



効率的なマニュアル運用を、  
ひとつのプラットフォームで。

# マニュアル作成・共有・一元管理ツール AiLingual (アイリンガル) を知る！

働き方改革と人材育成の鍵！  
業務見える化、生産性向上

Kei Nakamura

Business Innovation Center (BIC) Japan  
from KONICA MINOLTA, INC.



# Table of Contents



## 《前半 60分間》

1. 研修の目的とゴール
2. 講師自己紹介
3. 企業活動を取り巻く外部環境を知る
4. What's AiLingual ?!  
企業の共通知“マニュアル”が  
人手不足対応、属人化脱却、技能伝承、そして働き方を変える？！
5. サービス機能紹介+デモンストレーション

## 《休憩 10分間》

## 《後半 40分間》

6. 最新活用事例
7. 運用イメージ
8. 料金メニューと投資効果 （研修参加特典付き）
9. 自社、お客様を照らして考えてみる
10. まとめ

### 【背景】

業務自動化、AI活用などのICT技術革新が著しい世の中において、人が知的生産性をより高めるための働き方の改革が重要となっています。その中でも、働く現場のナレッジの見える化、共有にも大きな変化が生まれています。

### 【目的】

- 日本市場の人手不足と企業活動の状況の把握する。
- 現場の知識・ノウハウ（ナレッジ）の見える化と共有の重要性の理解する。
- コト起点で自社・お客様のお困りごとを想起してみる。

### 【ゴール】

- 自社の業務見える化や共有、一元管理の課題に気づきを得る。
- 生産性向上や技能伝承で困りごとを持つ自社のお客様を想定して仮説立案する。  
（顧客・課題・自社提供価値）

## はじめまして 講師自己紹介

## 講師紹介



中村 圭 (Kei Nakamura)  
コニカミノルタ株式会社  
Business Innovation Center (BIC) Japan  
プロジェクト AiLingualプロジェクトマネジャー



大学院修士課程修了後、大手メーカーでメカニカルエンジニアとして2003年キャリアスタート。  
オフィス機器の設計開発、要素技術開発に携わった後、新規事業企画に転進しICT関連のテーマの  
事業企画開発に複数テーマ従事。

2015年より当社社内ベンチャー組織BIC Japanへ初期メンバーとして参画。  
プロジェクトAiLingual企画発起人として、現在は事業企画、営業開発を中心に責任者として活動。

### 《得意分野》

- 新規事業開発
- プロジェクトマネジメント
- マーケティング戦略
- 商品マーケティング・商品企画
- 業務プロセス設計・運用立上げ

### 《主な実績》

- 国際会議・学会等向け新サービス開発
- ビジネス向きクラウド型ビデオコミュニケーションシステム事業開発
- 企業M&A・投資2件に参画
- 次世代電子マニュアルソリューション事業開発

# コニカミノルタ 会社概要 沿革



03年8月

経営統合

【コニカ】1873年創業 写真・石版材料事業

【ミノルタ】1928年創業 カメラ事業

13年4月

経営体制再編

傘下7社を吸収合併

「コニカミノルタ株式会社」へ

前中期経営計画

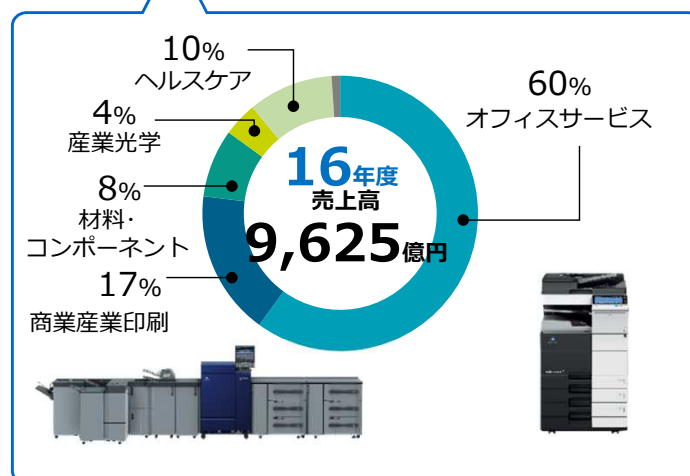
Transform2016 (14-16年度)

06年8月

事業撤退

創業事業

写真フィルム・カメラ事業から撤退



17年度

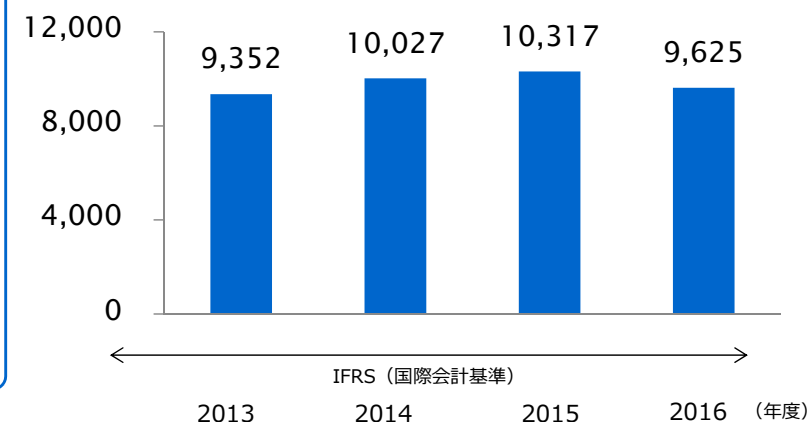
新中期経営計画



SHINKA 2019

課題提起型デジタルカンパニーへ向けて

連結売上高



## コア技術を活かして、5つの分野で多彩な事業を展開

### オフィスサービス分野

お客様のワークフロー改善を支援するソリューションを



### プロフェッショナルプリント分野

デジタル印刷ニーズに応える最適な出力ソリューションを



### ヘルスケア分野

医療のデジタル化を支え診断サービスの向上へ



### 産業用光学システム分野

光学技術を駆使してモノづくりに革新を



### 材料・コンポーネント分野

材料技術を結集し、産業を支える新たな“機能”を



# グローバル展開



※2017年3月31日現在

連結子会社数

**153社**

セールス/サービス体制

約**150**カ国

従業員数

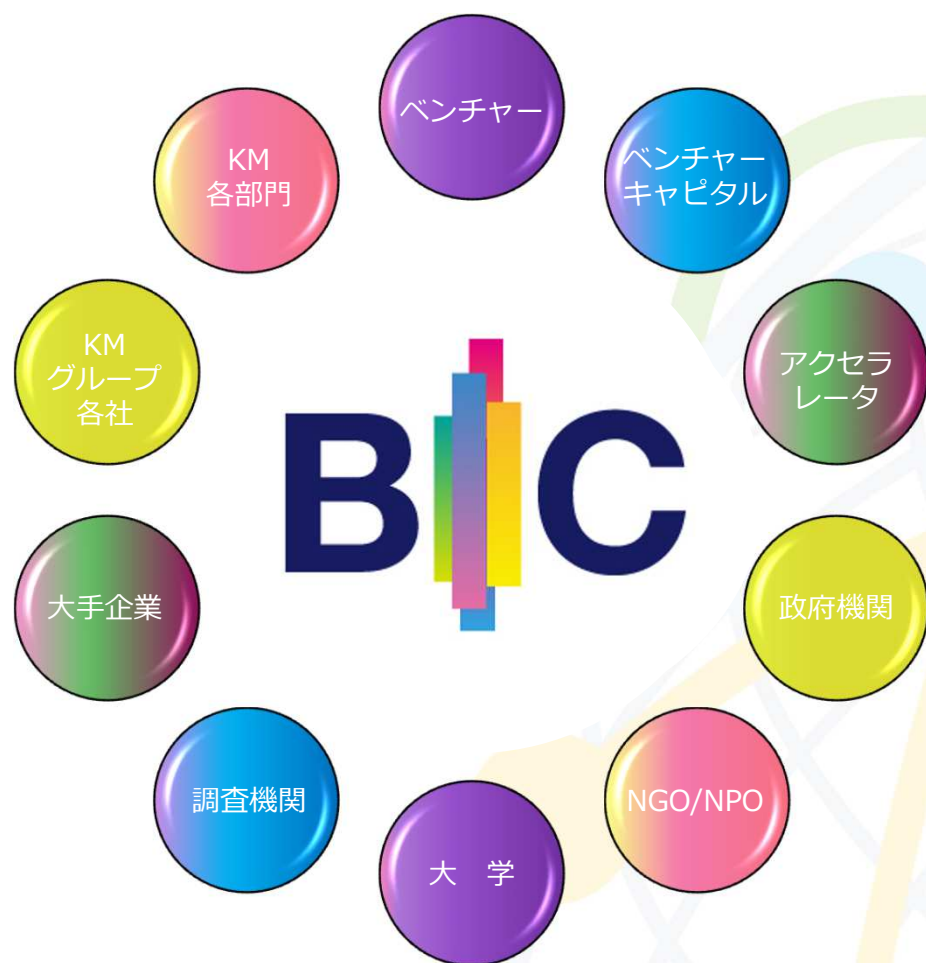
**43,979人**

顧客企業数

約**200**万社



# 外部人財を採用して2015年に世界5拠点に設立された 新規事業開発のための社内ベンチャー組織



コニカミノルタは、イノベーションを起こし新しい価値をお客様に提供する組織「Business Innovation Center (BIC)」を世界5拠点に設立しました。

BICは、今まで誰もが実現し得なかった空想的なアイデアをサービスへと進化させ、人々の生活やビジネスに役立つ新しい事業を創造し続ける専門チームです。世界5拠点のうち、BIC Japanは日本を活動拠点としています。“Giving Shape to Ideas”というスローガンのもと、我々はよりよい社会作りに貢献します。

## 創出新規事業例

### GLOBAL COMMUNICATION AREA

法人向けグローバル人材育成サービス

#### KONICA MINOLTA オンライン英会話 Innovation for Learning



グローバルに通用するビジネス英会話力を育成する

海外で業務に携わる様々な職種の社員に、リアルなビジネスシーンをヒアリングし、ビジネスの場で活かせる実践的な人材育成ツールを開発。英会話レッスンの提供にあたり、社内実践のフィードバックを取り入れながら改善を行うことでビジネスユーザーが求めるサービスを実現できます。実際に海外展開を行っている自社での実践をもとに、お客様に英会話レッスンを提供できるのは、コニカミノルタの強みです。



<https://infohello.konicaminolta.jp/>

### GLOBAL COMMUNICATION AREA

医療現場における外国人診療にまつわる  
様々な悩みを解決させるサービス



これからの新しい医療の未来を創り出す  
医療機関向けコミュニケーション支援サービス

外国人患者様の受け入れにお困りの医療機関様向けに、医療通訳オペレーターによる高品質な医療通訳、アプリによる素早い通訳を可能にする機械通訳、受付から退院までの医療機関様の業務を補助する受付サポート機能を備えたタブレットを提供します。



<https://www.konicaminolta.jp/melon/>



### GLOBAL COMMUNICATION AREA

マニュアル、作れる・訳せる・配れる。



多言語マニュアル作成・共有ツール「アイリンガル」

AiLingualは多言語ドキュメントの作成・共有・フィードバックをワンストップで実現できるサービス。ドキュメントの編集はサンプル操作で見やすくレイアウトでき、学習機能を持つAI翻訳のアシストで多言語化のスピードアップと品質を向上できます。共有後はマルチデバイスでも紙でも閲覧可能。閲覧者からの「いいね」やコメントをもらったり、閲覧状況を確認することもできます。業務マニュアルの作成が効率化し、ノウハウが共有しやすくなることで、業務品質が向上します。



