

「誰かを思う心」が、 AIを育て、組織を強くする。

～「ひとりの貢献」が時を超えて仲間に届く。“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）



1. Qastについて（機能説明）

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



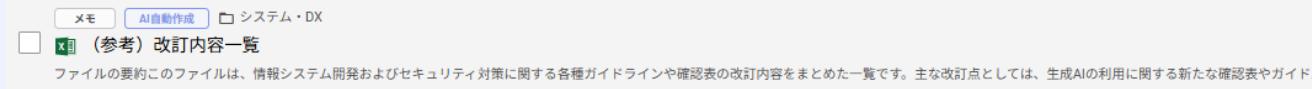
The screenshot shows the Qast application's main dashboard. A large red arrow points from the previous slide towards the 'New Post' button located in the top-left corner of the main content area. The dashboard includes various search filters and a list of posts categorized under 'System & DX'.

②：ファイルをドロップで投稿



This screenshot shows a modal dialog titled 'Memo creation from file'. It contains instructions about AI-generated summaries and a section for selecting a workspace or folder. A large red box highlights the 'Drop files here' area where a user has dropped a file. Below the drop area, there are notes about file types and size limits, and two buttons at the bottom: 'Create and save' and 'Create and publish'.

③：ほぼ1分以内にナレッジ化



This screenshot shows the 'Revised content list' page. A red box highlights the 'Revised content list' button. Below it, a note states that the file is a list of revised documents related to system development and security. A red arrow points downwards from the previous slide towards this section.

④：ナレッジ化＆要約完了



This screenshot shows the same 'Revised content list' page after the process has completed. A large red arrow points upwards from the previous slide towards this section. The page now displays a summary of the revised content, including a timestamp, a revision count, and a user's name (Kazuhiko Kondo) along with their profile picture.

877 ○ 0 ● 0 小笠原 徹 2025/09/09 10:29

877 ○ 0 ● 0 小笠原 徹 2025/09/09 10:29

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

Qastの操作画面を示すスクリーンショットです。左側には「質問履歴」として他のユーザーが投稿した内容がリストされています。中央には「質問欄」という大きな入力フィールドがあり、「業務で困ったこと・知りたいことを投稿してみましょう！」という指示文があります。右側には「メッセージを入力してチャットを開始」というテキストがあります。

他のユーザーが質問
した内容も閲覧可能

※匿名で投稿可能

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

Qastの操作画面を示すスクリーンショットです。左側には「スレッド」として投稿された内容が表示されています。右側には「Qast AI」という生成AIからの回答が表示されています。回答文中には、ナレッジのリンクが含まれています。

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

Qastの操作画面を示すスクリーンショットです。左側には「2025/10/01 11:40」という投稿とその内容が表示されています。右側には「関連メモを書く」というボタンがあります。

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

The screenshot shows a Q&A section on a website. At the top, there are tabs for 'Q&A' and '解決済'. The date '最終更新: 2025/08/28 13:55' is displayed. Below the tabs, a user profile for '吉田 守高 [主任・盛岡支社企画総務部経営戦略ユニット]' is shown. A large blue button labeled '※匿名でも投稿可能' is prominent. The main content is a question titled 'J-スマホへの名刺アプリ「Eight」のインストール' with a reply from '吉田 守高'. The reply discusses the convenience of the 'Eight' app for J-phones. At the bottom, there's a section for 'Qastの回答' which links to the Joi-Store.

②：他のユーザーが回答して、BESTになるとナレッジ化

The screenshot shows a resolved question on the Qast platform. The question was asked by '小笠原 徹 [経営戦略ユニット]' on August 29, 2025, at 12:29. A red box highlights the 'BEST' badge next to the user's name. The answer provided by another user explains that while the free version of the 'Eight' app is problematic, the paid version is acceptable. A large pink arrow points from the left screenshot to this one. At the bottom right, a bold statement reads 'まさにAIを人が育てる機能！'.

