

「誰かを思う心」が、 AIを育て、組織を強くする。

～「ひとりの貢献」が時を超えて仲間が届く。“思いやりDX”の実践～



contents

1. Qastについて（機能説明）
2. イントロ：「誰かを思う心」がDXを動かす
3. Why：なぜ、この挑戦を始めたのか
4. What：私たちが選んだ解決策
5. How：現場を動かした仕掛け
6. Impact：数字で語る変革の証
7. Future：広がる波紋、描く未来

Qastとは？

生成AIを使って“**規程やルール**”・“**社員（ベテラン等）の経験やコツ（暗黙知）**”
を整理し、誰でも使える知識（**形式知・ナレッジ**）に変えるクラウド型の生成AIツール！

Qast機能詳細

【主となる機能】

- ①ナレッジベースへユーザーが資料・ファイル・知見・ノウハウ・**暗黙知**などを自由に蓄積が可能
- ②RAG機能（こましりChat（質問機能））を使った質問で、生成AIによる自動回答が可能
- ③Q&A機能で、個人に溜め込んでいた質問や暗黙知をナレッジベースに蓄積可能（AIが人と人のやり取りを学習）
- ④上記の機能の活用で、個人のナレッジや暗黙知等をQastを通して共有可能（属人化の解消）



Qast機能詳細

【主となる機能①】

①ナレッジベースへユーザーが資料・ファイル・知見・ノウハウ・暗黙知などを蓄積が可能

情報は、2つのステップでナレッジベースに登録されます。登録が終わると、自動的に内容が要約され、その要約もナレッジとして保存されます。これにより、RAG（検索拡張生成）の回答に役立てられます。
このナレッジベースにユーザーが自由に登録することで、**Qastをその会社のAIとして人が育てることができる！**

【操作方法】

①：ファイル等の投稿方法を選択



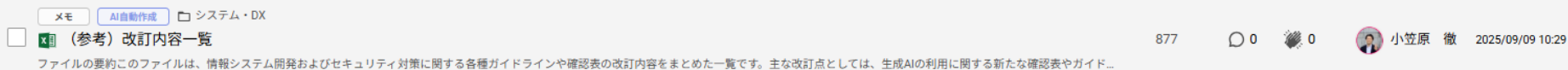
②：ファイルをドロップで投稿



④：ナレッジ化&要約完了



③：ほぼ1分以内にナレッジ化



1. Qastについて（機能説明）

Qast機能詳細

【主となる機能②】

②：RAG機能（こましりChat（質問機能））を使った質問で、生成AIによる自動回答が可能

こましりChatでは、Qast（生成AI）に質問をすることで回答が生成される。その際には、ユーザーが蓄積したナレッジベースから回答が生成されるため、ハルシネーションが発生する可能性も比較的低い。さらに、回答の修正が必要な場合には人間が関連メモとして、回答を修正することができ、これにより人が生成AIを育てることができる。

【操作方法】

①：知りたいこと・困っていることをQastに質問する



②：ファイルをドロップで投稿
ナレッジのリンクも含めてユーザーに回答



③：Qastの回答の修正が必要な場合は、投稿に対して関連メモを入れるとその内容もQastが再学習して成長



1. Qastについて（機能説明）

Qast機能詳細

【主となる機能③】

③：Q&A機能で、個人に溜め込んでいた質問や暗黙知をナレッジベースに蓄積可能
（AIが人と人のやり取りを学習）

Q&A機能では、Yahoo!知恵袋のように、ユーザーが質問をするとその質問に他のユーザーが回答をする。チャット形式で質問をやり取りし、完璧な回答が出たらそれを“BEST”に設定することで、ナレッジベースに蓄積される仕組み。

【操作方法】

①：こましりで解決しない場合、質問を投稿

Q&A 解決済 最終更新: 2025/08/28 13:55 閲覧: 101回 既読: 43人 ...

