
高難度判断
改善設計

国を越えて「同じ判断ができる仕組み」をつくることが、海外BPOの品質を支えます。



10 具体的な活用領域

人の修正・評価を、次の業務改善へつなげる

LLM Evaluation

AI回答を評価 → NG理由を分類 → 評価基準・プロンプト改善

AIアノテーション

AI候補 → 人が正解判定 → 境界事例を学習データへ

OCR・データ入力

AI抽出 → 不一致確認 → 誤認識パターンを蓄積

問い合わせ対応

AI回答 → 人が修正 → 顧客別FAQ・ナレッジへ

文書・資料作成

AI草案 → 表現・事実修正 → テンプレート・ルールへ

バックオフィス

定型処理 → 例外判断 → 業務ルール・自動化へ



1 1 導入プロセス

まず一つの業務から、判断と例外を可視化する



最初から大規模なナレッジ基盤を作るのではなく、実業務から知識を増やします。



12 A CAN SOLUTIONSの支援領域

AI導入だけでなく、運用・評価・知識化・改善まで

業務可視化

工程・暗黙知・例外を整理

AI業務設計

AI／人／BPOの役割を設計

BPO / KPO

運用・QA・判断・改善

AIアノテーション

学習・評価データ作成

LLM Evaluation

AI出力の品質評価・NG分析

ナレッジ化

ルール・事例・評価基準を蓄積



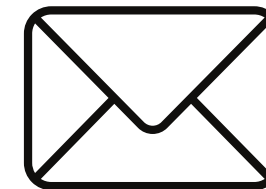
13 お問い合わせ

人の経験を、
会社の知識へ。

AIに仕事を任せるだけではなく、
人の判断を残し、次の人・次のAIへつなげる。

AI × BPO/KPO × Knowledgeをご相談ください

日本 × ミャンマー × AIで、知識が資産になる会社をつくる。



info@acan-sol.com



<https://acan-sol.com>



2026 © A CAN SOLUTIONS Co.,Ltd.