<https://www.konicaminolta.jp/ailingual/>

### LIFE SCIENCE AREA

## kunkun body

世界初\*ニオイ見える化チェッカー。

\*2016年12月当社調べ

自分のニオイをスマホで見る。

今まで測れなかった自分のニオイが測れる。  
3大体臭(汗臭、ミドル脂臭、加齢臭)の種類と強さが見える。  
ニオイがわかれば対策できる。



<https://kunkunbody.konicaminolta.jp/>

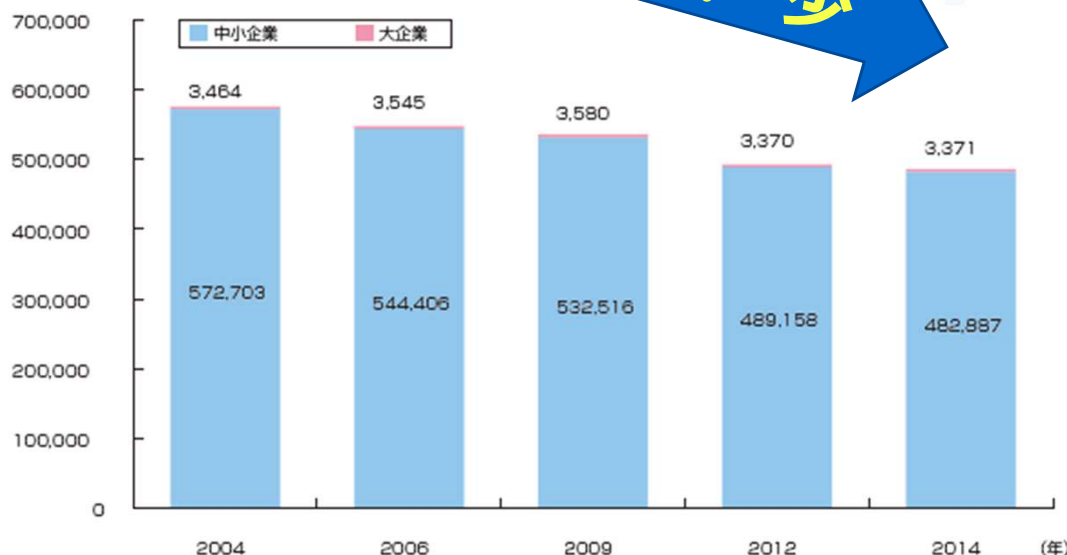
A background graphic consisting of a light blue grid of intersecting lines. Overlaid on this grid are several thick, curved lines in yellow, light blue, and light green. A yellow circle is positioned at the end of one of the yellow lines in the lower-left quadrant.

## 日本国内の 企業活動を取り巻く外部環境を知る

## 中小企業の事業所数・従業員数減少

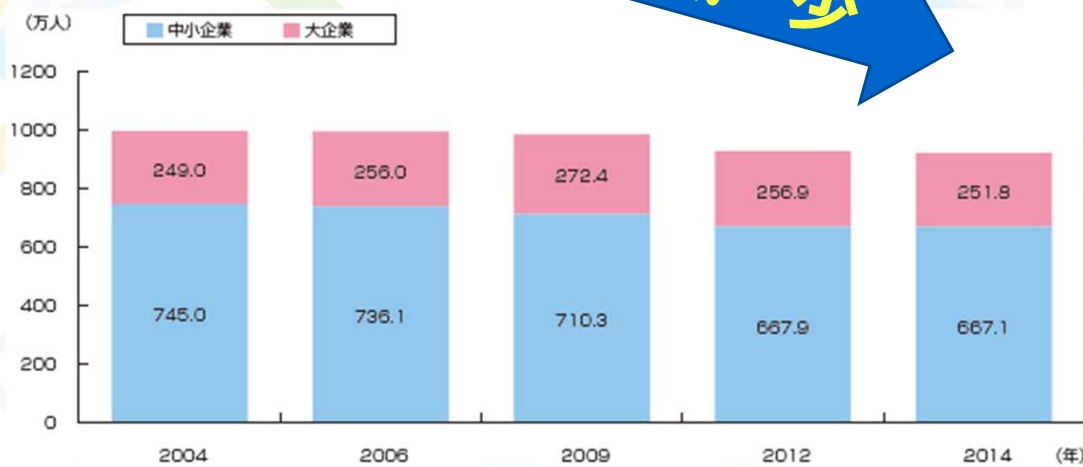
例えば製造業の99%以上は中小企業ですが、その中小企業は、事業所数・従業員数ともに年々減少傾向にあります。原因としては労働人口の減少や後継者不足などが挙げられます。

国際競争の激化や景気の悪化、**後継者不足など**に伴い、中小企業を取り巻く経営環境が一段と厳しさを増したことなどの影響で、**中小企業は10年間で約16%減少**



▲ 国内製造業の事業所数推移

大企業はほぼ横ばいである一方で、事業所数が減っているのにともない中小企業の従業員数は**10年間で約10%減少**



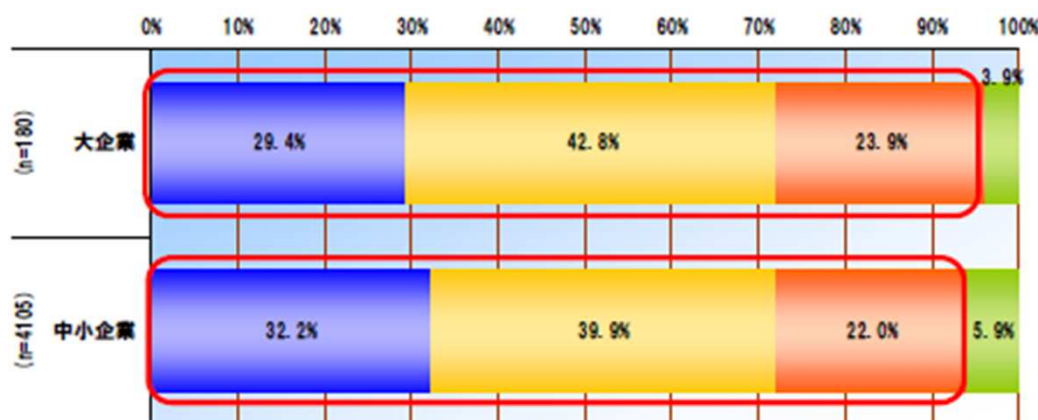
▲ 国内製造業の従業員数推移

# 中小製造業の人材不足の現状

2017年12月、経産省が製造業向けに実施したアンケート調査では、**9割超の中小企業が「人材確保が課題」**で、**約3割が「ビジネスにも影響が出ている」**と回答しています。

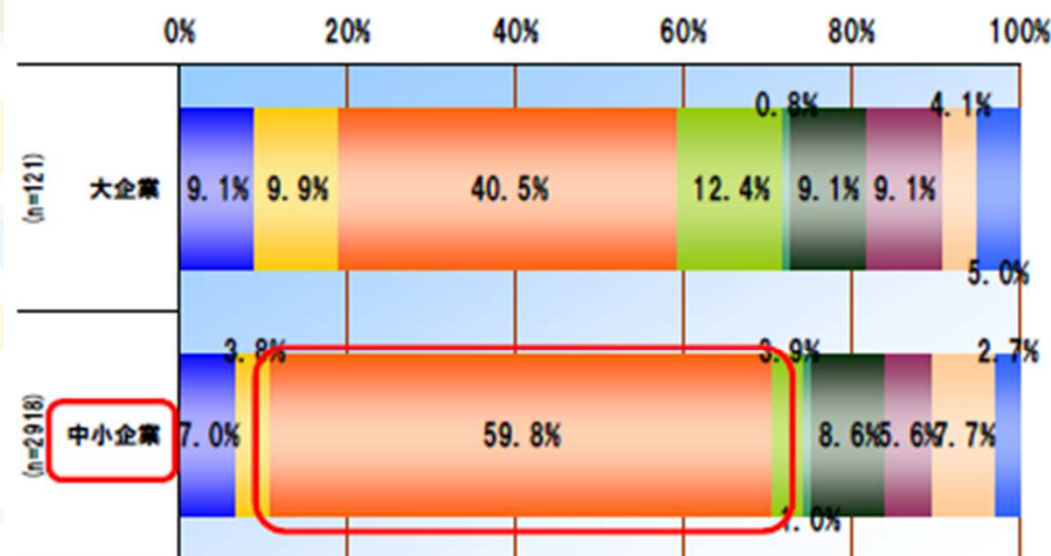
特に確保が課題である人材としては、課題がある中小企業のうち**約6割が技能人材(=職人)**をあげています。人材確保は「現場力」の維持・強化を図る上での最も大きな課題です。

## ▼ 製造業における人材確保の状況



- 大きな課題となっており、ビジネスにも影響が出ている
- 課題ではあるが、ビジネスに影響が出ている程ではない
- 課題が顕在化しつつある
- 特に課題はない

## 特に確保に課題がある人材（規模別）



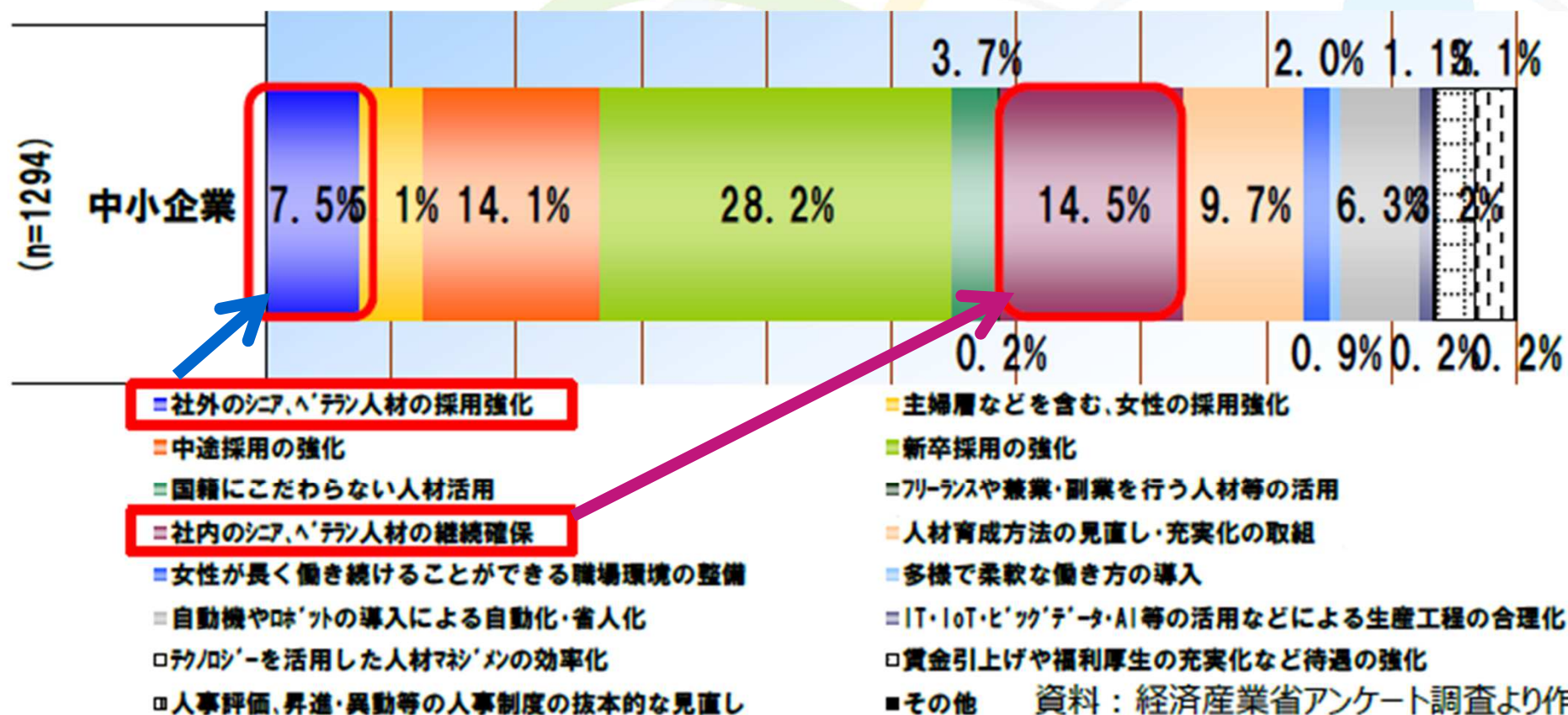
- 経営人材
- 技能人材
- 企画・マーケティング人材
- 研究開発人材
- 上記以外
- デジタル人材
- 期間工
- 設計・デザイン人材
- 営業・販売、顧客へのアフターサービス人材

## 現在の人材不足対策（ベテラン人材の活用）

そうした中、人材不足対策として現在最も重要視されているのは「新卒採用の強化」ですが、「**社内のシニア、ベテラン人材の継続確保**」「**社外のシニア、ベテラン人材の採用強化**」なども重視されていて、新卒採用の強化と同時に、中途やシニア・ベテランといった経験のある即戦力に対する期待も大きい傾向にあるようです。