吉田 守高 [主任・盛岡支社企画総務部経営戦略ユニット]

All All 未分類

※匿名でも投稿可能

J-スマホへの名刺アプリ「Eight」のインストール

@総務 @DXプロ

Joi-StoreからインストールしてJoi-Tabで使用可能な名刺アプリの「Eight」がとても便利なので、J-スマホでも使用可能にできると大変助かります。
Joi-Storeに掲載されているアプリを個別にJ-スマホで使用可能にする手続きとしては、Joi申請サイトからアプリ利用申請をすればよろしいでしょうか。お手数をおかけして大変恐縮ですが、ご教示お願いいたします。

なお、Qastのこましり機能でJoi-Storeに掲載されているアプリを個別にJ-スマホで使用可能にする手続き等を聞いてみたところ下記の回答がありました。

【Qastの回答】
Joi-Storeに掲載されているアプリをJ-スマホで使いたい場合、まずJoi-Storeやホワイトリストにそのアプリが掲載されているか確認してください。掲載されていない場合や業務利用目的でApp Storeのアプリを利用したい場合は、Joi申請サイトからアプリ利用申請を行う必要があります。申請は端末管理責任者の確認のもと、申請条件に適合していることを確認してから行います。承認されたアプリはホワイトリストに登録され、J-スマホでも利用可能となります。詳細はJoi-Tab運用ルールや所属機関のアプリ利用申請ページを参照してください。



②：他のユーザーが回答して、BESTになるとナレッジ化

これで解決！

小笠原 徹 [経営戦略ユニット]

作成: 2025/08/29 12:29

BEST

解決済みになっているけど、詳細がわかったので回答します。
Eightアプリは、無償版は使ってはダメ（セキュリティ上問題あり）、だが、有償版は使ってもOKです。そのため、どうしても会社の端末で使いたい場合は、立案してお金を取って、有償版を会社として契約すればJ-スマホでもOKです！