1. イントロダクション

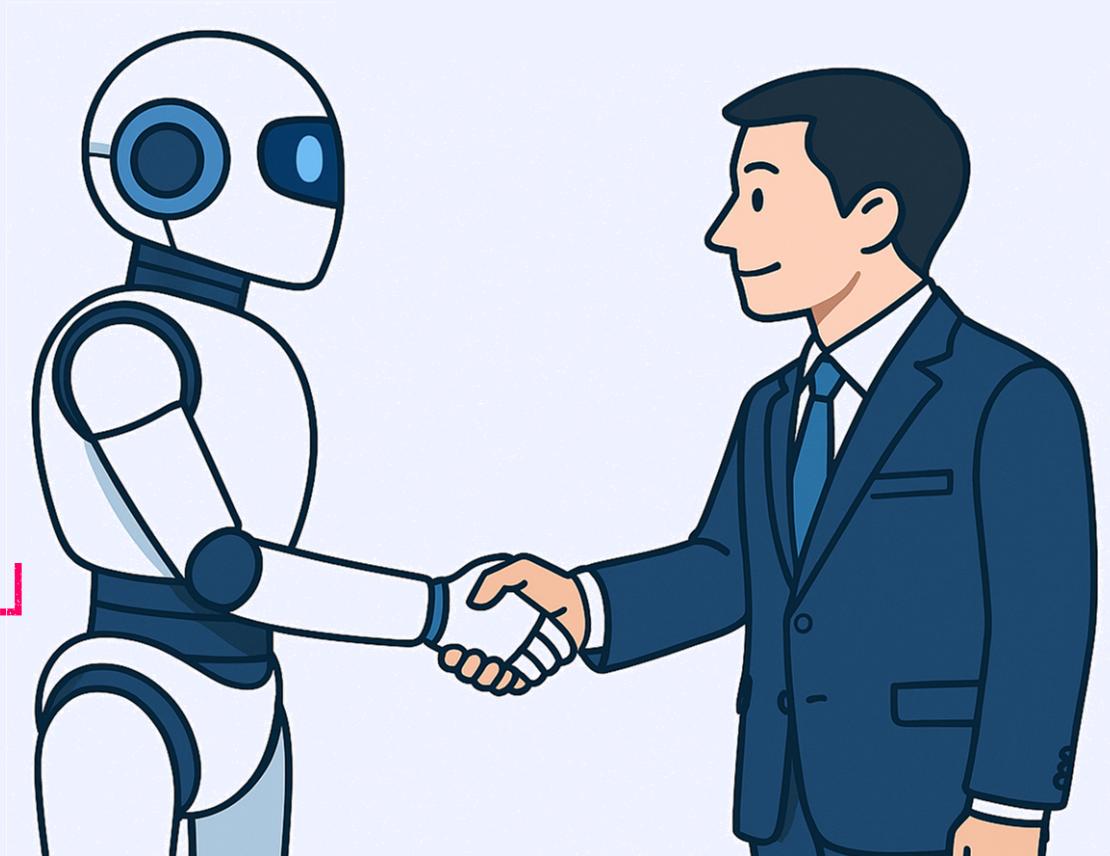
「誰かを思う心」がDXを動かす

「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

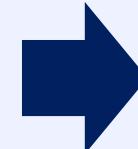
安心と感動を、未来へつなぐ。
～思いやりとワクワクにあふれる社会の実現～



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



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

人の 知見

Qast

のは人

質問機能 こましりChat

4 .How

現場を動かした仕掛け

AIを育てるのは人 —血の通った展開と工夫

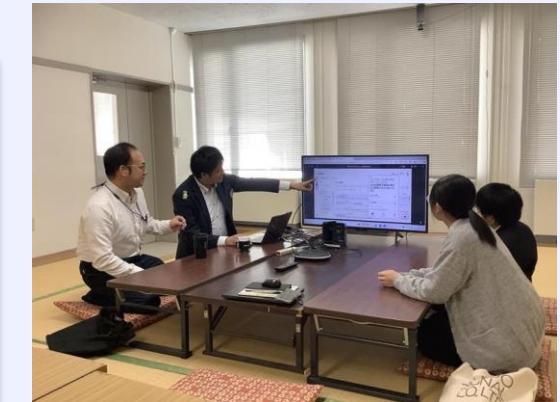
運用