しかし、ベテラン人材は長くは働けないため、**知識・技術の継承は課題**として残ってしまいます。

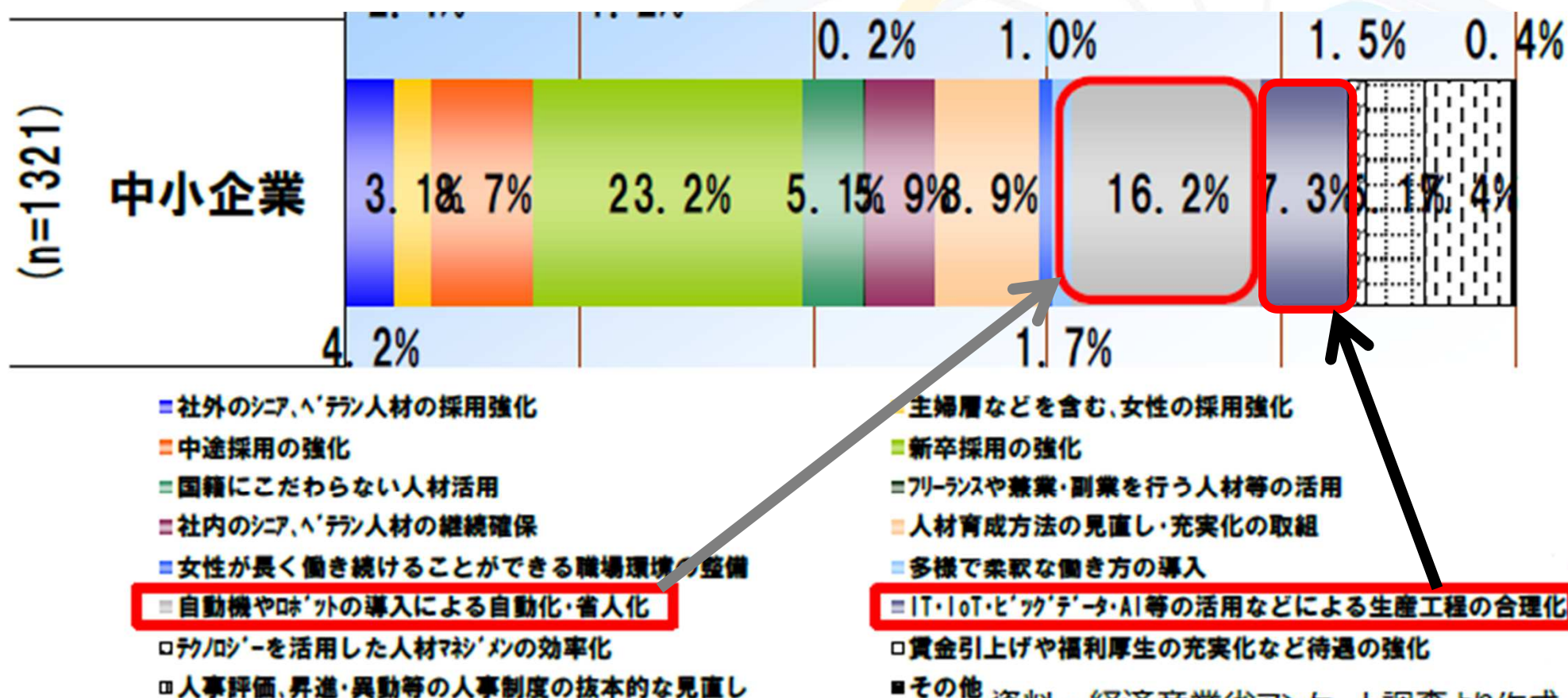
### ▼ 人材確保対策に向けた最重視の取組(現在) ※2017年12月時点



## 今後の人材不足対策（業務の自動化・省人化）

中小企業が今後取り組んでいきたい人材不足対策としては、「自動機やロボットによる自動化・省人化」という意向が強くなっていますが、「IT・IoT・ビッグデータ・AI等の活用などによる生産工程の合理化」も7.3%と高く、ITによる業務の効率化にも興味を持っていることが分かります。

### ▼ 人材確保対策に向けた最重視の取組(今後) ※2017年12月時点



## その他人材不足対策（外国人従業員雇用）

また、多くの業種で人材不足対策の取り組みとして、**外国人の登用**も他業種と比べて積極的に行われています。今後は日本人従業員も外国人従業員も含めた知識・技術の継承が必要となってきますが、外国人従業員に関しては**コミュニケーションにおいて言語の壁**が出来る可能性があります。

図-20 従業者規模の構成



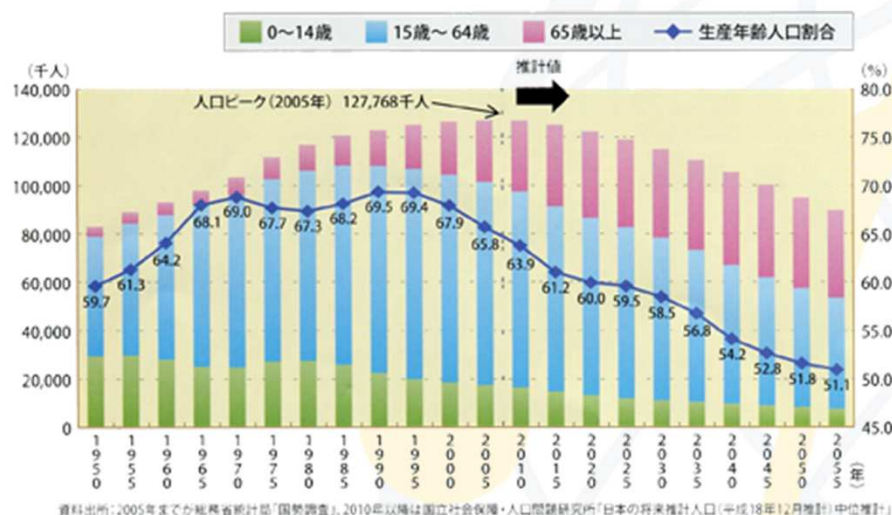
外国人を  
雇用している企業の  
80%以上は従業員数  
100人未満の中小企業

**自社、お客様を振返ってみましょう**

## ■企画の背景

日本の就労人口が減少していく中、企業活動には「人手不足」に起因する様々な課題が生じています。

「人手不足」に対する働き方改革には、知識を見える化、共通知化するマニュアルの作成、更新、共有が有効であることに着眼し、ナレッジ共有プラットフォームAiLingualを仮説検証を重ねて事業化しました。



自社 or お客様を  
イメージ！

お客様から聞くお困りごと



- ① **OJTを重視して現場教育を進めているが、指導者ごとに教育品質がばらつくし非効率**と感じる。
- ② 各職場には業務マニュアルがあるものの、業務改善が行われた結果が、**マニュアルに反映されていない**。
- ③ 高度な技術を持つ人財の高齢化により、**次の世代への技能伝承を急ぐ**が技能の見える化と若手への伝承に悩む。
- ④ **生産性を高めるために、機械化や自動化に着手したい。進めるには業務の見える化とマニュアル化が新たに必要**。
- ⑤ 人手不足のため、外国人採用を行いたい**が知識・技能を伝えるには言葉と文化の壁**に悩む。

## 企業現場人財教育に関する課題

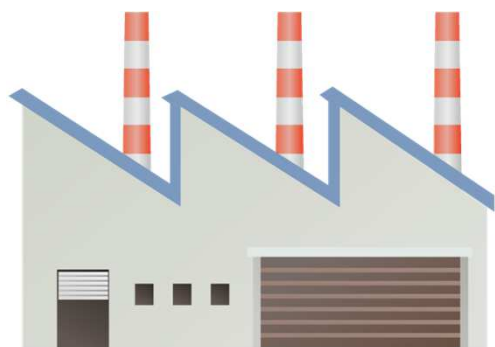


企業現場ではベテラン人財の活用が進んでいますが、ベテラン人材はいずれ引退することになるため、その知識・技術の継承は課題として残ります。さらに人手不足の現場では外国人雇用も盛んです。

日本語が得意な方ばかりではなく、言語の壁によるコミュニケーション不足も心配されます。

**ベテラン人材が持っている  
知識や技術を継承しなければ、  
現場力の維持が難しい...**

**教育が指導者によってばらつく。  
教育指導の品質向上と効果向上は  
事業継続に関わる課題...**



知識  
や  
言語  
の  
壁



**ベテランの知識・技術を次世代に継承したい！**

## 業務現場の生産性に関する課題



機械化、自動化などを進める業務の現場でも、業務手順やトラブル時の対応がスタッフに正しく伝わっていないことで生産性を悪化させるダウンタイムが生じます。  
現場で業務を止めてマネジャーや本部に確認している間生産を止めたり。間違ったやり方を進めて手戻りが生じたり事故に繋がったり。

マニュアルを見つけられないし  
上位者や本部に確認する間、待ち。



ヒヤリ、ハット！  
間違ったやり方を進めた結果は  
手戻り作業や事故。。。。



生きた正しい知識を現場に伝やすくして  
安全性・生産性を向上させたい！

## What's AiLingual ?!



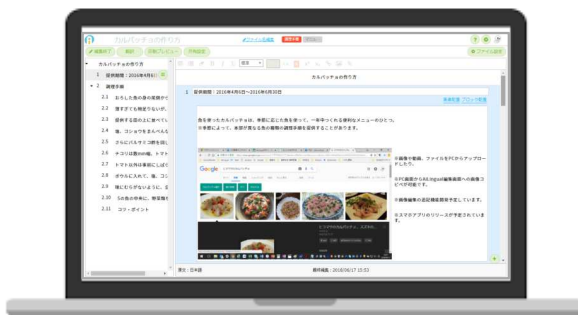
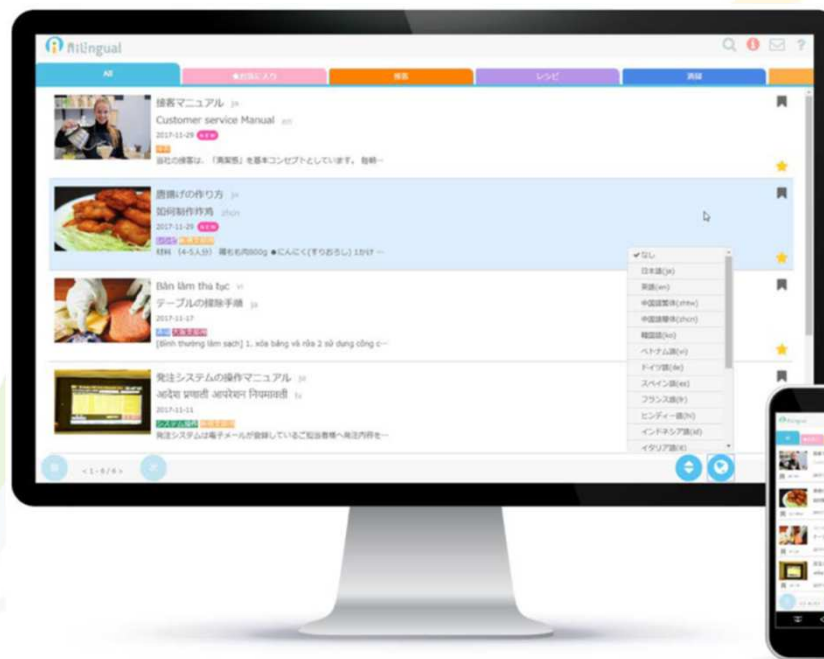
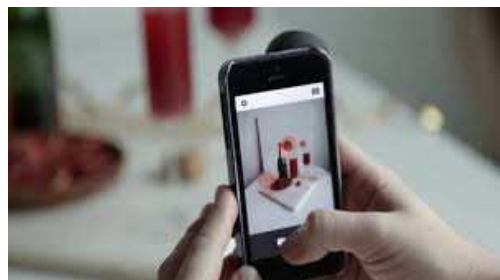
# 電子マニュアルの作成、共有を一括管理できる クラウド型ナレッジ共有プラットフォームAiLingual (アイリンガル)



