

属人化した知見を 組織知に変えた 実践事例集

ベテラン依存からの脱却をBacklogで実現



「あの人しかわからない」 属人化はなぜ起こるのか

業務の属人化は、担当者の努力不足ではなく、情報の残し方・情報の置き場所・引き継ぎの仕組みから生まれます。

課題 01

「あの人」に 聞かないと 進捗・判断基準が わからない

案件の状況や判断基準が担当者のメールや頭の中に留まり、本人に聞かなければ全体像を把握できない。

属人化・引き継ぎに関するアンケート

特定の人しか把握していない
ノウハウが存在する／存在した

43.0%

課題 02

引き継ぎ・ 復帰時に 情報が途切れる

異動・休職・退職のたびに、過去のやり取りや判断の経緯がたどれず、後任者や復帰者も状況把握から始めるため、立ち上がりが遅れる。

属人化・引き継ぎに関するアンケート

新人配属時、過去の経緯や
基本ノウハウの説明が負担

41.0%

課題 03

これまでの 経緯・ノウハウが 探せない

類似案件の対処法やトラブル時の判断根拠が個人のメールや紙資料に散在し、たどり着けない。同じ問い合わせや失敗が繰り返され、組織に知見が蓄積しない。

チームの仕事と情報をひとつにまとめる「Backlog」とは？

Backlogは、タスクや進捗、やり取り、関連資料などを1か所に集約できるプロジェクト・タスク管理ツールです。

業務場面

技術調査・設計変更

技術相談・問い合わせ

進捗確認・優先判断

引き継ぎ・オンボーディング



できること

担当・期限を可視化

判断経緯を共有

過去対応を検索

進捗を一覧把握

業務の進捗や判断経緯をチームで共有し、特定の担当者に頼らず業務を引き継げる状態をつくります。

属人化した知見を組織知に変えた、

Backlog

実践事例7選



自動車部品メーカー／設計開発

導入前

- Backlog内の過去タスク探しに時間がかかる。
- 業務の振り返りや類似業務の担当者探しに手間がかかる。
- 自部門固有の業務ナレッジを扱えるAIが限られていた。

Backlogの使い方

- 車両部品の設計・開発管理にBacklogを活用してきた基盤の上で、2025年8月からBacklog AIアシスタント（β版）を試行。
- 日々課題に書き込まれる設計現場視点のデータとAIを組み合わせた。

導入後



- あいまいな表現でも関連業務を横断検索でき、ナレッジにアクセスしやすくなった。
- 「過去に誰がどう対処したか」まで把握でき、有識者にたどり着くことが可能に。蓄積情報がデータベースとなり、業務マニュアル化への道筋が見え始めた。

運用定着の工夫

「仕事でのトラブル対処方法」「仕事を行う上での注意点」など、ナレッジを丁寧に残す人を評価・表彰につなげ、「自分も知見を残そう」という好循環を醸成。

[詳細はこちら](#)



Backlog AIアシスタントの
[詳細はこちら](#)

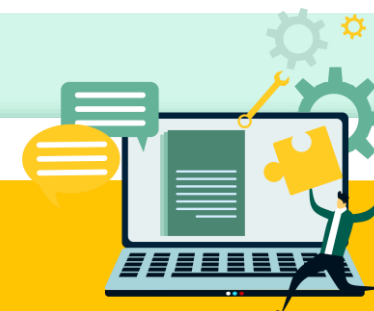
医療用品メーカー／部門横断プロジェクト・営業問い合わせ対応

導入前

- プロジェクトから派生したタスクが個人のエクセルやスプレッドシートに残り、担当者ごとに管理方法も異なっていた。
- 営業問い合わせも、何がどこまで進んでいるかを他メンバーが把握しにくかった。

Backlogの使い方

- Backlogを部門横断プロジェクトの共通基盤として導入。「何が」「どこまで」「どのように」が他のメンバーにわかるように見える化した。



導入後

- 管理表を探す手間が減り、プロジェクトの動きや優先度をチームで見通しやすくなった。
- 問い合わせ内容も共有され、担当者不在時でも他メンバーが状況を把握しやすくなった。

運用定着の工夫

部門横断プロジェクトや週次報告など、複数人で確認する業務からBacklogに記録する。
個人が更新する表ではなく、関係者が同じ課題を更新する状態に寄せる。

詳細はこちら

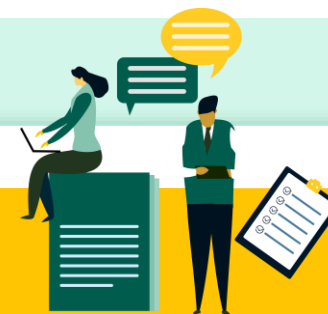
業務用家具メーカー／部署間連携・新ブランド進行

導入前

- 電話・メール・複数ツールでタスク依頼が行われ、依頼内容や進捗が人によって違う見え方になっていた。
- エクセルの工程表更新にも手間がかかり、週1回の会議では各人の管理方法に任せた進捗共有になっていた。

Backlogの使い方

- タスク依頼はBacklogの課題に登録するルールへ変更。業務・タスク単位でコミュニケーションを集約し、ガントチャートでスケジュールと各人の対応状況を確認できるようにした。



導入後

- 多い時で1日20件あったメールリレーを効率化。IT事業部の会議は1時間から15分に短縮。
- タスクの重複や自然消滅を防ぎながら、個人の逼迫状況も建設的に共有できるようになった。

