FUJITSU Cloud Service Know-Flow DX のご紹介

企業内に眠るナレッジの
デジタル活用で
新たな働き方を実現

富士通株式会社

© 2022 Fujitsu Limited

Work Life Shiftの実現に向けて

FUJITSU

コロナ前 オフィスに集結し場所と時間を共有

オフィス 在席率ほぼ100%

打合せ お客様先に訪問

コロナ禍 在宅勤務・時間シフトにより分断

オフィス 在席率50%以下など

打合せ リモート会議

コロナ禍がもたらす働き方への影響

- お客様との接点が格段に減少 → **お客様から状況が見えにくくなり不安にさせてしまう**
- オフィス出社が時間シフトで対面できず → **有識者のノウハウを伝承しにくい**
- 在宅勤務の増加により気軽に会話ができない → **経験の浅い人の状況が見えずフォローがしにくい**

情報・ノウハウの流通が滞ることで、組織のパフォーマンスが低下。ビジネスにも影響が

これまで対面で共有していた情報・ノウハウを
「いつ・どこでも」使えるナレッジにする新しい働き方でピンチをチャンスに

© 2022 Fujitsu Limited

新しい働き方を創るにあたっての考え方

FUJITSU

1

ナレッジのデジタル化で広がる可能性

ナレッジワーカーが培った知見をデジタル化、
いつ・どこでも・誰でも利用できるナレッジ
の活用で情報の価値が向上します。

2

ナレッジワークで新しい働き方へ

ナレッジを活用した新しい働き方で誰もが
自律的にナレッジワークできる環境を実現
します。

4

社会・組織のワークライフシフトを実現する

ナレッジワーカー同士が生み出す相乗効果により、
社会や組織のワークライフシフトを実現します。

3

チームでナレッジワーカーを育てる

ナレッジワークで起こる新たな気づきや課題に対し、それを解決
する新たなナレッジを創ることでナレッジワーカーを育成します。

組織やチームの知見をデジタル化し蓄積することで、
いつ・どこでも“ナレッジワーク”できる新しい社会・組織作りをナビゲート

© 2022 Fujitsu Limited

ナレッジワークでお客様のサービス業務の変革

FUJITSU

お客様のサービス業務

ベテランの知識/経験を
デジタルに変換

ナレッジ

ナレッジワーカーという
新たな役割でナレッジを整備