編集



閲覧

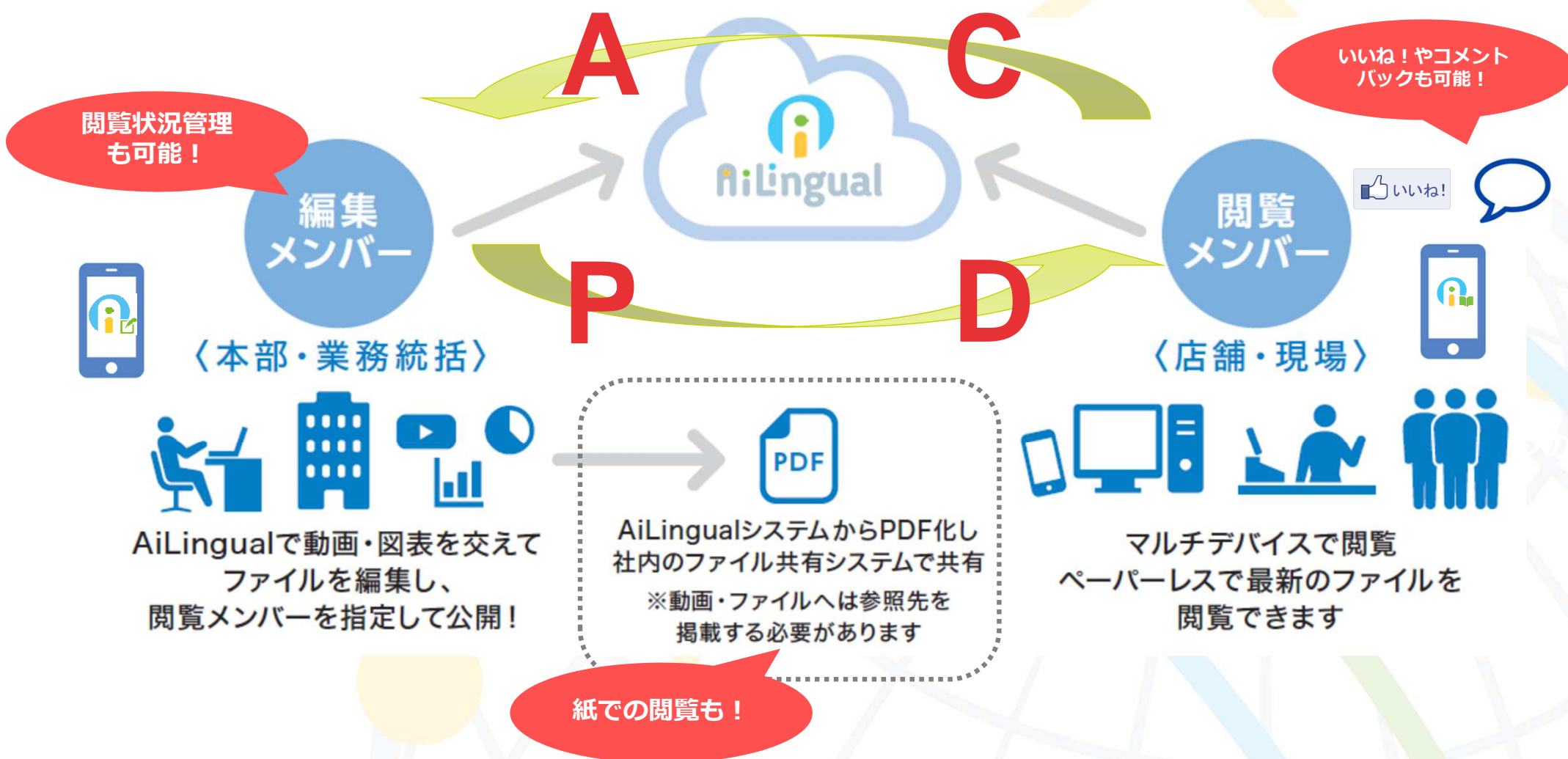


- 1.) 動画、画像、図表、テキストを含むマニュアルとして分かりやすさを最大化
  - 2.) 最新マニュアルをグループやメンバーを指定して迅速に共有
  - 3.) マニュアルを一元管理し、編集・閲覧を一つのプラットフォームで
- ※多言語化にも翻訳機能で対応

## 活用イメージ



業務マニュアル、教育資料、属人的ノウハウなど  
PDCAで回せる生きたナレッジへ



## 【これまで】教育は属人的、非効率

職人：  
技は、見て盗め（身につけろ）！



経営者：  
あの職人技をスタッフの共通知に  
したい。職人さんいなくなっ  
たら、事業継続できるのか...？



新人：  
いつまで経ってもあの仕事がう  
まくできない。  
仕事が辛い。。。。

【これから】マニュアル化と管理は簡単！知識を正しく共有！



職人（＋スタッフ）：  
技は、見える化して共通知に！

経営者：  
知識が会社の情報資産に！  
生産性、品質も向上！！



スタッフ：  
教育もしやすく、習熟も早く！  
チームワーク・生産性も向上！！



## マニュアル化の効果を活用した良くない例

マニュアルの整備と教育への活用効果が悪い方面での生産性を高めた例…。  
正しく企業活動、事業活動に活用すべきところを（-”-）

ニューストップ > 芸能ニュース > 芸能総合 > 記事



### ナンパセミナーの恐るべき実態——酩酊女性に乱暴容疑事件、「ナンパ塾」代表が怒りの訴え!!

サイゾーウーマン 2018年5月11日 15時15分

ツイート

いいね! 0

B!ブックマーク 0



「彼らは、酒を異様に飲ませたがるという特徴があります。cyzo woman  
事件の報道では、女性に多量のウォッカを飲ませて昏睡状態にさせたといわれていますが、最初は別の飲み物を勧め、途中からウォッカに移ったのではないかと思います。徐々に強いお酒に切り替えるというやり口なんですよ。というか、ナンパ関係なく、一緒に飲んでいてとにかく酒を飲ませよう飲ませようとする男性には気をつけた方がいいと思います」

女性側が自衛せずとも、危険な目に遭わない世の中になってほしいと願わずにはいられないが、今回の逮捕を受け、悪質ナンパセミナーの撲滅が進むことを信じている。

1998年に日本で初めてナンパを指導するセミナー「ナンパ塾」、また99年に日本で初めて婚活を指導するセミナー「結婚対策塾」を開業。2003年には、「結婚対策塾」を「恋愛駆け引き、口説き塾」と名称を変更し、より幅広い受講者が集うようになる。08年、男女共通講座「恋愛塾」もスタート。『「ナンパ塾」究極デートマニュアル』『新・「ナンパ塾」完全極秘マニュアル 最新最強の口説き術』（ともに河出書房新社）、『強烈に惚れさせる方法：斜陽の季節の恋愛論』（ベストブック）など著書多数。

### 【注目記事 9/16】詐欺集団のマニュアルを入手!あなたの「マイナンバー」が狙われている! <週刊現代>

© 2015/09/16

マイナンバー

#### 【注目記事】

詐欺集団のマニュアルを入手!あなたの「マイナンバー」が狙われている <週刊現代>



# AiLingualサービス機能紹介 +デモンストレーション



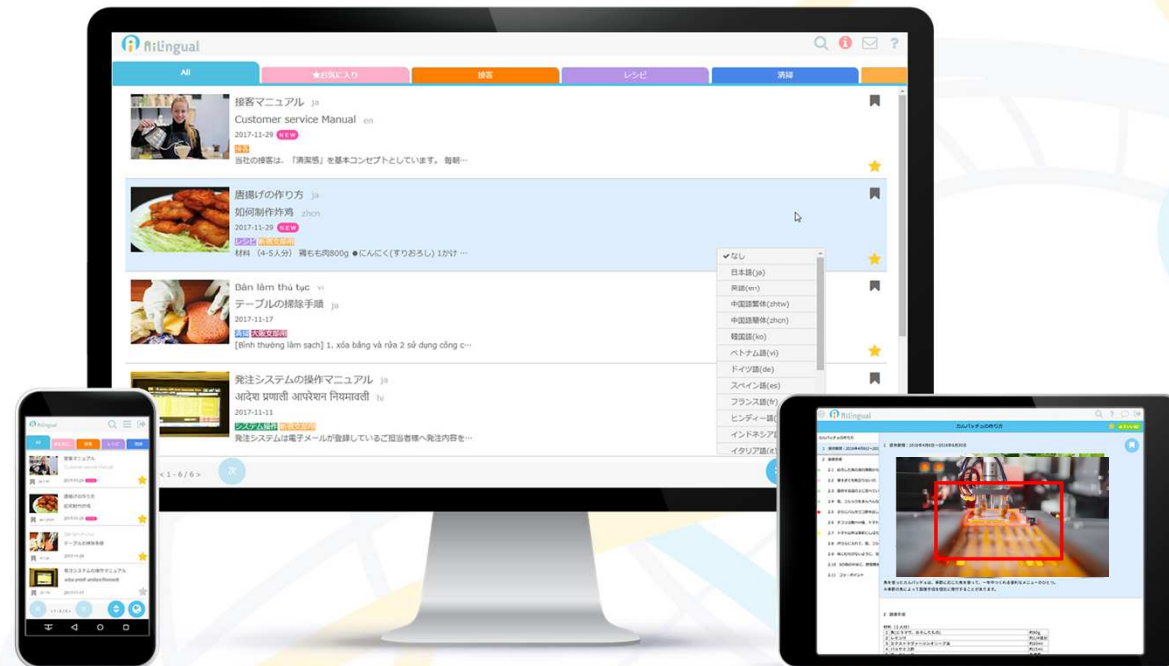
「苦勞して作ったマニュアルなのに、  
誰にも見てもらえず、更新もされていない」  
「最新のノウハウや正しい手順が共有されておらず、  
業務や知識が属人化している」

**そんな課題は、AiLingualで解決します。**

## 業務マニュアルの作成・運用を効率化するクラウドサービス



第14回日本e-learning大賞  
働き方改革特別部門賞受賞



写真・動画・図表を含めたマニュアルを簡単に作成し、  
共有と閲覧状況を一元管理できる。しかも多言語対応！

多くの企業でマニュアルは活用環境が整っていない。。。



マニュアル作成、共有、管理運用の課題を幅広く解決が可能



必要なマニュアルが作成されていない

マニュアルの場所がわからない

古いバージョンのマニュアルが使われている

マニュアルが紙で社外で閲覧できない

文字だけでは伝わらず、写真や動画が必要

日本語以外の言語対応が必要

閲覧している人数が少ない

マニュアルの作成の仕方がわからない



**AiLingualで  
対応可能**

# AiLingualの導入効果の例

## 1. 無駄工数の削減

⇒正しい知識が現場に伝わっていないことにより、スタッフの手が止まったり、オペレーションミスが生じる無駄工数をAiLingual活用で削減します。

## 2. 教育工数の削減

⇒新任スタッフや新たな技能を教えるためにトレーナーが座学、OJTにかかる教育工数をAiLingual活用で削減します。

例：スタッフ100名



### 無駄工数

月150hr無駄工数 x  
スタッフ単価3,000円x12ヵ月  
= 5,400,000円

### 教育工数

年1000hr教育工数 x  
トレーナー単価5,000円  
= 5,000,000円

1/3

1/2

## AiLingual投資効果 = 616%

(= 削減6,100,000円 ÷ 投資990,000円)

