

マニュアルに 書けない仕事こそ、 企業のノウハウ

経験の中で培われた「**暗黙知**」を見える化し、
AI時代の“**会社の資産**”に変えていく。

暗黙知を「会社の資産」に変えるプロセス



企業にとって
のメリット



ベテランの知識が
会社に残る



新人教育に
活用できる



海外チームや
BPOにも展開できる



AIに教えられ
精度が向上する

マニュアルに書けない仕事の例



何となくの違和感で
気づくこと



お客様によって
慎重に確認する



過去の経験から
見るべきポイントを知る



ケースによって
判断や対応を変える

AIは、人の経験を
なくすものではなく、
**人の経験を、会社に
残すためのきっかけ**
にもなる。

01 マニュアルに書かれていない仕事は、なぜ重要なのか

現場の経験・判断・気づきは、企業が蓄積してきた「暗黙知」

違和感

数字は合っている。
しかし「何かおかしい」と気づく。

経験から生まれる感覚です。

先回り

この顧客なら先に確認した方が
良い。

相手との関係性を知っているか
らできる判断です。

経験則

過去の似たケースから、見るべき
ポイントを変える。

マニュアルだけでは再現しにく
い知識です。

この「説明しにくい仕事」を企業の知識に変えることが、AI時代の競争力になります。



02 暗黙知が個人の中にある状態のリスク

優秀な人ほど、ノウハウがその人だけに蓄積されやすい

属人化

担当者がいないと判断できない

引継ぎ困難

手順だけ渡しても再現できない

教育コスト

新人が経験を積むまで時間がかかる

品質差

担当者によって判断が変わる

海外展開の壁

背景知識を共有できず品質が安定しない

AI導入の壁

AIへ何を教えるべきか定義できない



03 暗黙知を「会社の資産」に変える5ステップ

経験を集め、言語化し、AIと人が使える仕組みへ



ポイントは、単なるマニュアル化ではなく「なぜその判断をするのか」まで残すこと。



04 STEP 1 | 経験・判断を集める

ベテランの頭の中にある「判断の瞬間」を拾う

実案件を見る

実際の処理・判断を観察

ヒアリングする

なぜそうしたかを聞く

NG事例を集める

失敗・差戻しから学ぶ

例外を集める

通常と違うケースを蓄積

顧客別の違い

相手による判断差を整理

判断理由を残す

結論だけでなく根拠を記録



05 STEP 2 | 仕事を分解し、言葉にする

「感覚」を再現可能な判断ルールへ

見る

どの資料・項目・情報を見るのか

例：金額だけでなく、日付・顧客・過去履歴も確認

考える

何と比較し、どこで違和感を持つのか

例：通常値・過去事例・顧客特性と照合

決める

どの条件なら進め、どこで止めるのか

例：確信度が低い場合は担当者へ確認

「何をするか」だけでなく、「どう考えているか」を言語化します。



06 STEP 3 | 判断基準と例外を可視化する

通常処理より、例外処理に企業のノウハウが現れる

通常ルール

明確な条件
再現しやすい判断
大量に発生

→ AI・自動化へ

例外ルール

曖昧な条件
顧客固有の事情
過去経験が必要

→ 人の判断へ

知識データ

例外の種類
判断理由
対応結果

→ 次の教育・AI改善へ

例外を記録するほど、会社の「判断データベース」が育ちます。



07 STEP 4 | AIに教えられる形へ仕組み化する

暗黙知を、AIが参照・評価できる知識へ

プロンプト

判断手順・役割・制約を明文化

ナレッジ

過去事例・FAQ・ルールを参照
可能に

評価基準

良い出力・悪い出力を定義

エスカレーション

AIが迷った時に人へ戻す

ログ

AIと人の判断を記録

改善ループ

NG・例外を次のルールへ反映



08 AIは、人の経験をなくすものではない

人の経験を「再利用できる企業知識」に変える

ベテランの知識が残る

退職・異動があっても、判断基準と事例を組織に残せます。

新人教育に使える

経験者の考え方を教材化し、学習スピードを高めます。

AIにも教えられる

企業固有のルール・判断・例外をAI活用へつなげます。

人の経験 × AI = 経験を失わず、組織全体へ広げる仕組み。



09 BPO・海外チームにも展開できる

暗黙知が言語化されると、仕事を「任せられる」ようになる

標準化

判断基準を共有し、担当者や拠点による品質差を減らす。

教育

事例と理由を使い、日本側の考え方までトレーニングする。

高度化

単純作業だけでなく、QA・判断・KPO領域まで役割を広げる。



10 AI × BPO/KPO × 暗黙知

企業固有のノウハウを、運用しながら育てる

AI

大量処理
情報検索
一次判断
知識の再利用

BPO / KPO

例外対応
品質評価
判断
改善提案

企業ノウハウ

経験
顧客理解
判断基準
過去事例

AIと人が業務を行うたびに、新しい知識が会社へ蓄積される運用を目指します。



1 1 A CAN SOLUTIONSの導入アプローチ

マニュアル作成で終わらず、実務で使える知識基盤へ



現場で使い、例外を集め、知識を増やすところまでを一つのサイクルとして設計します。



12 A CAN SOLUTIONSの支援領域

企業の知識を「人・AI・海外チーム」が使える形へ

業務可視化

業務分解・暗黙知・例外の抽出

ナレッジ設計

ルール・事例・FAQの構造化

AI活用

生成AI・OCR・AIエージェント

AIアノテーション

学習・評価データの作成

LLM Evaluation

AI出力の品質評価・改善

BPO / KPO

運用・QA・例外対応・改善

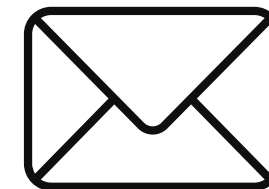


13 お問い合わせ

マニュアルに書けない仕事こそ、
企業のノウハウ。

人の経験を、会社に残す。
そしてAI・人・BPO/KPOで活かし続ける。

暗黙知の可視化からご相談ください



info@acan-sol.com



<https://acan-sol.com>



2026 © A CAN SOLUTIONS Co.,Ltd.