誰でも活用

組織のナレッジで
サービス品質向上・スピードUp

働き方を変えて
パフォーマンス向上と
バリューアップを両立

眠っている個人の知識/経験を組織のナレッジに変換させていく働き方に変えませんか

© 2022 Fujitsu Limited

（ご参考）ナレッジワーカーとは

マネジメントの生みの親として知られる経営学者ピーター・ファーディナンド・ドラッカーが提唱した用語

ナレッジワーカー

企業に新しい価値を生む知的労働者

専門的な知識や経験を活かして
知恵やサービスのような知的生産物を創り出す
報酬よりも**企業や社会への貢献に価値を置く**

マニュアルワーカー

マニュアル通り業務を行う労働者

決められた業務の生産性や効率性を高めることが求められる
テクノロジーの発展に伴い、
システムや機械、AIにシフトされつつある

© 2022 Fujitsu Limited

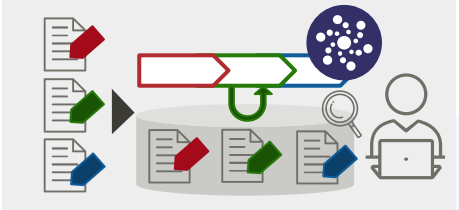
様々なサービス業務の組織ナレッジをデジタル化

FUJITSU

営業・企画

トレンド事例を企業内へ展開
営業提案力強化

研究・開発



ドキュメントを辿り調査時間短縮
開発生産性向上

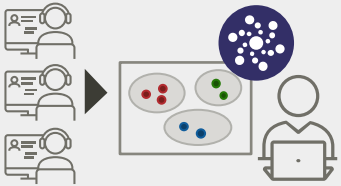
ITサービス運用・保守

運用保守作業でナレッジ活用
自動化と連動・データ分析も可能

Know-Flowによる ナレッジマネジメントソリューション

ベテランの知識/経験を
デジタルに変換する「ナレッジ管理」

サポート・問合せ対応



FAQでAIを育てて誰でも対応
サービス品質向上

様々なサービス業務に合わせてナレッジワークできる環境づくりを支援いたします

© 2022 Fujitsu Limited

Know-Flow DX による ナレッジワークのはじめ方

Pattern1 ： 企業内に眠っているドキュメントをナレッジ化

Pattern2 ： 使いこなせていない対応記録やマニュアルをFAQ化

© 2022 Fujitsu Limited

Know-Flow DX で出来ること

使いこなせていないドキュメントや対応記録はありませんか？

効果的なナレッジを整備しAIを活用することで **ナレッジ活用サイクルを回す** ことができます

共有する