AiLingual導入投資コスト

### 無駄工数

1,800,000円

### 教育工数

2,500,000円

→スタンダードプラン  
80,000円/月×12ヵ月  
+初期費30,000円  
= 990,000円

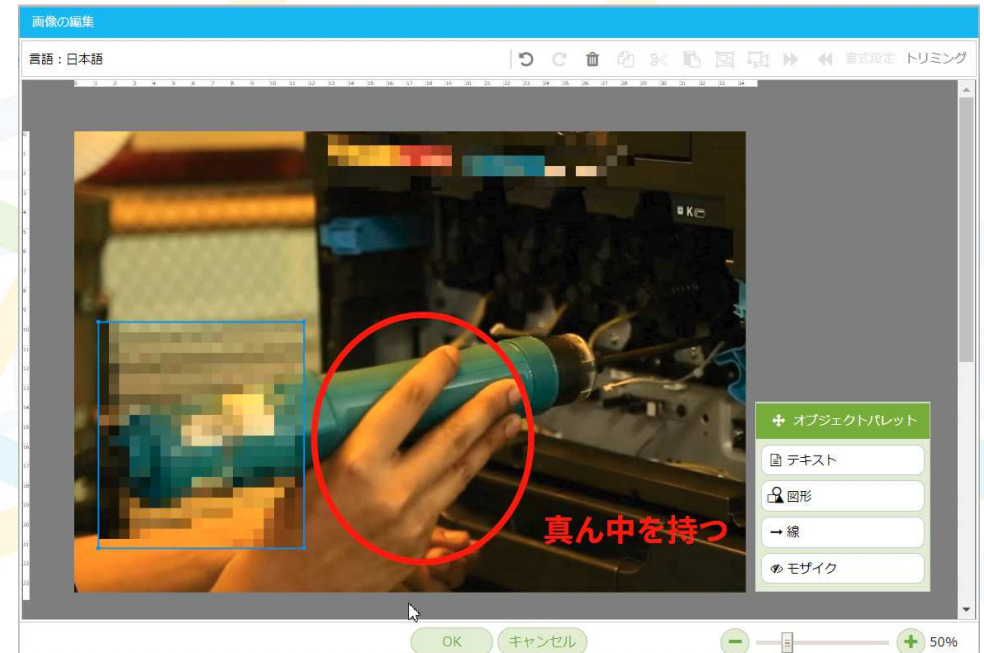
## 3. マニュアル作成更新・配布・管理の効率化効果も期待できる

# AiLingualのここが違う！ 特長 その1

わかりやすいマニュアルが、  
誰でも簡単・スピーディーに作れる。



ブログ編集の感覚でマニュアルをカンタンに作成可能（構造文書として4階層も可能）。



マニュアルに適したマーク・矢印・テキストやモザイクを画像に追加できます。

## AiLingualのここが違う！ 特長 その2

効率的なナレッジ共有はどこでも  
画現場のマニュアル素材をスマホでアップロード。

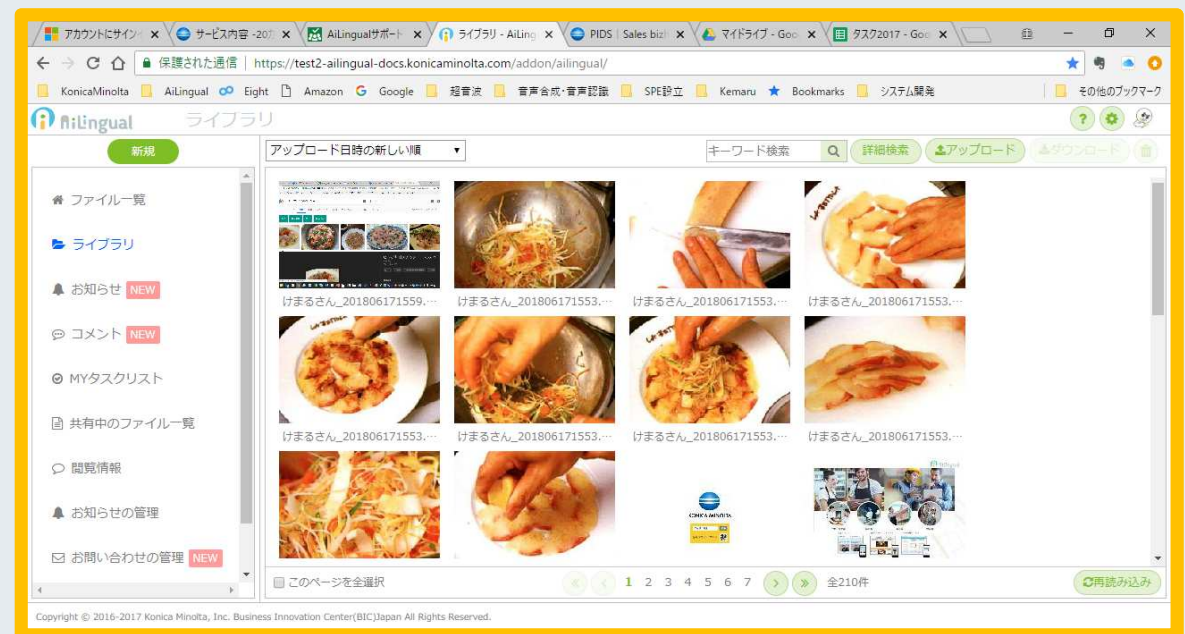


### 画像、動画撮影対応アプリ



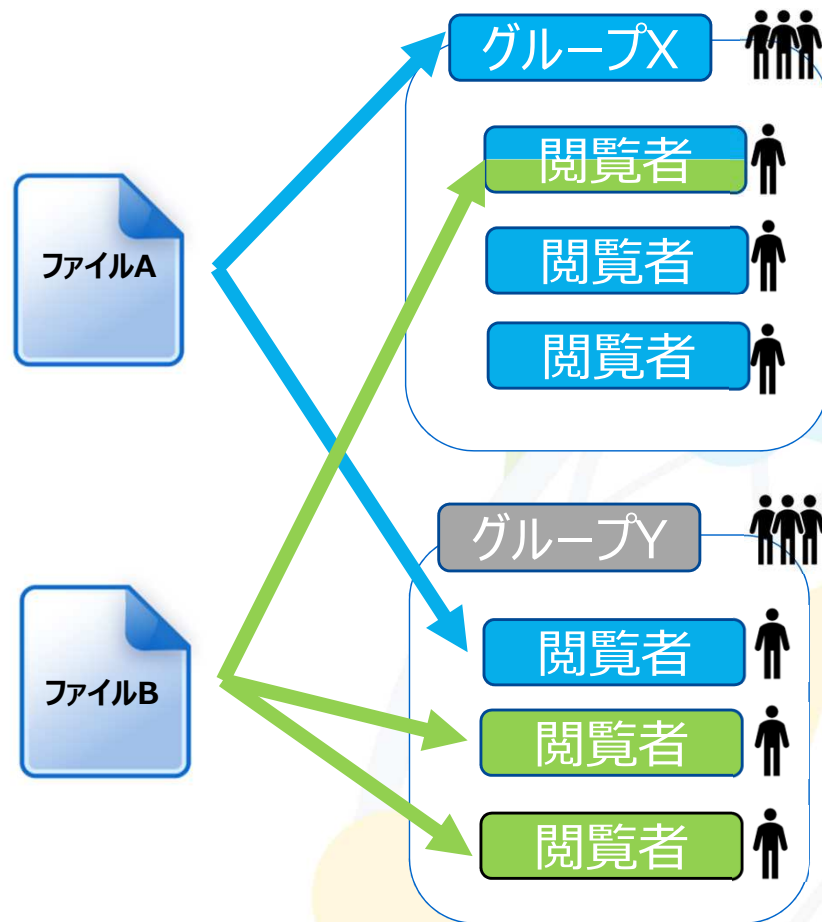
※iOS11.0以上対応

### 素材ライブラリ (PC)



素材ライブラリへアップロード

# 最新マニュアルを最適な範囲に共有する。 一括共有設定がカンタンに。



- ・閲覧グループ／閲覧者それぞれを組み合わせて指定できます。
- ・単体、複数ファイルを一括共有設定することも可能です。
- ・共有された際に通知編集可能。

# AiLingualのここが違う！ 特長 その4

紙や場所にしばられず、  
今、必要なマニュアルを見られる。



各種デバイスに対応して見やすいレイアウトを自動生成



## ファイル閲覧状況の把握が、次の打ち手に。



ファイル名称	共有開始日	共有終了日	言語	詳細	閲覧 進捗	10月	11月	12月
QuickGuide System システム 5. 在檔注釋中								
QuickGuide System システム 5. ファイルにコメントする								
QuickGuide System システム AiLingualの閲覧ガイド 1. ファイルを								
QuickGuide System システム AiLingualの閲覧ガイド 2. ファイルを								
QuickGuide System システム AiLingualの閲覧ガイド 3. お気に入り								

閲覧状況  
(AiLingualの閲覧ガイド 1. ファイルを見る)

ユーザー名	メールアドレス	閲覧日
佐藤	sato@konicaminolta.com	▲未読
Mrs.Demo	bicjapanjerry@konicaminolta.com	▲未読
山本	yamamoto@konicaminolta.com	▲未読
鈴木	suzuki@konicaminolta.com	▲未読
高橋	takahashi@konicaminolta.com	▲未読
田中	tanaka@konicaminolta.com	▲未読
アイリン太郎	ailingual-support@pub.konicaminolta.jp	8/30
デモさん	ailingual-marketing@pub.konicaminolta.jp	9/11

閉じる

ファイル単位で閲覧対象既読、未読などの閲覧履歴を管理できます。  
→閲覧状況で現場で困りごとが生じているどうか察知できます。

## 外国人スタッフの教育や、 グローバル企業の海外進出をサポート。



### 20カ国語対応自動翻訳

20カ国語以上に対応したリアルタイム自動翻訳で、マニュアルの多言語化をサポート。翻訳結果の修正・保存や、言語による絞り込みも可能です。



### 二言語並列表記

日本語と中国語、日本語と英語など、二つの言語を並列表記させることができます。外国人スタッフとの円滑なコミュニケーションを実現します。



### 翻訳メモリ

自動翻訳では訳すことが難しい、業界や自社特有の専門用語を登録できます。店舗ごと、部署ごとなど、複数の用語集を作ることができます。



### 英語インターフェース

AiLingual閲覧サイトのインターフェースは、英語表記にも対応。外国人スタッフによるマニュアル閲覧をサポートします。

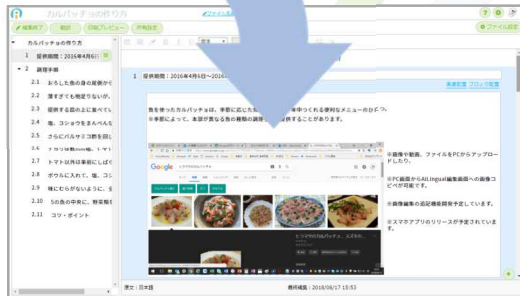


以下でサポートする対応言語で自動翻訳、翻訳メモリの登録が可能です：

日本語、英語、中国語繁体、中国語簡体、韓国語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ヒンディー語、インドネシア語、イタリア語、マレー語、ポルトガル語、ロシア語、スウェーデン語、タイ語、フィリピン語、オランダ語、トルコ語に対応します。

## 既存ファイルの移行をサポート

MS Wordファイルの取込みは、  
文字と画像は編集可能。  
(AiLingualドキュメントモード)



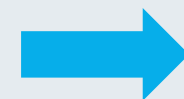
取込作業：お客様自身  
または、弊社で代行（有償）

MS PowerPointのファイル取込みは、  
文字は編集可能。（AiLingualスライドモード）



取込作業：弊社がファイルをお預かりしてアップロード  
※取り込みツールは今後リリース予定（次期末定）

または、添付ファイルとして  
アップロード可能



## その他の機能



マニュアルに関わる人も、コンテンツも、すべてを一元管理。  
伝える、伝わるマニュアル管理。



動画・画像配置設定



高機能エディタ



“いいね” “コメント”