解決済みを解除する

1 2 +

まさにAIを人が育てる機能！

1. イントロダクション

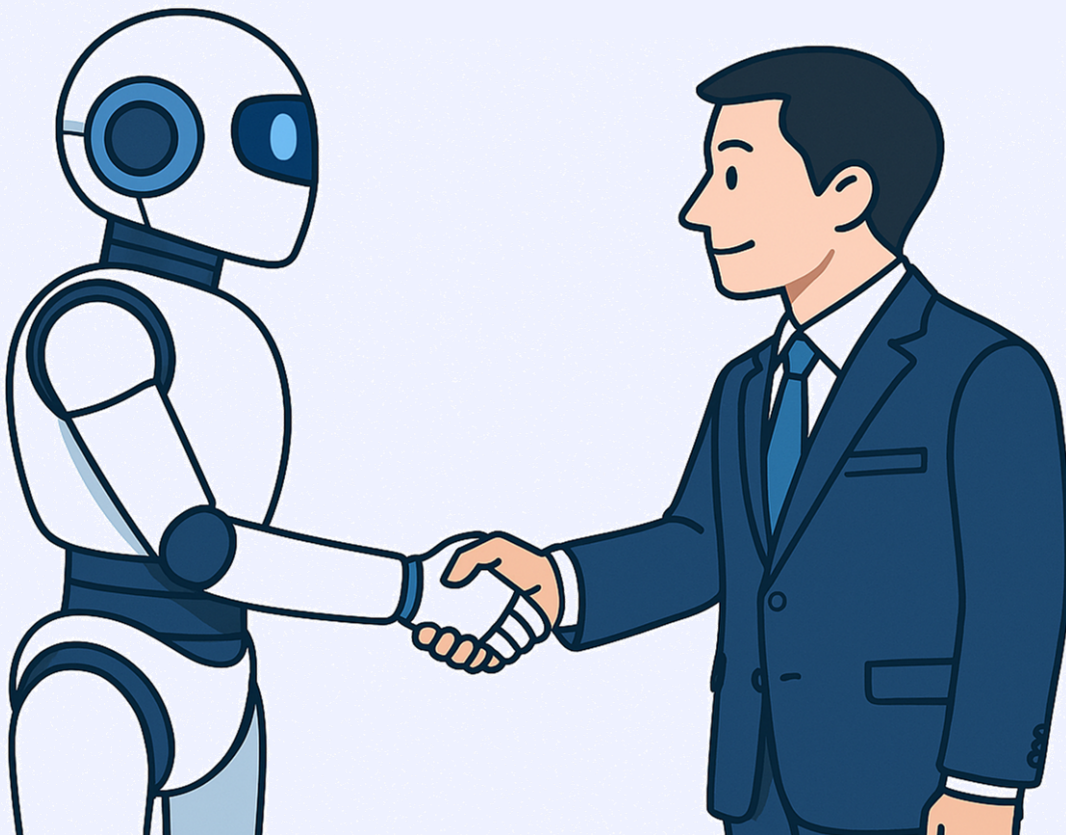
「誰かを思う心」がDXを動かす

「誰かを思う心」が DXを動かす

JR東日本盛岡支社の挑戦



- ◎ 「思いやりの見える化」
- ◎ 「AIと人の共創」



2. Why

なぜ、この挑戦を始めたのか

JR東日本の目指す社会

安心と感動を、未来へつなぐ。
～思いやりとワクワクにあふれる社会の実現～



を目指しています。

自分達のチームが、思いやりで
繋がるチームでありたい



長年解決
しない問題

「聞きづらい」職場の壁と、 暗黙知の断絶

- 問題①：心理的ハードル「誰に聞けばいいかわからない」
- 問題②：決算期の問い合わせ集中 → 業務麻痺
- 問題③：**暗黙知**の断絶・**属人化**



危機感：「このままでは**未来はない**」



3. What

私たちが選んだ解決策

「知識の泉」をつくる、AIと人の共創

解決策

- ・ナレッジ共有ツール「**Qast**」導入
- ・AI + 質問機能 (Chat) + 人の知見



AIを育てるのは**人**

AI

質問機能
こましりChat

Qast

人の
知見

目的

問い合わせ削減 だけではなく... 自己解決体験

ゴール

創造的な時間の創出

4 .How

現場を動かした仕掛け

AIを育てるのは人 一血の通った展開と工夫

運用

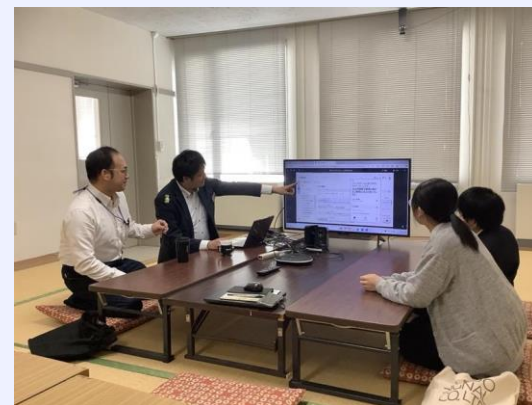
運用プロセス：①【AI】 こましりChat
②【人】 Q&A機能：専門家・知識の門番が回答
③【AI】 Qast再学習



- ・「専門家」＋「知識の門番」制度で精度向上
- ・33拠点訪問＋レクチャー会で現場巻き込み
- ・グループワークで運用改善 → **共創文化**を醸成

合言葉

「誰かのために調べたことが、**未来の誰かを助ける**」



レクチャー会の様子



5.Impact

数字で語る変革の証

超過勤務45%削減、調査時間78%削減の衝撃

定量的効果

- 超過勤務：67.3h → 37.2h（45%削減）
※経理
- 調査時間：31.1分 → 6.8分（78%削減）
※全体
- 調査時間：年間206時間／人の削減見込み
※全体
- 利用者数：50名 → 700名