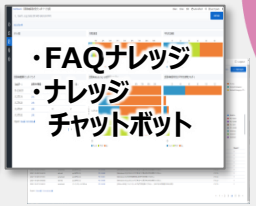
ベテランのノウハウをみんなに共有する

活用する

AIがアシストしてビギナーでも活躍できる

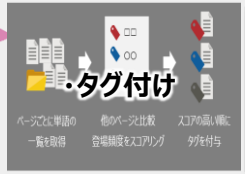
公開する

エンドユーザでも解決できる



分析する

ナレッジ整備による効果を実感できる



整備する

大量の情報をAIが仕分ける・まとめる

© 2022 Fujitsu Limited

企業内に眠っている
ドキュメントをナレッジ化

© 2022 Fujitsu Limited

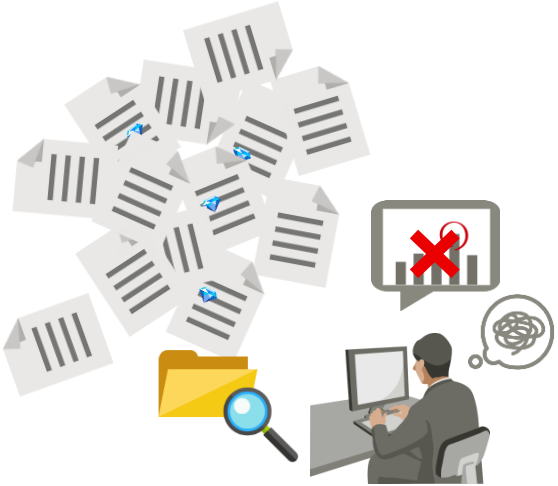
こんなことにお困りではないですか

適用業務例：ITサービス運用・保守、営業・企画、研究・開発

ベテランの退職/属人化/ローテーション

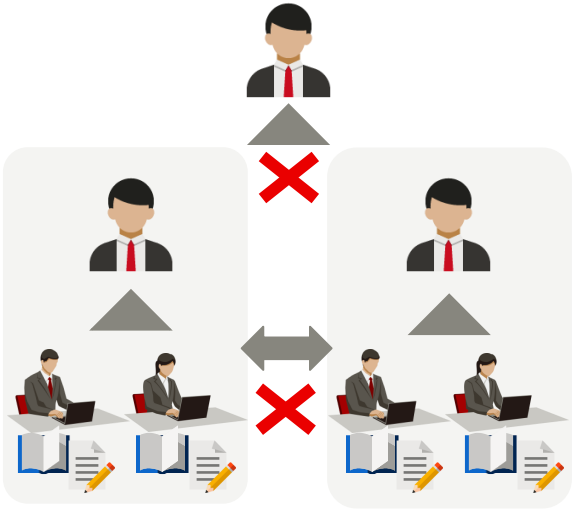
知見やナレッジ共有が進まない

眠っている情報が散在



報告から傾向が見つからない

各部門でサイロ化



事例やトラブルが展開されない

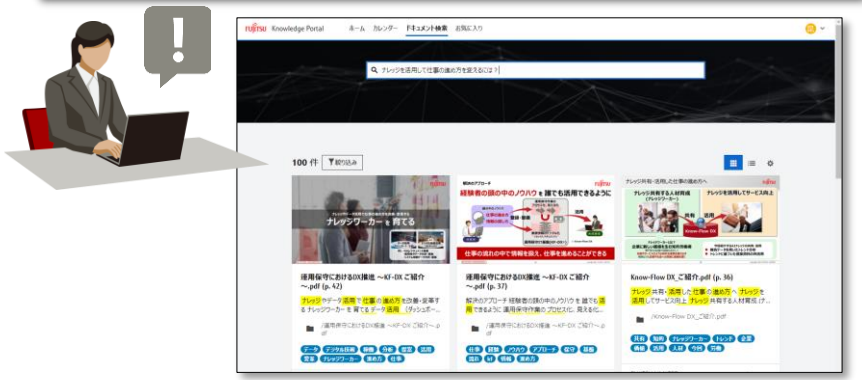
© 2022 Fujitsu Limited

AIナレッジ活用のポイント

FUJITSU

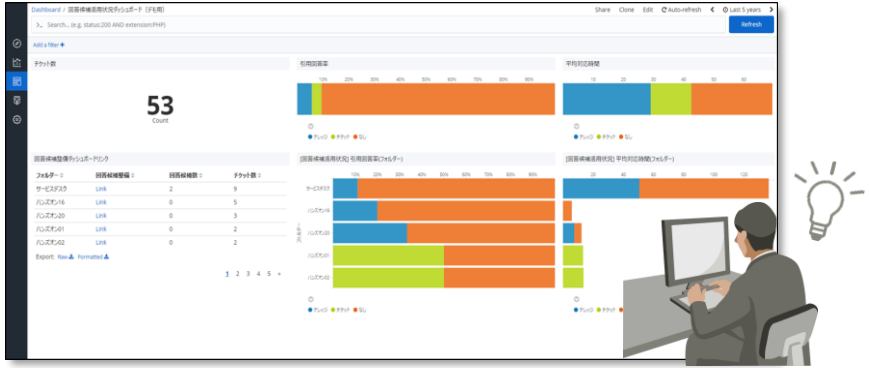
○各種ドキュメントの共有・活用

ポイント① ドキュメントをビギナーでも見つけやすく
⇒プレビュー画面とAI自動タグ付け機能を活用
　ページの内容を表す情報を付与



○報告データを用いた分析・整備

ポイント② 報告データを仕分けて傾向を発見
⇒AIがカテゴリーに分類、ランキング表示する機能を活用
　散在している情報からトレンド情報を抽出



ポイント③ 有益な事例やトラブルのシェア
⇒報告分析のランキング結果などからドキュメントを検索する機能を活用
　部門横断でトレンドを共有

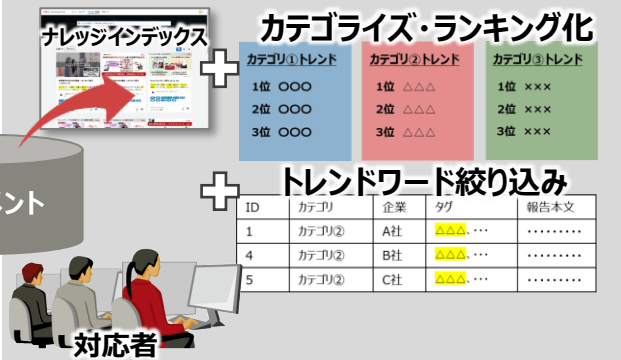
© 2022 Fujitsu Limited

ナレッジワークできる環境へ

ココからスタート

Step1
ドキュメントをナレッジ化

Step2
傾向分析＆トレンド抽出(*1)



*1：文書内キーワードのカテゴライズ、ランキング化でトレンドワードを抽出(役務により対応)

