

用語解説

ナレッジ・マネジメント

(株) ジー・サーチ Dialog サービス事業部 長塚 隆

ナレッジ・マネジメント (knowledge management) は新しい経営の指針として、あるいは多くの企業での実践例を通じて最近広く知られようになってきた。しかし、ナレッジ・マネジメントを簡潔にかつ厳密に定義しようとすると、簡単ではない。それはナレッジ・マネジメントが、組織の構成員が有する「知識」を組織全体の活動に具現化するための様々な要因・要素の分析や具体的な行動のすべてを含む概念として考えられることが多いためである。

ナレッジ・マネジメントに関する文献・レポート数の推移を、Dialog の各種データベースで調べた。すると、文献・レポートは1970年代から少数あり、1980年代を通じ徐々に増加するが、その数はそれほど多くなかった。しかし、1990年代の半ばから文献・レポートは急増し、現在に至っている。このように、ナレッジ・マネジメントという用語はすでに1970年代には技術社会の管理に必要な考え方として使用されており、また、1980年代には組織内で個々に作成されたレポートなどの知識を統合的に有効活用するためのソフトウェアとしてのナレッジ・マネジメント・システム (KMS) の考え方として提案されていた。しかし、文献・レポート数は少なく、社会的にはそれほど注目されてはいなかった。

ところが、1990年代半ばになると、インターネット・イントラネットの普及を背景に、文献・レポートが急増し、社会的な関心を集めるようになった。これは、組織内における知識を有効活用するためのシステム構築が容易になったことを背景にして、多くの企業で様々な種類の実践が行われ、多くの文献・レポートが発表されるようになったことによ

るところが大きい。

ナレッジ・マネジメントの定義はこのような状況を反映して、現在、様々な角度よりなされている。その一例を挙げると、「組織内に蓄積された知識をよりアクセスし易くかつ有用にすること」、「知識の創造、選択、利用を支配するプロセスの集合」あるいは「利用可能でかつ必要な情報を同定・分析し、組織の目的に適用できるように知的資産を展開するための計画や調整」など多用な定義が存在している。

これに対して、情報管理 (Information Management) という用語はより古くから使用され、広く定着している。情報が組織内で有用なものとして管理でき、あるいは管理が必要であるものとして認識されたときに、情報管理という考え方が生まれた。さらに、情報管理を実践するために情報分析や情報企画というような分野が生まれた。これと同様に、知識も組織における無形資産として考えられたときから、組織内における個々人の知識源を分析するために、各種の手法や技術を適用しようと考えられるようになった。

一方で、インターネット・イントラネットに代表される情報技術の変化に対応した企業経営のあり方への新しいアプローチとしてナレッジ・マネジメント（現在、知識管理ではなく知識経営と訳することが多いのこのような理由によるのであろう）が、多くの企業で実践されている。

例えば、Kark-Erik Svieby のサイトでは様々な角度からの多くの実践例について、顧客からの情報・知識の入手、顧客への知識の提供、既存の知識からの新しい収益の獲得、知識共有文化の創造、個々人の暗黙下の知識を補足・蓄積・拡散するための手法、知識創造プロセ

スの計量、ナレッジ・マネジメントに基づくキャリアの蓄積、暗黙下の知識を伝達するための環境の設定などに大きく分類している。

George Mason 大学のICASITでは、ナレッジ・マネジメントに関連する概念（用語）には次のものがあるとしている。ナレッジ担当責任者（Chief Knowledge Officer）、企業戦略（Corporate Strategy）、顧客資産（Customer Capital）、データマイニング（Data Mining）、IT実践の拡大（Diffusion of IT Practices）、知的資産（Intellectual Capital）、知識企業（Knowledge Enterprise）、知識生態（Knowledge Ecology）、知識転移（Knowledge Transfer）、組織学習（Organizational Learning）などである。論文やレポートでナレッジ・マネジメントについての内容を扱っていても、必ずしもナレッジ・マネジメントという用語を使用していないこともあるため、これらの用語をインターネットなどでの調査に用いると有用である。ナレッジ・マネジメントに関する個々の解説書、論文、各種事例、ニュースについては、以下のウェブサイトやウェブマガジンなどで詳しく紹介されている。

ナレッジ・マネジメントに関するウェブサイト

- ・ 日本ナレッジ・マネジメント学会 HP
(<http://www02.so-net.ne.jp/kmsj/>)
ではナレッジ・マネジメントについての定義集、関連図書あるいは学会の活動内容・予定などがわかる。最初に見るサイトとして適当である。
- ・ George Mason 大学の情報技術応用研究国際センター (ICASIT)
ではナレッジ・マネジメントについての定義、論文、図書、事例研究などを集めた Knowledge Management Central (<http://www.icasit.org/km/>) を運営している。
- ・ WWW Virtual Library on Knowledge Management

(<http://www.brint.com/km/>)

は論文、図書、白書、インタビューなどへのリンクが多く、最初に見るサイトとして適当である。

- ・ Kark-Erik Sveiby のサイト
(<http://www.sveiby.com.au>)
では定義などの他に、実際の各企業でのナレッジ・マネジメントの実践例が、多く収録されている。

ナレッジ・マネジメントに関するウェブ出版物サイト

- ・ KM World
<http://www.kmworld.com>
- ・ Knowledge Management
<http://www.kmworld.com>
- ・ CIO Knowledge Management Research Center
<http://www.cio.com/forums/knowledge/index.html>
- ・ Knowledge Management News
<http://www.kmnews.com/>
- ・ KM Magazine
<http://www.kmmag.com/>