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

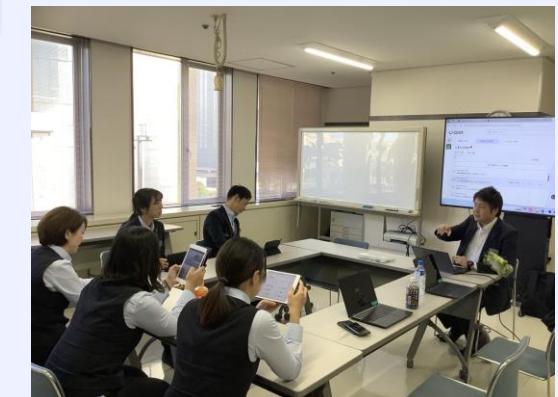


- 「専門家」 + 「知識の門番」制度で精度向上
- 33拠点訪問+レクチャーアイで現場巻き込み
- グループワークで運用改善 → **共創文化**を醸成

合言葉



レクチャーアイの様子



「誰かのために調べたことが、**未来の誰かを助ける**」

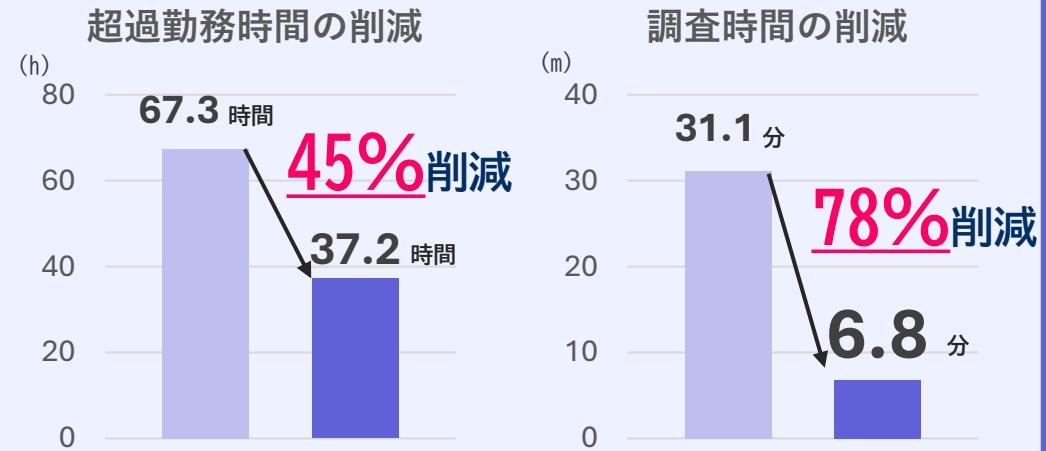
5 .Impact

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えています。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なら文字情報が残り、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