Step3
タスクをナビゲーション化＆管理

情報を個人から共有へ

継続的なサービス業務改善

※AI学習サービス(技術支援サービス)は別途必要です。

© 2022 Fujitsu Limited

KFDXによるナレッジワークできる環境づくり

FUJITSU

企業内に眠っているドキュメントを共有・整備
ページの内容を表すタグとページ単位での表示で欲しい情報を見つけやすくする

組織全体で有益な情報を活用できる環境へ

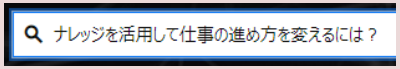
© 2022 Fujitsu Limited

ドキュメントがサムネイルですぐ見つかる！

眠っている大量のドキュメントを何度も開かずに欲しい情報を探し出す

ページ単位で表示されるので欲しい情報が見つけやすい

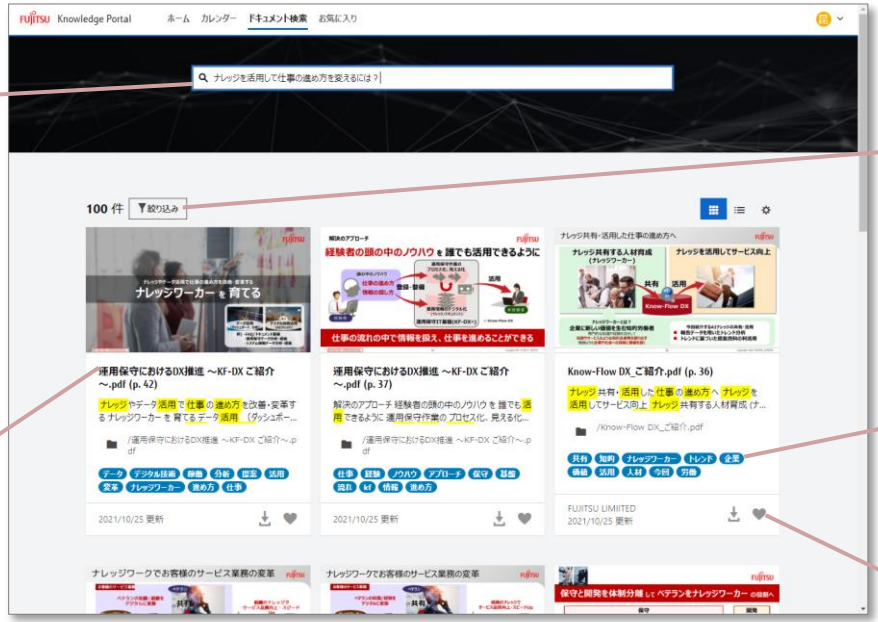
自然文のままで検索



質問の文章などをそのまま検索も可能

該当ページをプレビュー表示

クリックすると拡大表示
前後のページも確認できる



頻出タグで絞り込み検索

よく使われている用語から
欲しいページを探せる

ページの内容を表すタグを自動付与

体制 ロール 運用 メール 作成 グループ
送信 設定 次第 level

タグを使ってさらに絞り込み

お気に入り
使えるドキュメントのページを登録

“スタートアップサービス”にてすぐにご利用開始いただけます！

© 2022 Fujitsu Limited

FUJITSU

使いこなせていない
対応記録やマニュアルをFAQ化

© 2022 Fujitsu Limited

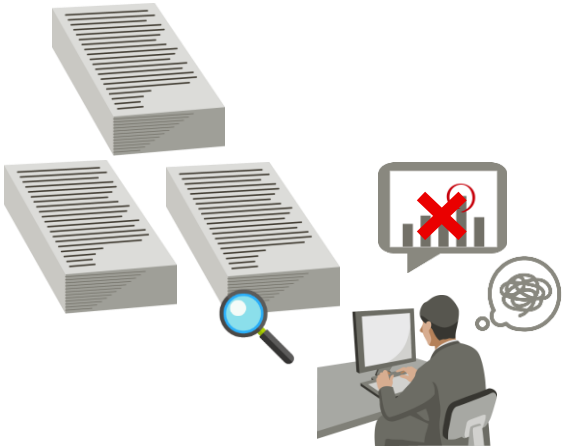
こんなことにお困りではないですか

適用業務例：ITサービス運用・保守、サポート・問合せ対応

ベテランの退職/属人化/ローテーション

ビギナーがすぐに対応できない

FAQを準備・最新化できず陳腐化



FAQ作成に手間がかかる

エンドユーザーへのサービスレベルの向上

問合せないと解決できない

© 2022 Fujitsu Limited