定性的効果

心理的安全性向上、役割進化、業務変革

“エルダー社員の積み上げてきた経験も共有”



一ノ関統括センター
村上社員

Qastを利用することにより、他社員と同じような不安や悩みを分かち合っています。おかげさまで、日々楽しく勉強しています。

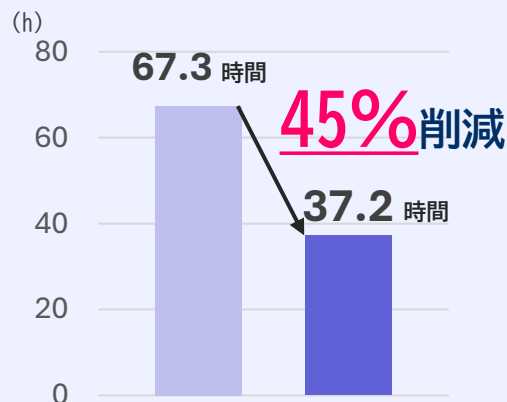
“聴覚に障害がある方も聞きやすいDXの環境”

聞き取りに不安がある場合でも、Qastなら文字情報に残り、重要なことを確認しやすく、AI機能で即日回答も得られるため、問い合わせの心理的ハードルが下がり、業務がとても便利になりました。

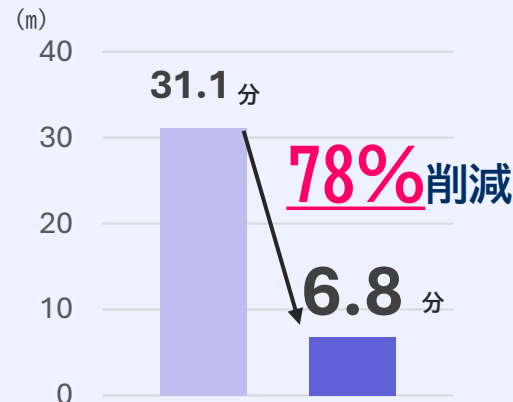


盛岡信号通信設備技術センター
坂本社員

超過勤務時間の削減