運用定着の工夫

複数部署で同じ進行基盤を見る運用にし、依頼・確認・更新をBacklogへ集約した。通知や既読確認も使い、ITツールに慣れていない職種でも状況を追えるように。

詳細はこちら

飲料メーカー／グループ横断の開発・運用管理

導入前

- 複数プロジェクトの情報がメールで流れ、依頼をエクセルに入力して管理していた。
- 依頼量が多く、メールでは履歴を追いくいため、記入漏れや進行上の支障が生じることもあった。

Backlogの使い方

- 案件ごとにBacklogプロジェクトを作成し、作業依頼やトラブル、相談ごとを課題として登録。
- 担当者、本文、マイルストーンなどは必要な範囲に絞り、シンプルな運用から始めた。



導入後

- メールに埋もれていた情報と履歴を追いやすくなり、メールからエクセルへ転載する手間と記入漏れが激減。
- 複雑化していたタスク管理が整理され、運用・開発における品質向上にもつながった。

運用定着の工夫

ガイドライン上で「作業依頼はBacklogから」と呼びかけ、基本的にBacklogで受け付ける形へ移行。機能を絞り込み、入力漏れや管理負荷が増えすぎないように運用。

[詳細はこちら](#)

電気機器メーカー／Webプロダクションチーム

導入前

- タスク連携が必要なプロジェクトをメールベースで管理。メンバーの異動・育休・退職で情報が追えず、知見の共有・蓄積ができなかった。

Backlogの使い方

- コミュニケーションをメールからBacklogへ移行。
- 課題ベースで進捗管理を実施し、エクセルの課題管理表をBacklogに置換。



導入後

- 属人化してしまう情報や知見を共有・蓄積でき、事業の継続性に寄与。
- スケジュールと担当タスクが見える化することで、残課題や期限切れがひと目でわかるようになった。

運用定着の工夫

どのプロジェクトでも使える共通の使用ルールを作成。課題の起票から完了までの流れを明文化し、途中参加のメンバーもすぐ運用に乗れるようにした。

[詳細はこちら](#)

アパレルメーカー／EC・コラボ企画・外部ベンダー連携

導入前

- EC運用やコラボ企画など複数のプロジェクトが同時に進み、エクセルやメール中心のタスク管理では情報が散在しがちだった。
- 進捗や停滞、誰が何をしているかが見えづらいことも課題だった。

Backlogの使い方

- コラボ企画やEC運用をプロジェクト内の課題として管理。
- ガントチャートで工程を可視化し、外部ベンダーとの不具合対応や改修依頼もBacklogの課題でやり取りするように。



導入後

- 進捗や停滞がひと目でわかり、メンバー間の合意形成もスムーズになった。
- 法務確認の判断内容なども履歴として残るので、社内の知見を蓄積・共有する仕組みとして活用されている。

運用定着の工夫

実際の運用例を共有し、新しく使う部署にはオンラインマニュアルやレクチャーで段階的にフォロー。通知設定も活用し、Backlogを見る習慣を補っている。

[詳細はこちら](#)

アイウェアメーカー／全社プロジェクト管理・ナレッジ蓄積

導入前

- 社内外の関係者が多いプロジェクトでは、メールやエクセルだけで全体を管理することが難しかった。
- 口頭やチャットに残る情報だけでは、抜け漏れや引き継ぎの不安があった。

Backlogの使い方

- システム部門で「プロジェクト管理にはBacklogを使う」方針を定め、全社標準のプロジェクト管理ツールとして展開。
- 担当者・期日・メンションなど最低限の運用ルールを共有した。

導入後

- 10年分のプロジェクトが会社のナレッジとして蓄積され、過去の作業履歴や経緯を参照できるようになった。
- 担当者が変わっても、進行中・完了済みのタスクを確認しながら業務を引き継げるようになった。



運用定着の工夫

フロー情報はチャット、残すべきストック情報はBacklogに登録するルールを徹底。
1タスク=1課題を意識し、週次でタスクを棚卸しする文化をつくっている。

[詳細はこちら](#)

属人化を解消できた現場の条件とは

紹介した7事例に共通する成功要因と運用定着のコツをまとめました。

共通する成功要因

01 情報の一元化
(メール・エクセル・口頭による情報を集約)

02 進捗・担当・履歴の「見える化」による
再現性の確保

03 「使い続けられる」運用設計
(スモールスタート・段階導入・ルール化)

04 ナレッジを蓄積・共有する文化の醸成
(属人化しない組織)

運用定着のコツ

01 シンプルな運用に絞る

02 ツール使用のための
ルールを作る

03 使い慣れたツールと
役割を分ける

属人化解消は一度に大きな改革として着手するのではなく、日々のタスク・判断・資料を
記録として残す運用から少しずつ進めることがポイントです。

お気軽にお問い合わせください

無料トライアルで試す
まずは使ってみる



30日間無料で試す

オンラインセミナーで学ぶ
まずは話を聞きたい



オンラインセミナー

個別相談会で相談する
相談しながら決めたい



個別相談会

会社概要

社名 株式会社ヌーラボ

設立 2004 年3 月

事業内容 チームのコラボレーションを促進するサービスの開発・提供

- プロジェクト・タスク管理ツール「Backlog」
- オンラインホワイトボードツール「Cacoo」
- 組織の情報セキュリティ・ガバナンスを強化するツール「Nulab Pass」
- ワークフロー自動化ツール「Nulab Flowbase」

本社 福岡県福岡市中央区天神一丁目11番1号