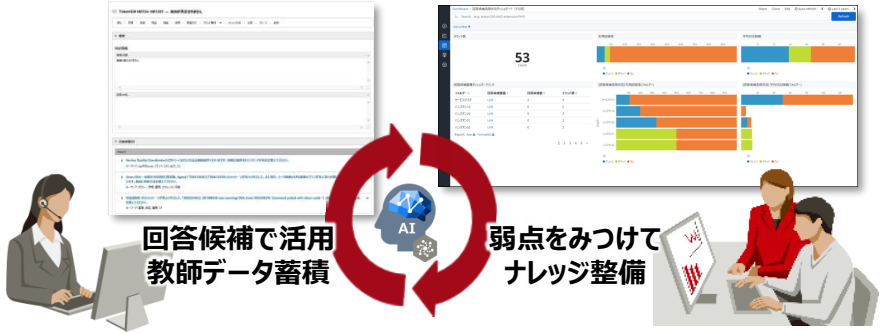
AIナレッジ活用のポイント

○対応履歴やマニュアルをFAQ化

ポイント① すでにあるデータからFAQ候補を抽出
⇒FAQ生成ルール、ナレッジ候補提示機能を活用
分析の手間をかけずにFAQを蓄積しやすく

○継続的なナレッジ整備とAI育成

ポイント② 運用の中で教師データを蓄積
⇒活用状況ダッシュボードと回答候補の提示を活用
日々の業務でナレッジ整備・活用しやすく



ポイント③ 蓄積したFAQを公開
⇒ナレッジチャットボットを活用
エンドユーザにFAQを公開して自己解決しやすく

© 2022 Fujitsu Limited

ナレッジワークできる環境へ

FUJITSU

ココから
スタート

Step1
マニュアルや対応記録をFAQ化

情報を個人から共有へ

Step2
FAQ活用をAIが支援

提供サービスのレベルアップ

Step3
FAQを整備・活用

継続的なサービス業務改善

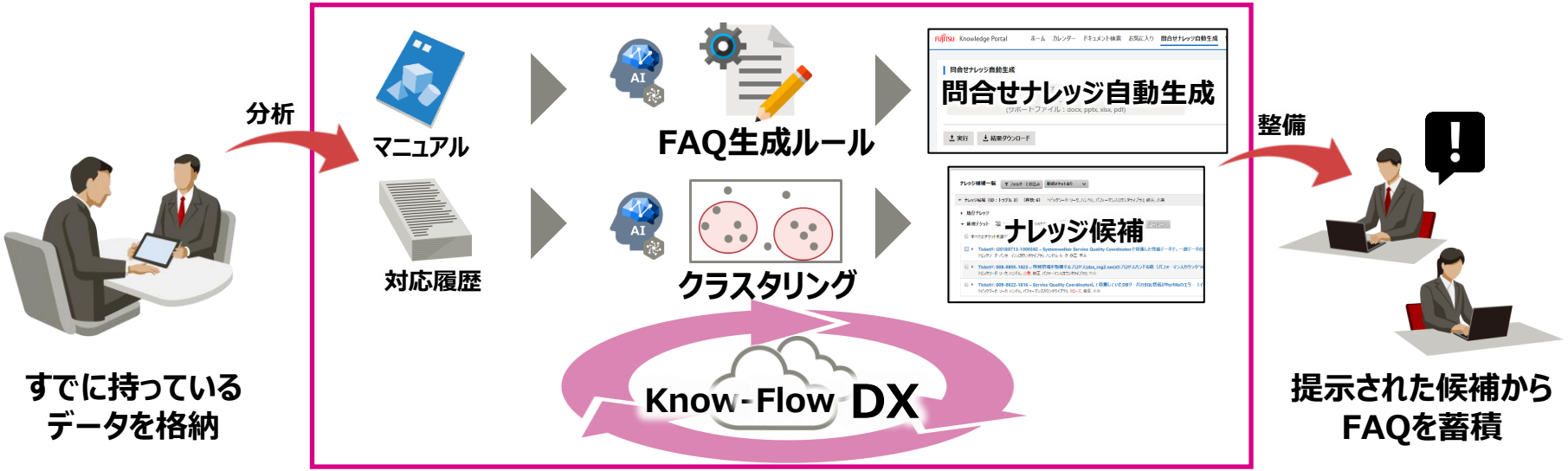
※AI学習サービス(技術支援サービス)は別途必要です。

© 2022 Fujitsu Limited

KFDXによるナレッジワークできる環境づくり

FUJITSU

使いこなせていないマニュアルや対応履歴をFAQ化
マニュアルからの自動生成と対応履歴からの候補提示で整備をしやすくする



すでにあるデータをFAQ化してナレッジ活用できる環境へ

© 2022 Fujitsu Limited

FAQナレッジ活用のスタートダッシュを切る！

FAQナレッジをAIがマニュアルから自動生成

他社AIツールではFAQの用意が必要で煩わしいFAQ作成の作業時間を削減

想定効果

179ページのマニュアルから FAQ候補360件自動生成

FAQの作成時間を **55%** 削減

マニュアル

AIがFAQ生成ルールに基づいて FAQナレッジを自動生成

肯定文でも質問として抽出し、
質問文と回答文のペアを生成

※ルール追加は
活用支援サービスで対応できます

CSV

CBSM IT運用管理 管理者ガイドを入力文章とした場合の結果(抜粋)