階層目次自動生成



同時共同編集



キーワード検索



ファイル内相互リンク



PDF出力



お気に入り・しおり



スライド編集モード



タグ管理・設定



お知らせ作成・管理



素材ライブラリ

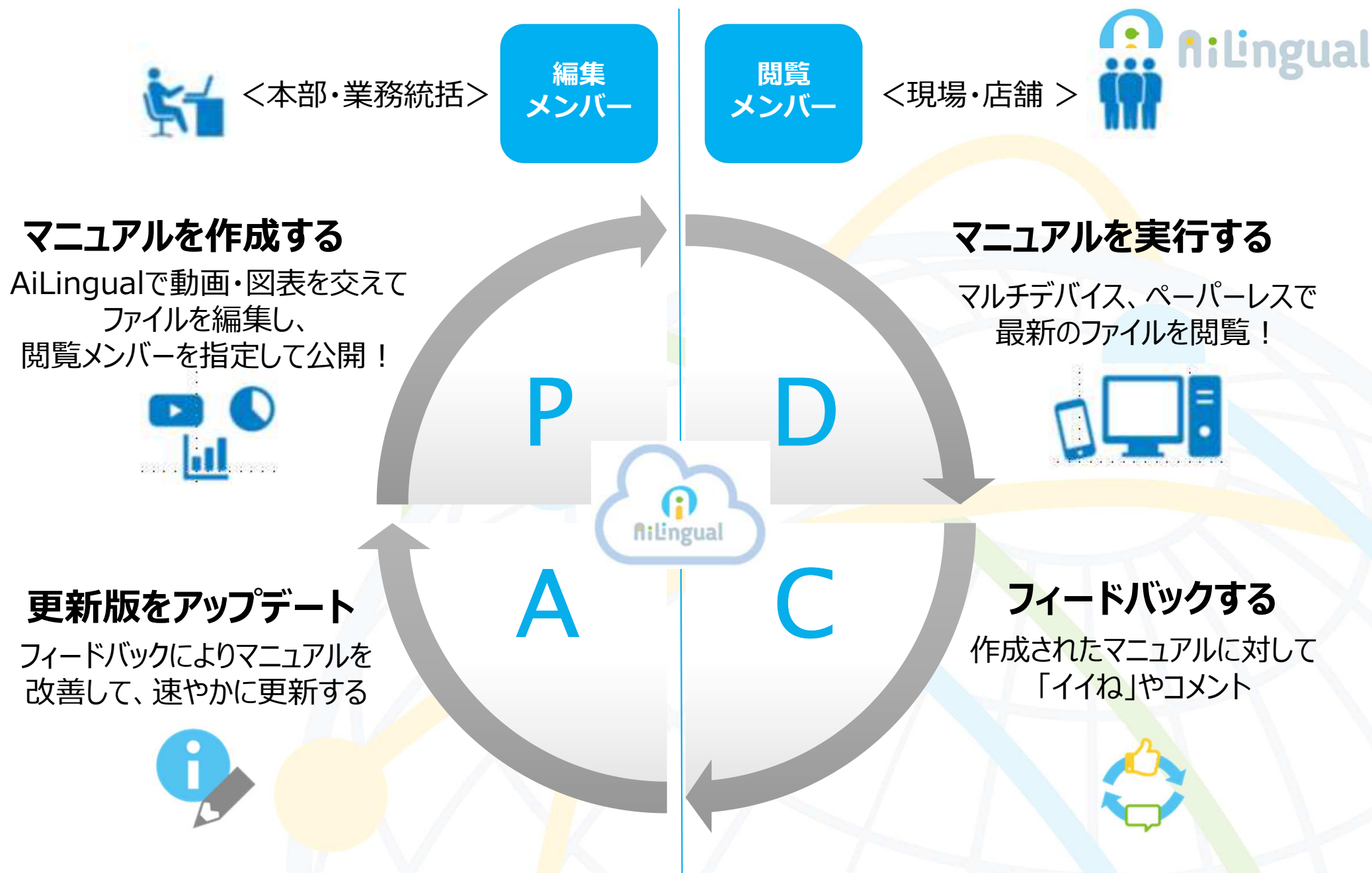


共有承認依頼



リプライ対応依頼

# AiLingulの利用イメージ 今の時代が求めるマニュアルを目指す「PDCA」



## 10分間休憩



Webサイト : <https://www.konicaminolta.jp/ailingual/>  
資料ダウンロード、お問い合わせ、トライアルはこちらから

**【導入事例】  
どのような企業がどのように使っているのか？**

# サービスをご利用いただく顧客の特性



## 【業種（業務部門）】

1. ) サービス業・飲食・宿泊（経営企画、人事総務、教育推進、営業統括（店舗統括））
2. ) 卸小売（経営企画、営業統括、店舗開発）
3. ) 物流（経営企画、事業所総務、情報システム）
4. ) 製造業（経営企画、生産部門、改善部門、保守部門）



## 【顧客特性】

- 人手不足や人材育成の観点で課題を持っている顧客
- 生産性向上など働き方改革の実行手段に強い興味を持っている顧客
- 外国人スタッフと働く環境を持つ、または雇用を開始している顧客

# 導入事例①：リベラル株式会社

OA機器リサイクル・古物商小売／従業員数34名

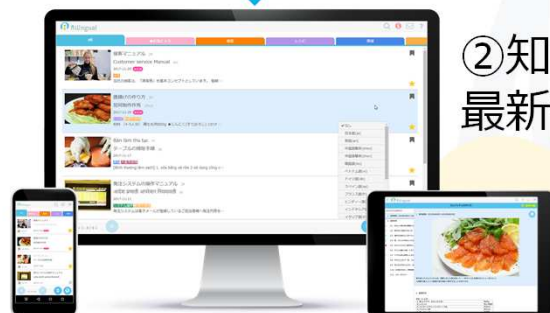
※ラディックス株式会社特例子会社



## リサイクル技術のノウハウ蓄積とOJT・OFF-JT教育を変革



①動画や画像を用いて  
マニュアル作成・更新



②知識を一元管理し  
最新情報を共有



手に取って下さい 私たちの自信作を  
障がい者が作った作品で お客様を笑顔に  
OAマウスは障がい者の仕事ぶりを 世の中に伝える活動 をします

③分かりやすく  
伝えやすいマニュアルで  
人財育成が変わる！



### 主な事業

リベラル（株）様では、多くの知的障がい者が働いています。「知的障がい者」の特性を活かした中古OA機器の分解・清掃業務を通じて、社会へ新品同様の商品を生み出し、販売する持続可能な事業を展開し、社会に貢献されています。

### 課題

ビジネスフォン、複合機などの中古OA機器の再生には、技能者から多くの技と知識をメンバーに伝えてオペレーションすることで成り立ちます。しかし**技能・知識は技能者により属人化しがち**。どのように**見える化して技能を伝承し続けられるか**は、経営課題の一つでした。

### AiLingual で解決

- ミニマムプラン+オプション（管理×2、編集×3、閲覧×21）をご導入
- ✓ **技能を動画、画像で撮影**し分かりやすい**電子マニュアルとしてカンタンに作成・更新・一元管理**できるように変革しています。
  - ✓ 教育ツールとして、動画・画像を用いた分かりやすいマニュアルが**技能を分かりやすく効果的に伝える人財育成**を変革しています。

# 導入事例①：イートアンド株式会社

飲食業・食品製造業／従業員数1,148名



調理レシピの分かりやすさの最大化と世界人スタッフへのナレッジ展開



## 主な事業

「大阪王将」やラーメンチェーン「よってこや」「太陽とトマト麺」などの外食事業と共に、冷凍餃子などの食品製造を事業展開されるイートアンド（株）様では、海外で地域密着した事業展開を加速するためにフランチャイズ方式を採用されています。

## 課題

100を超える看板メニューの調理レシピ。季節ごとに新たな商品が開発され、直営店、フランチャイズ店への展開と教育は続きます。分かりやすさと作成・更新性、**外国人従業員や海外展開パートナー**にも分かりやすいノウハウの詰まったマニュアルの作成と共有は、**効率的な事業展開、品質の高い商品・サービス提供のために重要な事業課題**でした。

## AiLingualで解決

スタンダードプラン（管理×2、編集×10、閲覧×100）をご導入  
①**動画や画像を最適に配置したマニュアル**をスマホ、PCでカンタンに作成し一元管理できるようになりました。  
②**多言語化し二言語併記したレシピ**が作れるようになり、海外のフランチャイジーのオーナー、店舗スタッフに理解してもらえるように意識が変革し始めています。



①動画や画像を用いて  
マニュアル作成・更新



②知識を多言語化し  
言葉を越えて共有



③分かりやすく伝えやすい  
外国人スタッフへの教育が変わる！



# AiLingualの導入効果の例（再掲）

## 1. 無駄工数の削減

⇒正しい知識が現場に伝わっていないことにより、スタッフの手が止まったり、オペレーションミスが生じる無駄工数をAiLingual活用で削減します。

## 2. 教育工数の削減

⇒新任スタッフや新たな技能を教えるためにトレーナーが座学、OJTにかかる教育工数をAiLingual活用で削減します。

例：スタッフ100名



### 無駄工数

月150hr無駄工数 x  
スタッフ単価3,000円x12ヵ月  
= 5,400,000円

### 教育工数

年1000hr教育工数 x  
トレーナー単価5,000円  
= 5,000,000円

1/3

1/2

## AiLingual投資効果 = 616%

(= 削減6,100,000円 ÷ 投資990,000円)