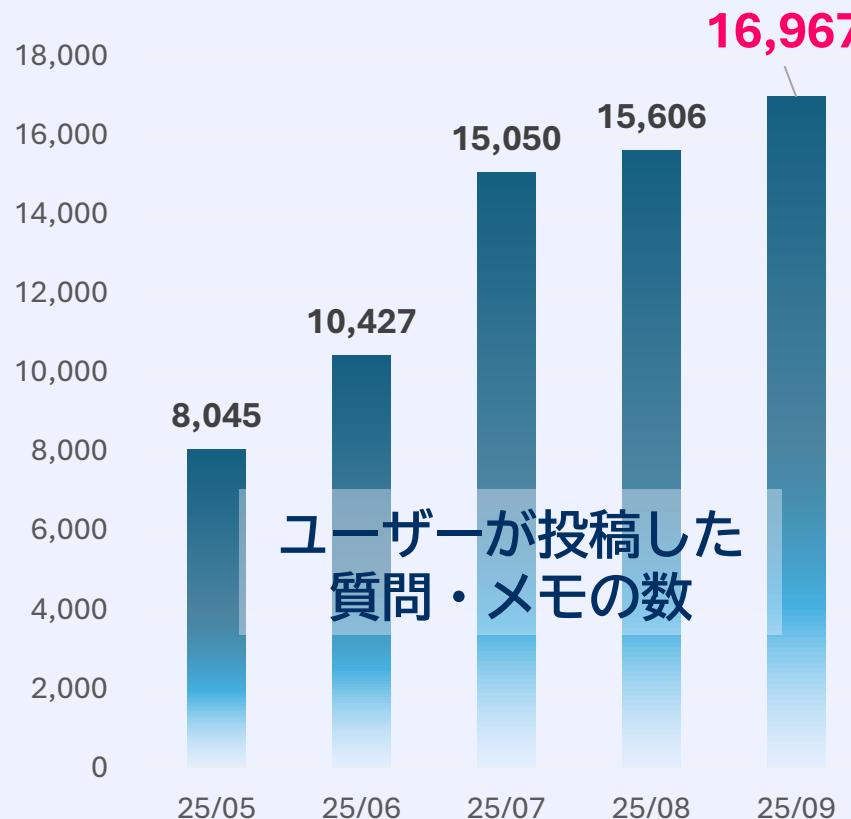
利用者数の推移



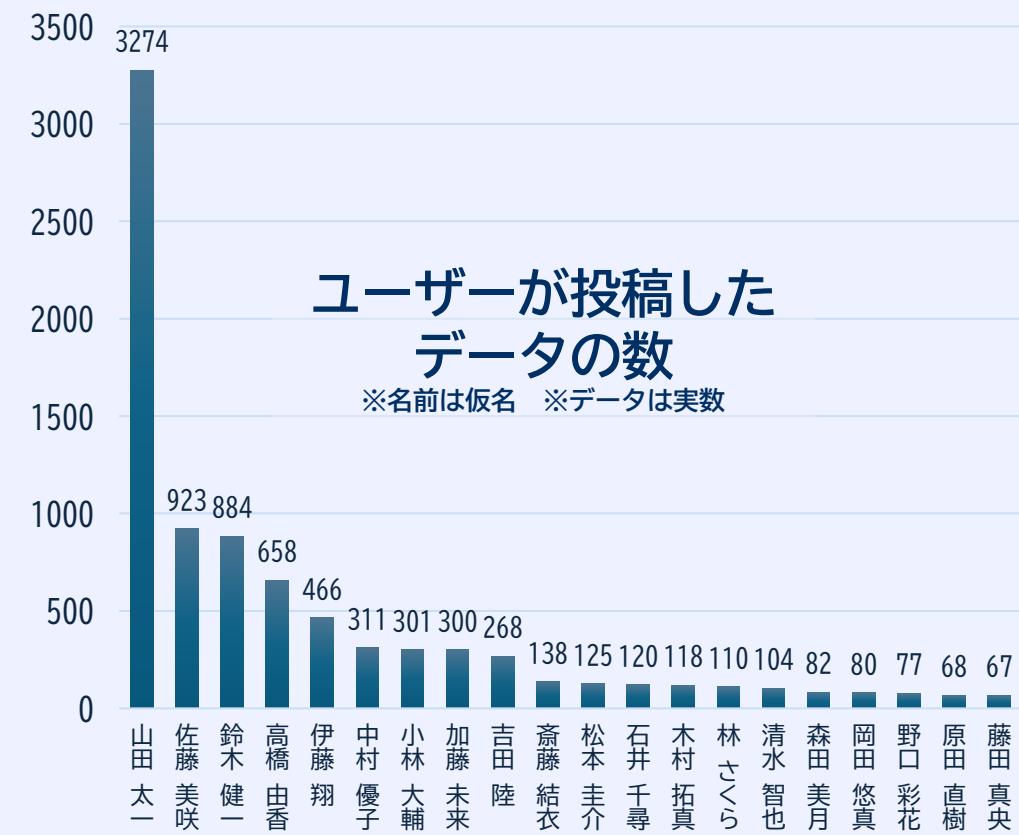
その他データ

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

地域・他企業
との連携

地域DX推進の
モデルケースへ

岩手発DXモデル

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。