質問文	回答文	掲載ページ
ITサービス管理と運用分析ダッシュボードは、別のサーバで管理することができますか	可能です	管理者ガイド.pdf 10ページ参照
ITサービス管理と運用分析ダッシュボードを同じサーバで管理する場合どうしたらよいですか	ITサービス管理と運用分析ダッシュボードを同じサーバで管理する場合は、両方の機能の要件を合算したサーバを用意してください	管理者ガイド.pdf 24,25ページ参照

FAQを整備して
簡単にKFDXに登録！

FAQ

ファイルアップロードウィジェット Powered by PQINA
<https://pqina.nl>

“スタートアップサービス”にてすぐにご利用開始いただけます！

© 2022 Fujitsu Limited

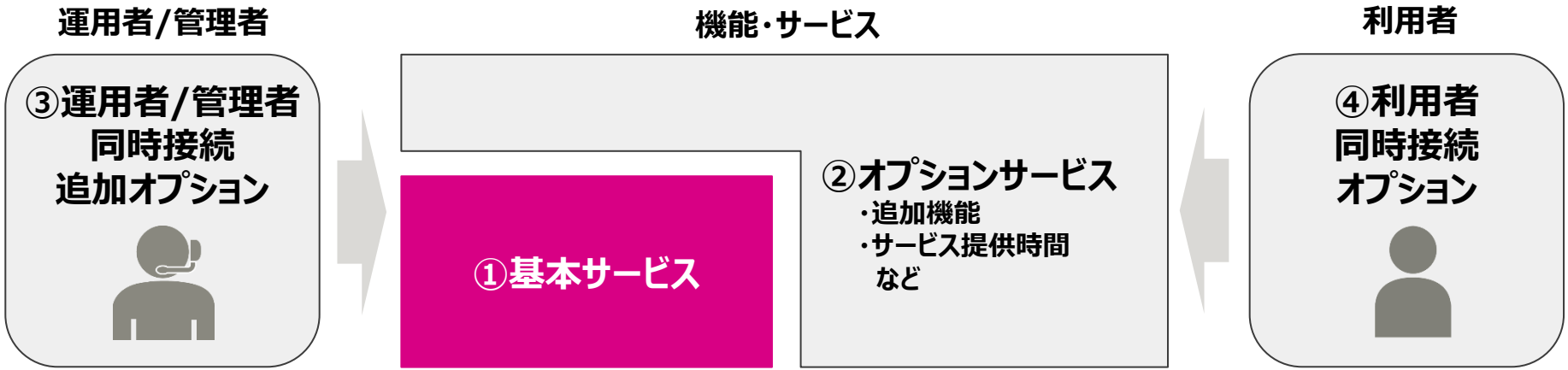
FUJITSU

Know-Flow DX サービス ご案内

© 2022 Fujitsu Limited

Know-Flow DX サービス概要

① 基本サービス … 基本機能を利用できる基本プランを選択できます。
② オプションサービス … 追加機能やサービス適用時間などを追加・変更できます。
③ 運用者/管理者同時接続追加オプション … 運用者が多い場合に追加します。
④ 利用者同時接続オプション … 利用者が機能を利用する場合に追加します。



© 2022 Fujitsu Limited

基本サービス

	ENTRY	STANDARD		PREMIUM
プラン名	スタートアッププラン	ヘルプデスク ナレッジ活用プラン	運用保守 ナレッジ活用プラン	AIナレッジ活用プラン
月額	￥160,000	￥430,000	￥510,000	￥1,310,000～
こんな方に オススメ	まずは最小構成で始めてみたい方	問合せ対応業務などでFAQを活用したい方	作業手順の標準化やドキュメントを活用したい方	全ての機能を使いFAQ、ドキュメントを活用したい方

（注）
各種追加オプションや技術支援サービスもあります。詳細については各種「お問い合わせ」窓口または、当社担当営業までお問い合わせください。
追加オプション例：独自ダッシュボード作成、FAQナレッジ作成支援／活用状況ダッシュボード、タスクナビゲーション、ナレッジポータル等