AiLingual導入投資コスト

### 無駄工数

1,800,000円

### 教育工数

2,500,000円

→スタンダードプラン  
80,000円/月×12ヵ月  
+初期費30,000円  
= 990,000円

## 3. マニュアル作成更新・配布・管理の効率化効果も期待できる

## 運用イメージ

## 活用用途（１）：店舗運営のシステムマニュアルや販促情報周知

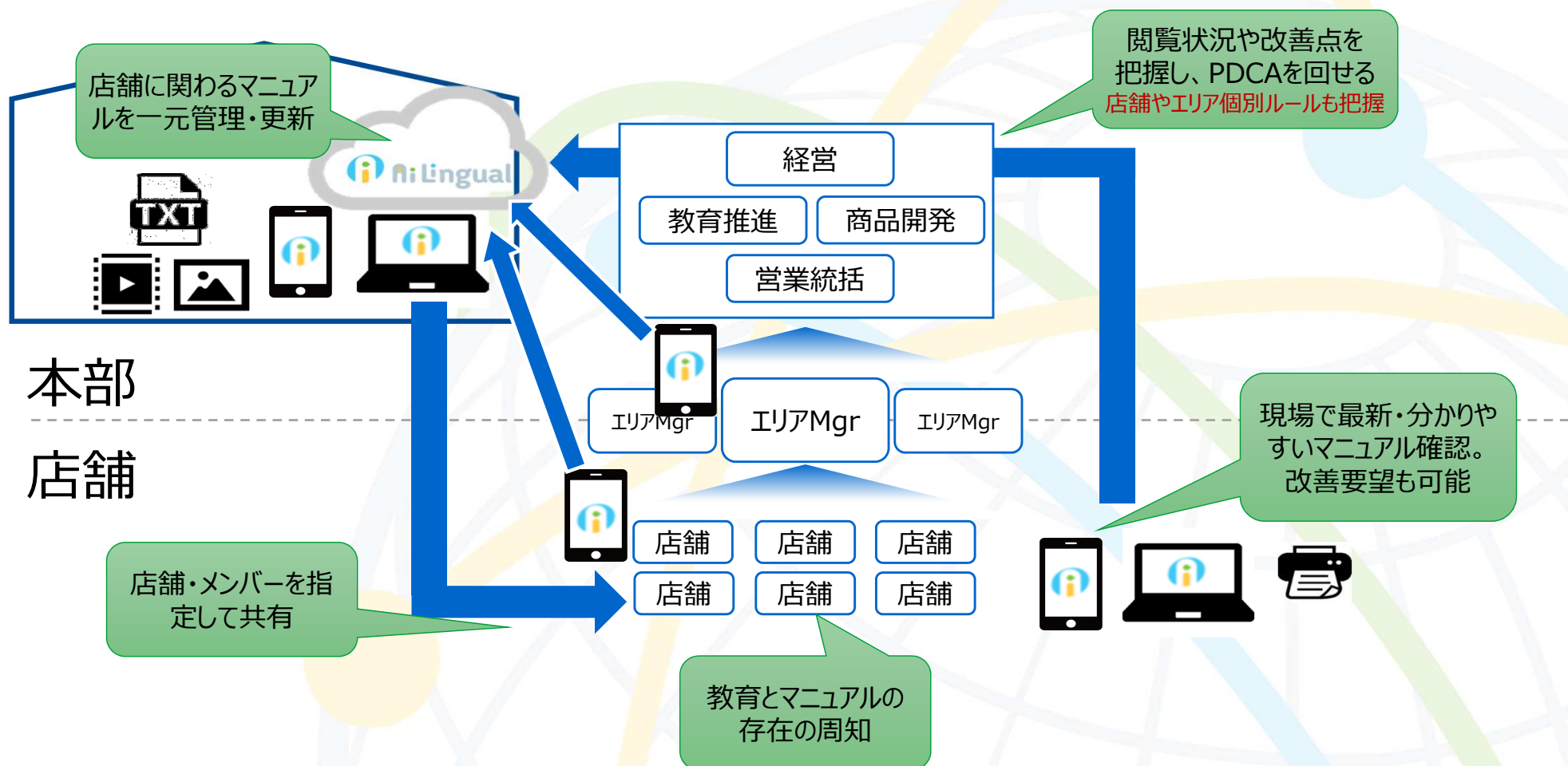


目的：店舗メンバーのシステム操作や集荷運用、プロモーションの期間、内容、ツール、注意事項の情報通知。

効果：新任者の知識習得スピードの向上と全メンバーへの営業情報の周知徹底による無駄工数削減と営業機会損失の低減。

編集メンバー：エリア統括営業メンバー，閲覧メンバー：店舗スタッフ

閲覧デバイス：店舗のPCまたはタブレット（個人スマホも可能）



## 活用用途（２）：本社および工場向け作業，装置マニュアル

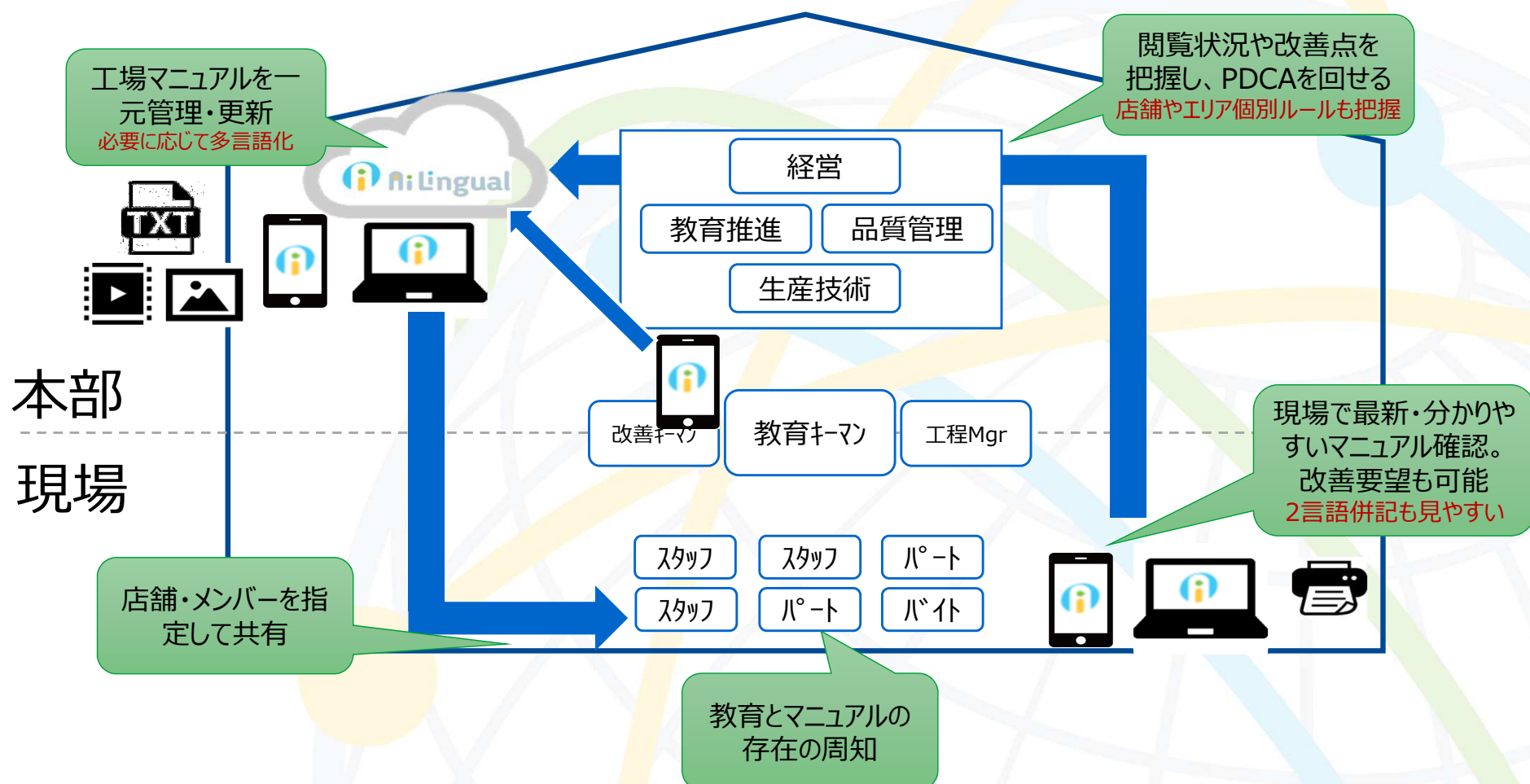


用途：工場各種装置の操作、メンテナンスマニュアルや、改善・安全周知

効果：正しく鮮度の高いナレッジの共有による無駄工数削減と改善・安全の促進。

編集メンバー：教育担当者，品質改善・教育・安全推進キーマン，閲覧メンバー：工場スタッフ

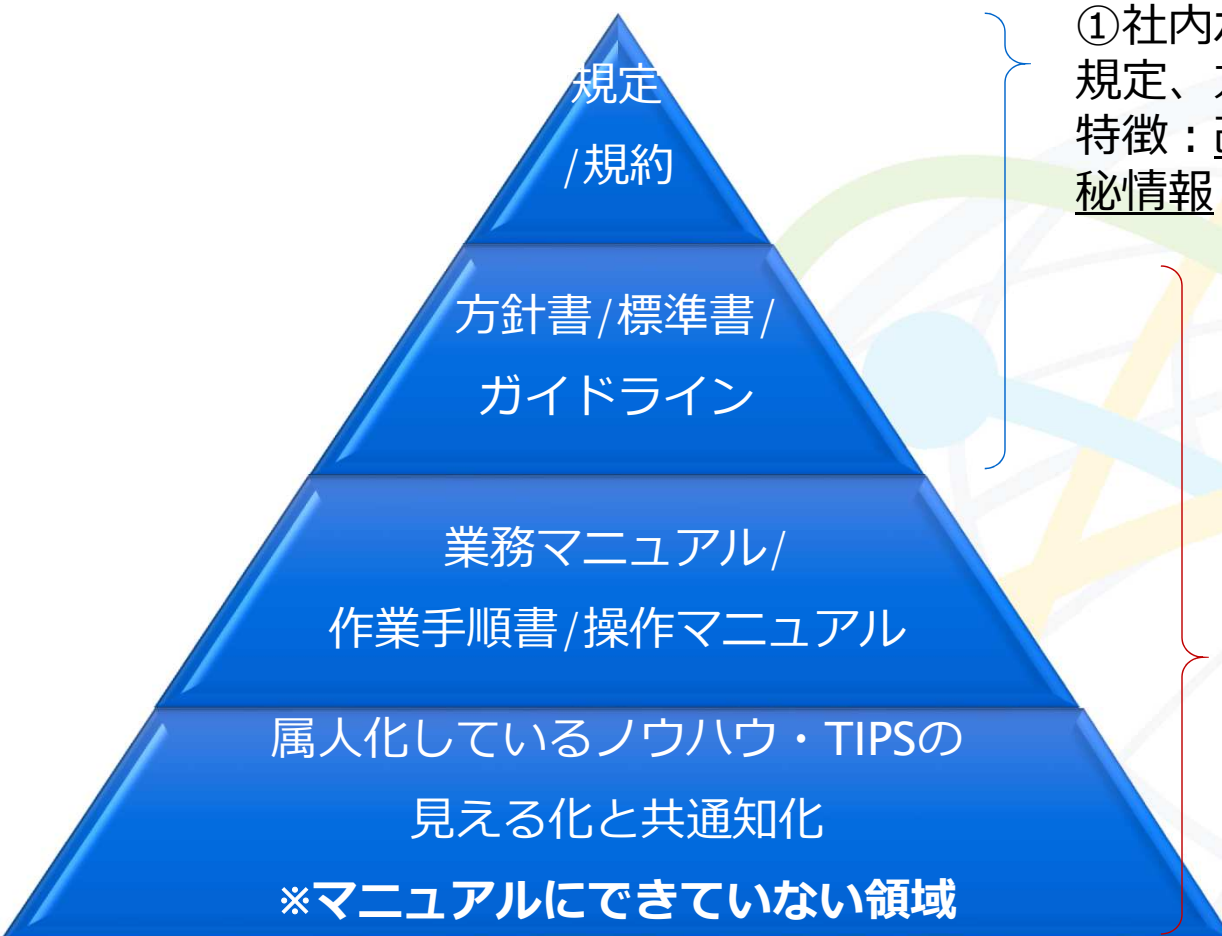
閲覧デバイス：タブレット@工場スタッフルーム



## 社内ポータルサイトとAiLingualのデータ保持すみ分け



マニュアルの種類は4階層と捉えられますが、改訂頻度と情報の特徴から、分けて全社共通と事業単位に分けて保持する運用は、用途、セキュリティ、管理の観点で有用です。



①社内ポータルで全社一元管理（全社共通）  
規定、方針、標準、ガイドライン、正規トリセツ  
特徴：改訂頻度が低く経営、事業運営の軸となる社外秘情報

②AiLingualで事業ごとに一元管理  
標準書、ガイドライン、業務マニュアル、  
ノウハウやTIPSなど生きた知識  
特徴：新規、変更、廃止の頻度が高い、事業運営と実業務を遂行するため社外パートナーや非正規社員とも共有する現場向き情報  
※社内ポータルの情報は、AiLingual内でリンク集の形式で掲載

## 料金メニューと投資効果 研修参加特典

## 1. ) 料金プラン（基本サービス）

※11月1日より料金プランがリニューアル予定



クラウドマネージメント協会での商品取り扱いについて検討していただいています。

基本サービス	※30日トライアル	①ミニマムプラン	②エントリープラン	③スタンダードプラン	備考
	30日間のみ無償利用可能	月額プランと年額プランから選択	月額プランと年額プランから選択	月額プランと年額プランから選択	
料金	<b>FREE</b>	<b>25,000円/月</b> ※最低利用期間12か月	<b>37,500円/月</b> ※最低利用期間12か月	<b>80,000円/月</b> ※最低利用期間12か月	
初期費用	<b>FREE</b>	<b>30,000円</b>	<b>30,000円</b>	<b>30,000円</b>	登録料として
管理アカウント	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	6,400円/ID/月でオプション追加可能
編集アカウント	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	1,500円/ID/月でオプション追加可能
閲覧アカウント	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	300円/ID/月でオプション追加可能
ライブラリ基本容量	<b>1GB</b>	<b>5GB</b>	<b>10GB</b>	<b>50GB</b>	2,000円/25GB/月でオプション追加可能 ※1ファイル500MB上限
サポートチケット	<b>0回</b>	<b>年額プラン2回含む 月額プラン0回</b>	<b>年額プラン4回含む 月額プラン0回</b>	<b>年額プラン6回含む 月額プラン0回</b>	チケット4回分を24,000円で追加可能 ※有効期限1年
自動翻訳・翻訳メモリー	翻訳回数・文字数上限なし、メモリ数上限なしで利用可能				
作成マニュアル上限	ファイル数上限なしで利用可能				

研修参加  
特典

お名刺をトライアル申込として頂戴いただけましたら、  
トライアル後の本利用**初期費30,000円を無償**とさせていただきます。

## 2. ) 料金プラン ( オプションサービス )



ドキュメント作成担当者増員時、翻訳者増員時、事業拡大による閲覧者増員時に対応可能です。  
また編集者、閲覧者は利用者が多い場合にはディスカウントプランがあります。

	料金 基本サービスで選択された支払プラン を適用 ※年額プランの場合は基本サービス最終月から起算 した残月数分を乗じた金額を一括請求	備考
管理アカウント 追加オプション	<b>6,400円/月</b>	
	管理アカウント 1 ID	
編集アカウント 追加オプション	<b>1,500円/月</b>	※エンタープライズディスカウント 追加16～20ID料金は25%OFF 追加21ID以降の料金は50%OFF
	編集アカウント 1 ID	
閲覧アカウント 追加オプション	<b>300円/月</b>	※エンタープライズディスカウント 追加151～200ID料金は25%OFF 追加201ID以降の料金は50%OFF
	閲覧アカウント 1 ID	
ライブラリ容量 追加パック	<b>2,000円/月</b>	
	ライブラリ容量25GB追加	