調査時間の削減



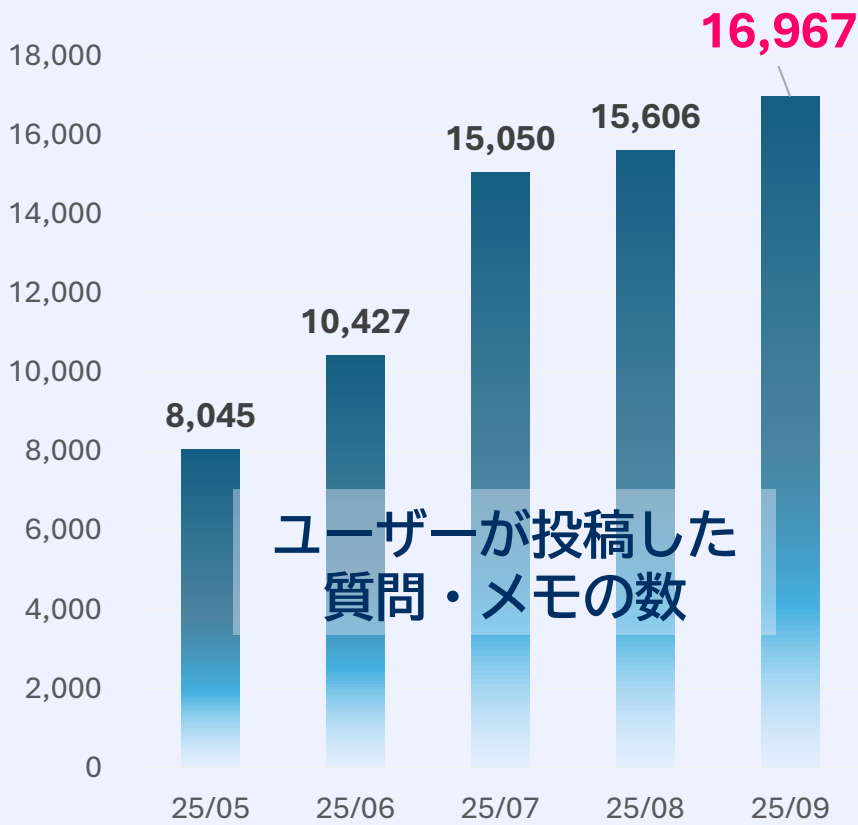
利用者数の推移



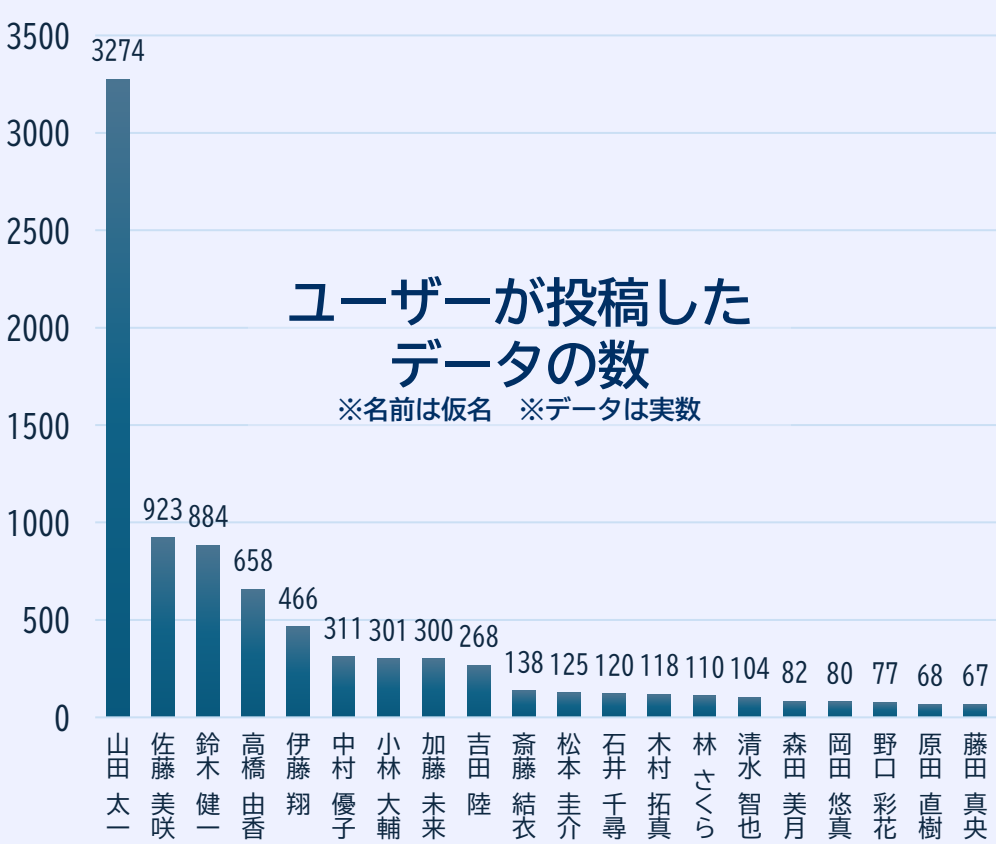
その他データ

多くのユーザーが質問やメモ投稿、その他社員個人がどんどんデータを蓄積させ、オリジナルのAIが完成されていく

総投稿数推移



ユーザー別データ投稿数 ベスト20



6.Future

広がる波紋、描く未来

JR東日本から地域へ、 そして、岩手発DXモデルへ

全社標準化に
向けた展開

DXラウンジイベント
で
ノウハウ共有

岩手発DXモデル

地域・他企業
との連携

地域DX推進の
モデルケースへ

私たちは、岩手発のDXモデルとして、地域全体の変革
をリードしていきます。