© 2022 Fujitsu Limited

オプションサービス（1/2）

FUJITSU

○追加機能やサービス適用時間などを追加・変更できます。

分類	サービス	内容	ENTRY	STANDARD ヘルプデスク	STANDARD 運用保守	PREMIUM
機能	**プロセス管理**	ITサービス管理(インシデント管理、問題管理、要求実現、変更管理)や問合せ管理およびナレッジ管理を行うことができます。	●	●	●	●
	プロセス状況ダッシュボード	問合せ(インシデント)を分類・集計し、状況や傾向を可視化します。	●	●	●	●
	独自ダッシュボードの作成オプションサービス	利用者独自のダッシュボードが作成できます。	○	●	●	●
	FAQナレッジ作成支援／ 活用状況ダッシュボードオプションサービス	対応履歴からナレッジ候補を自動で提示し、ナレッジを蓄積しやすくします。 回答候補の活用状況を分析し、整備すべきナレッジを確認できます。	○	●	○	●
	タスクナビゲーションオプションサービス	運用作業(タスク)をフローでナビゲートします。たどるだけで運用作業が実施できます。	○	○	●	●
	ドキュメントナレッジ検索／ 活用状況ダッシュボードオプションサービス	既存の資産（ドキュメント）を検索できます。 ドキュメント、ナレッジおよびチケットの活用状況を分析し、整備すべきドキュメントやナレッジを確認できます。	○	○	●	●
	利用者向け問合せ画面オプションサービス	利用者がWebコンソールから、問合せチケットの発行、問合せ状況の確認、FAQの参照などを行えます。	○	○	○	●

※●:基本サービスで利用可能　○:オプションサービス選択可能　ー:選択不可

© 2022 Fujitsu Limited

オプションサービス（2/2）

FUJITSU

○追加機能やサービス適用時間などを追加・変更できます。

分類	サービス	内容	ENTRY	STANDARD ヘルプデスク	STANDARD 運用保守	PREMIUM
機能	ナレッジポータルオプションサービス	1つの画面からチーム全員の作業が進められ、状況が見える化できます。	○	○	○	●
	ナレッジインデックスオプションサービス v1.0.1	ドキュメントを検索し、ページ単位に結果を表示することができます。検索結果には、各ドキュメントのページごとに自動的に付与されたタグが表示されます。(※ドキュメントナレッジ検索／活用状況ダッシュボードオプションサービスが必須です。)	○	○	○	○
	問合せナレッジ自動生成（マニュアル）オプションサービス v1.0.2	製品マニュアルなどの文章から、問合せナレッジ（質問・回答のペア）を生成します。生成した問合せナレッジは、登録してナレッジとして利用できます。	○	○	○	○
	ナレッジチャットボット／活用状況ダッシュボードオプションサービス v1.0.2	利用者が自然文で問い合わせると、ナレッジチャットボットが回答候補を提示し、回答に導きます。	○	○	○	○
	シングルサインオン(Azure Active Directory連携)オプションサービス	Azure Active Directoryのアカウントを使用して、Know-Flow DXの利用者向け問合せ画面にログインできます。	○	○	○	○
サポート	サービス提供時間変更オプションサービス	サービス提供時間を8:00～24:00に変更します。	○	－	－	－
	アドバンスドサポートオプションサービス	メールに加え電話での受け付けを行います。また、問い合わせ対応時間を毎日８時から２４時に拡張します。	○	○	○	○

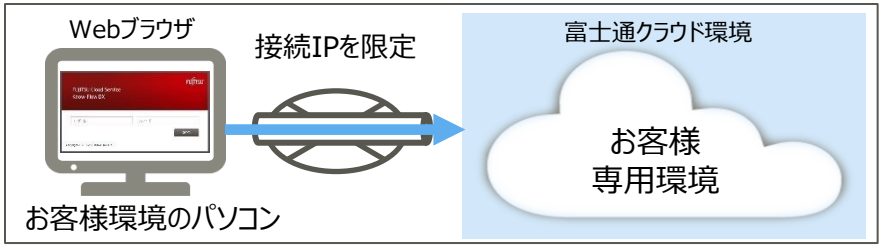
※●:基本サービスで利用可能　○:オプションサービス選択可能　－:選択不可

© 2022 Fujitsu Limited

Know-Flow DX トライアルについて

○無料トライアル

- 「14日間」評価できます
- タッチ＆トライ専用の**サンプルデータ**により評価・手順に迷いません
- **お申し込み・詳細は[こちら]**



○無料トライアルでお試しいただけるシナリオ

ドキュメント検索	FAQ生成	Coming Soon
ケース 提案に必要な情報が複数の ドキュメントに記載されています。 AIのサポートで 効率的に情報を収集しましょう。	ケース チャットボットで管理されているQAが 限定的になっています。 AIでQAの候補を自動生成し、 チャットボットを強化しましょう。	Coming Soon