### 3. ) 料金プラン ( AiLingual 導入支援サービス )



ユーザー様がより効果的にご利用頂けるよう、充実したサポートサービスを提供可能です。

	月額プラン	年間プラン
マニュアル移行サービス (基本 20頁含む)	<b>39,800円</b>	
マニュアル移行サービス (21頁以上 1 頁当たり)	<b>1,200円/1頁</b>	
ユーザーサポート	<b>24,000円/1年4回</b> 操作問い合わせ1年4回分を優先対応するサポートチケット ※障害連絡の場合を除く	
操作指導	<b>100,000円/回</b> AiLingualの利用者への導入教育 (2時間) 東京23区以外はWeb会議システムによる遠隔講習	
翻訳データ初期セット	<b>100,000円/セット</b> 1,000ペアまで用語登録可能 ユーザー様に沿った翻訳機能にセッティングできるサービス	
翻訳蓄積データ ダウンロード	<b>100,000円/回</b> 蓄積した翻訳ノウハウを一括でダウンロードできるサービス	

### 3. ) 料金プラン ( AiLingual 導入支援サービス )



ユーザー様がより効果的にご利用頂けるよう、充実したサポートサービスを提供可能です。

	月額プラン	年間プラン
既存マニュアルアセスメント	<b>(都度見積)</b> 自社のマニュアルの課題を知りたいなど 自社のマニュアルの <b>現状</b> を明確にするコンサルティングサービス	
マニュアル改善コンサル	<b>(都度見積)</b> マニュアルのあるべき姿がわからない 自社のマニュアルの改善点を知りたいなど 自社のマニュアルの <b>改善方法</b> を明確にするコンサルティングサービス	

## 4. ) 推奨環境

以下の主要ブラウザ、デバイスをブローバンドインターネット通信できる状況での推奨環境としています。

PC	Microsoft Windows	Google Chrome 最新版 Microsoft Internet Explorer 11 Microsoft Edge 最新版
	Apple Macintosh	Google Chrome 最新版
	推奨画面サイズ：フルHD（1920×1080ピクセル）	
スマートフォン、 タブレット	Android端末 （*閲覧サイトのみ）	Google Chrome 最新版
	iOS端末	*閲覧サイト Safari 最新版 Google Chrome 最新版
		*動画・写真アップロード専用アプリ 対象iOS 11以降

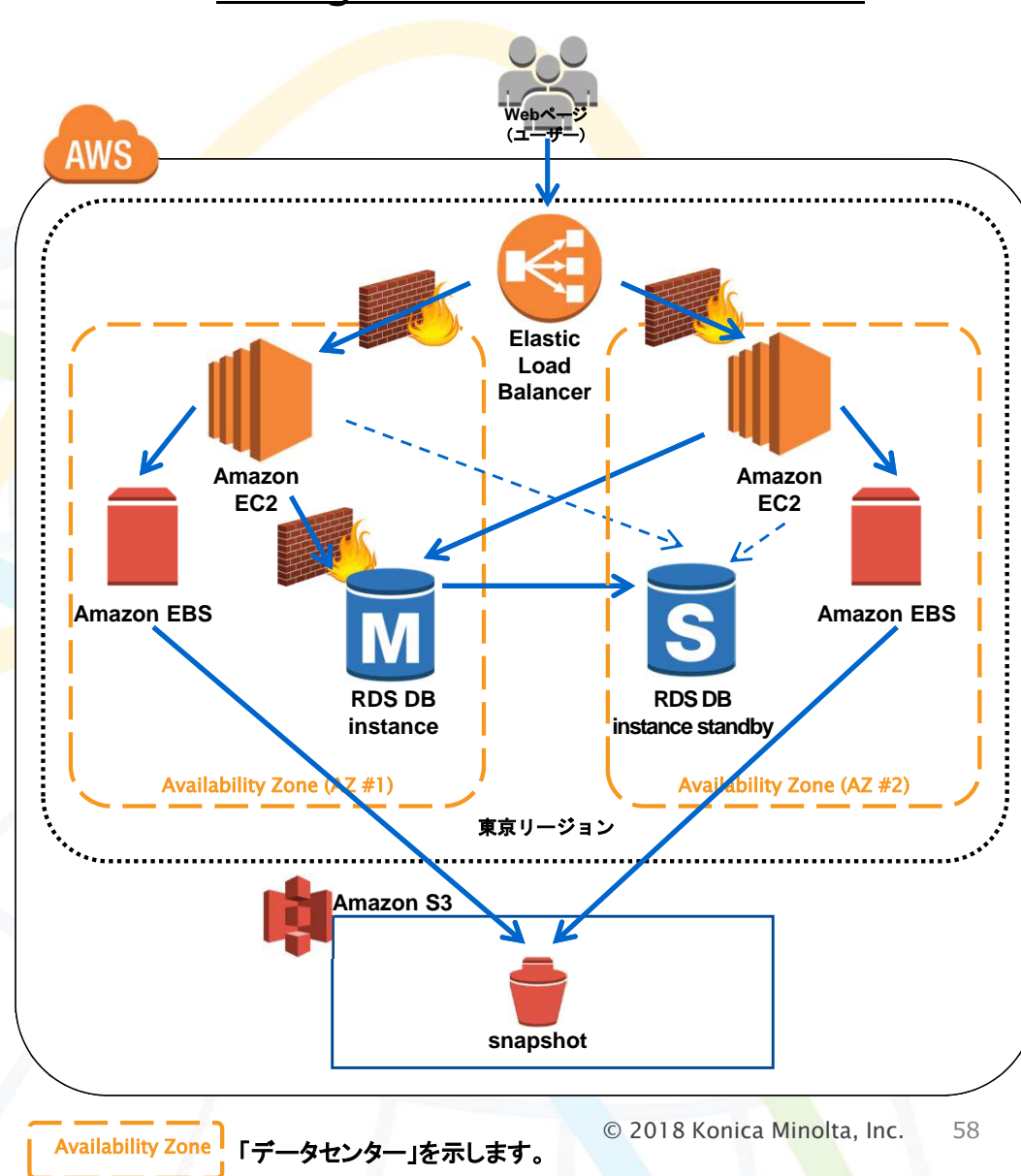
## システム構成とセキュリティ

## システム構成と拡張性・セキュリティ

- AiLingual では契約顧客およびユーザー数の増加へ柔軟な対応力を確保する為、サービス運用プラットフォームとして Amazon Web Services (以下AWS) を採用しています。
- 稼働状況に応じて各インスタンスの追加、インスタンスタイプ(スペック)の増強できるように設計、運用しています。
- 監視機能はAWSの提供するサービスを利用し、バックアップ対応、堅牢性あるセキュリティ確保、パフォーマンス（死活、負荷）監視を行いつつ、実績を持つ監視機能も取り入れています。
- ユーザーサイトはユーザーID/パスワードによるサイトログイン。HTTPS による通信を安全（セキュア）に、行うためのプロトコルを利用。不正アクセスを防止する堅牢な論理的および物理的セキュリティ統制を可能とし、256 ビットキーでの暗号化を行っています。



### AiLingualシステム構成イメージ



# セキュリティに関してよくあるご質問と回答



Q1：利用するデータ(一時的なもの含む)に関しては他社が覗き見ることができない状態になっていますか？

A1：マルチテナント構成となっており、KMI Ailingual運営とその保守運用委託先以外は覗き見ることができない構成となっています。

Q2：ユーザーアカウントの管理について、システム上のパスワードポリシーは？

A2：「8文字以上、すべて半角文字、英字、数字を含む」をパスワードポリシーとしています。それ以外のポリシーは現時点設けておりません。

Q3：保存されるデータは暗号化されていますか？

A3：インターネット通信はSSL通信にて暗号化しております。ログインパスワードのみ暗号化してデータベースに保存しております。

Q4：サーバに対する定期的なセキュリティアップデートは実施していますか？

Q4：重要なセキュリティアップデートはAmazonからのメンテナンス通知よりサーバー再起動することで実施されます。

このサーバー再起動は計画メンテ、緊急メンテに含んでいます。

Q5：サービスにおける脆弱性対策・ウイルス対策は実施していますか？  
また、脆弱性診断は定期的に行っていますか？

A5：脆弱性対策・ウイルス対策は適宜実施しております。脆弱性診断は定期実施は現在しておらず、適宜となっています。

Q6：サーバにSSL証明書は導入していますか？

A6：SSL証明書はKMI準拠のSSL証明書と運用で導入しています。

Q7：アップされたファイルのウイルスチェックや、不正アクセスの検知はどのようなツールをお使いでしょうか。

A7：AWS上に利用環境を構築しており、サーバーに対してどこからログインしたのかななどをlogwatchの通知より監視しています。

Q8：情報セキュリティに関する教育や認証の取得等を行っていますか？

A8：ISMS認証取得について

コニカミノルタ株式会社は「複合機（MFP）・プリンター、印刷用機器、ヘルスケア用機器、産業用計測機器などの販売、並びにそれらの関連消耗品、ソリューション・サービスなど」に関する情報セキュリティマネジメントシステムについて、ISO 27001の認証を取得しています。

※認証番号：JQA-IM0473 登録日：2007年6月29日

Q9：アクセスログは取得してしていますか？

A9：KMI回答→apacheのアクセスログとロードバランサーのアクセスログを取得しております、保管期間は設けていませんので全て保持しています。

## セキュリティに関してよくあるご質問と回答



Q10 : アクセス元IPアドレスを限定することはできますか？

A10 : IPアドレス制限のご利用要望は、個別対応でご相談ください。

Q11 : アカウントに有効期限を付けることはできますか？

A11 : アカウントには有効期限をつけることはできません。

ユーザーグループ設定で、アカウントの有効・無効制御を行うことは可能です。

なお、共有設定するファイルには、有効期間設定を行うことが可能です。

Q13 : 特定ユーザーの特定期間のアクセス履歴を、リストファイル出力することはできますか？

A13 : 編集メンバーは閲覧履歴の確認が可能です。

編集サイトの機能で「閲覧状況」という機能があり、共有設定したファイルの閲覧履歴を確認することができます。

Q14 : スマホアプリでの動画や画像アップロードは、会社携帯からのみ許可という制約をつける事は可能でしょうか。

A14 : スマホアプリは、編集アカウントのみログインが可能です。

ただし、利用デバイスによるアクセス制限はできません。

## まとめ

## まとめ



自社、お客様の状況を振り返りましょう。

	自社	お客様 ( )
① OJTを重視して現場教育を進めているが、 指導者ごとに教育品質がばらつくし非効率とを感じる。 ⇒ 属人化からの脱却が必要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 各職場には業務マニュアルがあるものの、 業務改善が行われた結果が、マニュアルに反映されていない。 ⇒ ナレッジ更新性が必要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 高度な技術を持つ人財の高齢化により、 次の世代への技能伝承を急ぐが技能の見える化と若手への伝承に悩む。 ⇒ 動画の活用が必要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 生産性を高めるために、機械化や自動化に着手したい。 進めるには業務の見える化とマニュアル化が新たに必要。 ⇒ 業務見える化とフォーマット定型化が必要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 人手不足のため、外国人採用を行いたいですが知識・技能を伝えるには 言葉と文化の壁に悩む。 ⇒ ナレッジの多言語化が必要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

事業、業務の成功にはルール、人・体制、システムの三位一体での組織的な取り組みと、継続してスタッフが自分事として実践していくことが重要です。

弊社提案ではルール、人・体制の運用を整えて、効率的なマニュアル作成、共有、管理を可能とするものがマニュアル作成・共有・一括管理サービス（AiLingual）として位置づけ。

### ルールの明確化

- マニュアルテンプレートの制定
- テンプレート利用ガイドラインの制定
- 現場業務課題把握とルールへの反映

ルール

人・体制

システム

### 周知徹底と定着化

- 維持管理のための組織・マネジャー教育
- ルール周知とスタッフ各自の理解定着
- 自分事として考えるための機会

### 運用の効率化と知的生産性向上

- ナレッジ共有プラットフォームの導入
- 情報一元管理と最新情報の共有
- 作成・更新の効率化
- 紙と場所に捉われない新たな働き方

自社でもAiLingualのご活用を検討を始めませんか？  
生産性と企業力を向上をマニュアルから。

お客様へのご提案してみませんか？  
お困りごとへの貢献による顧客深耕と新たな収益期待。

弊社のお引合い数は月間100社以上。

特典付き  
トライアル申込は  
お名刺をお忘れなく

ご清聴ありがとうございました。  
知識と技の伝承、生産性向上、教育の変革に  
ナレッジマネジメントを自社及びお客様へお役立てください。



**KONICA MINOLTA**



Webサイト：<https://www.konicaminolta.jp/ailingual/>  
資料ダウンロード、お問い合わせ、トライアルはこちらから