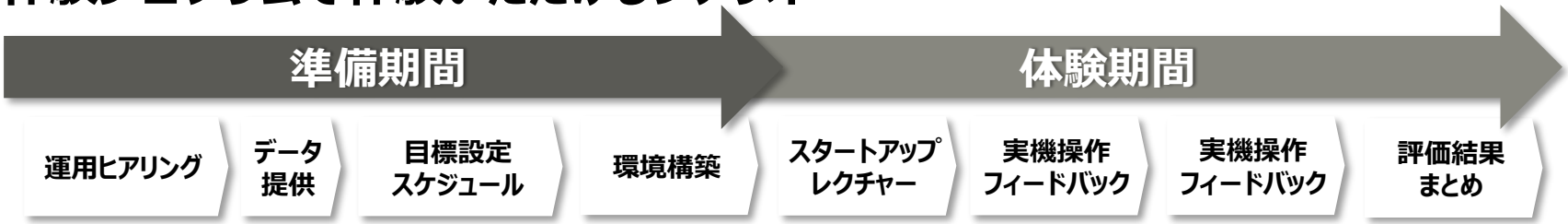
© 2022 Fujitsu Limited

Know-Flow DX トライアルについて

○体験プログラム（有償）

- お客様の運用に合わせたカスタマイズ、**実データ**を入れた環境でご体験できます
- 評価内容/期間により費用は変動します ※導入作業費、QA対応費、交通費

○体験プログラムで体験いただけるシナリオ



体験例

- お客様のドキュメントをページ単位での検索して、みんなが情報を見つけやすくなることを体験
- ドキュメントからお客様の業務内容に沿ったFAQが自動生成できることを体験

ご希望の方は富士通Know-Flow DXトライアル事務局 <contact-ai-knowledge@cs.jp.fujitsu.com>
または当社担当営業までご連絡ください

© 2022 Fujitsu Limited

体験プログラム例

FUJITSU

お客様のドキュメントをページ単位での検索して、みんなが情報を見つけやすくなることを体験

- ✓ **お客様のドキュメント**を取り込んでお試し
- ✓ 試用期間以降も環境を**継続利用可能**

実施内容

初期セットアップ, データ取込, 利用説明, QA対応

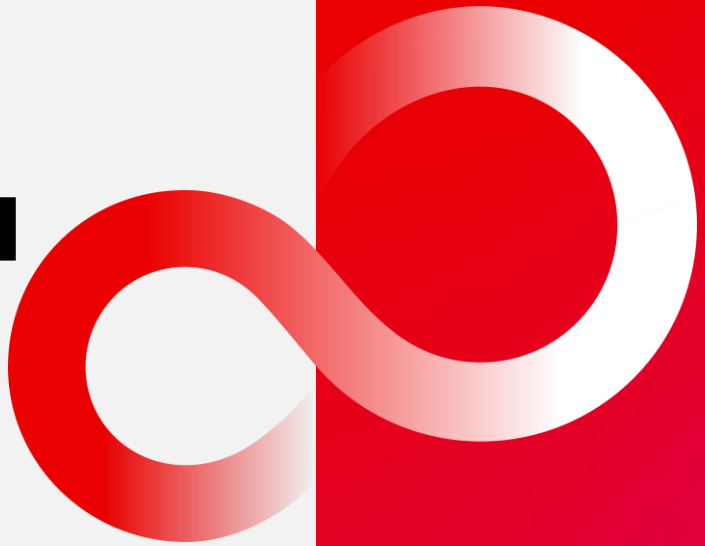
無料トライアルとの違い

30日間のお試し(無料：14日間), お客様データにてお試し可能(無料：サンプルデータのみ)

ご希望の方は富士通Know-Flow DXトライアル事務局 <contact-ai-knowledge@cs.jp.fujitsu.com>
または当社担当営業までご連絡ください

FUJITSU

Thank you



© 2022 Fujitsu Limited