

FAQ作成・運用の 負担を削減する方法

社内マニュアルを活用したAI FAQ自動生成ガイド

FAQを整備したいが、作成する時間がない。

運用が続かない。問い合わせが減らない。

そんな課題を抱える企業のための実践ガイドです。



作成時間を大幅削減



運用を効率化し
継続しやすく



問い合わせ削減



庄山 幸一

株式会社CBIT 取締役

戦略から実行までやり切るDX・ITコンサルタント

製造・流通・金融などで大規模システム構築を経験後、株式会社CBITに参画。

「ナレッジリング」の総責任者として開発から全国展開までを指揮し、
主力事業へと成長させる。

現在は取締役として全社戦略を統括しつつ、ITコンサルタントとしても活動。

現場で使われる仕組みに落とし込み、DX・業務改革を実行までやり切る支援を行っている。

- Part 01 -

はじめに



企業が直面している課題



問い合わせ対応の増加



担当者・人材の不足



業務の複雑化



ナレッジの属人化

本資料でわかること

1

FAQが進まない理由と構造的な課題

2

FAQ運用が止まるメカニズム

3

生成AI（AI FAQ）の仕組みと期待効果

4

ツール選定・導入時のチェックポイント

5

Wisbit AI-FAQを活用したFAQ運用の実現方法

- Part 02 -

FAQ運用が続かない理由



FAQ整備が求められる背景

生成AI時代は「ナレッジ整備」が競争力を左右する

生成AIを活用する企業が増える一方で、AIに学習させる情報の整備が新たな課題となっています。

AIは元となるマニュアル・規程集・業務手順書が整理されていなければ、期待する回答を得ることはできません。

FAQ整備は問い合わせ削減だけでなく、AI活用の基盤づくりにもつながります。

AI活用の「土台」ピラミッド

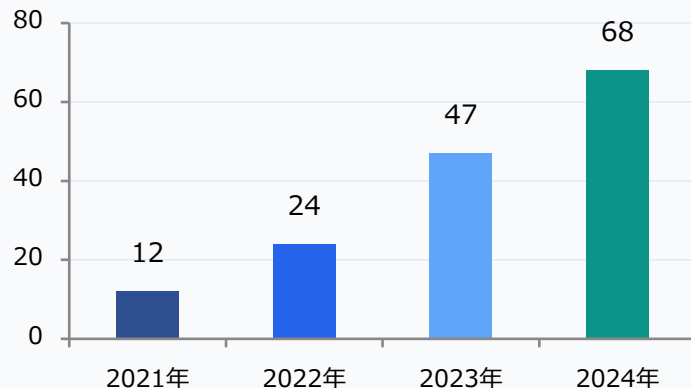
生成AI活用（回答・検索・分析）

FAQ・ナレッジ整備

社内文書・マニュアル・規程集

← FAQ整備がAI活用の基盤となる

企業の生成AI活用率（推移・概念図）



出典：総務省 情報通信白書 / IPA DX白書（概念図）
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/>

FAQが作られない企業に共通する課題

必要性は理解しているのに進まない理由



担当者不足

兼務・リソース不足で
FAQ作成が後回しに



情報が散在

情報が複数部署・システムに
分散している



属人化

知識が特定担当者に集中し
ナレッジが非共有



優先順位が低い

日常業務に追われFAQ整備が
先送りになる



問題は「必要性の認識」ではなく、「継続して作成・更新できる仕組み」がないことです

FAQ未整備が招く5つの経営リスク

問い合わせ対応の悪循環が発生する



FAQ未整備が招く損失

 同じ問い合わせへの繰り返し対応

 回答品質のばらつき

 教育・引き継ぎコストの増大

 担当者への情報集中・属人化

 ナレッジの散逸・消失

FAQはコスト削減だけでなく、業務標準化・ナレッジ継承にも直結します

FAQ作成にかかる工数

FAQは「作るだけ」でも想像以上に時間がかかる



問い合わせ分析

10時間



質問整理

15時間



回答作成

25時間



レビュー

10時間



公開

5時間



継続更新

継続

合計：約65時間（100件の場合）

FAQ 100件作成の工数目安

工程	工数目安
問い合わせ分析	10時間
質問整理	15時間
回答作成	25時間
レビュー	10時間
公開・登録	5時間

FAQ作成は質問と回答を書くだけではありません。

問い合わせ分析・関係部署確認・レビュー・公開まで
複数工程が発生します。公開後も継続更新が必要です。

※上記工数は弊社FAQシステム（ナレッジリング）ご利用ユーザー様の作業工数を目安としております。
あくまでも目安であり、企業規模・FAQ内容により異なります

FAQ運用が止まる理由

多くの企業が公開後に更新できなくなる

FAQ運用の最大の課題は「公開後の継続更新」です。担当者異動や組織変更により更新責任者が不明確になり、FAQが古くなっていく悪循環に陥ります。



担当者不在

異動・退職で担当が
引き継がれない



更新負荷大

件数増加で
更新が追いつかない



利用率低下

古いFAQで
利用者が離れる



ルール未整備

誰がいつ更新するか
決まっていない

FAQ更新停止



FAQが古くなる



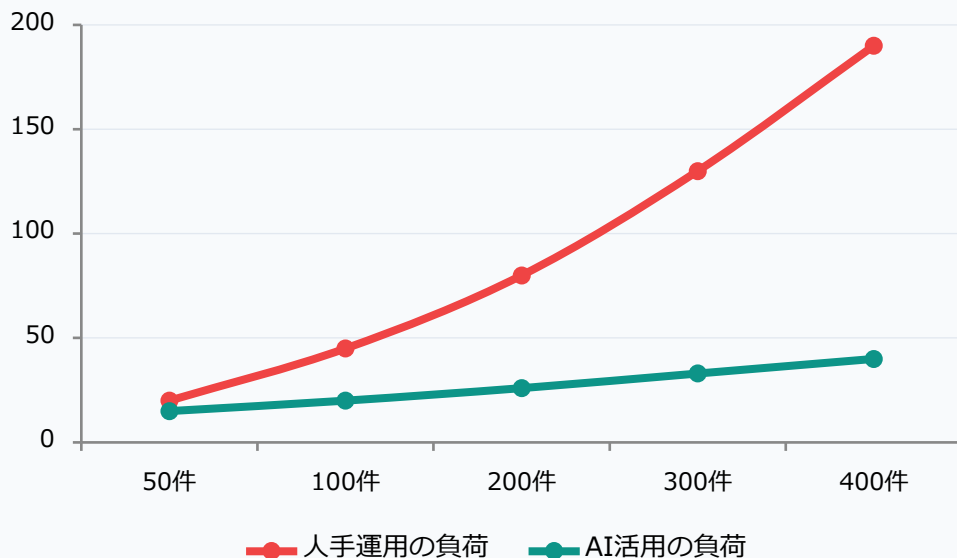
利用されない

FAQは「作れば終わり」ではありません
継続運用して初めて価値を発揮します
運用の仕組みをあらかじめ設計することが成功のカギです

人手によるFAQ運用の限界

FAQ件数が増えるほど運用負荷も増加する

FAQ件数と運用負荷のイメージ（概念図）



X軸：FAQ件数 Y軸：運用工数（相対値・概念図）

人手運用 vs AI活用

項目	人手運用	AI活用
FAQ作成	手作業	自動支援
更新負荷	高い	低減
検索性	限定的	高い
ナレッジ共有	担当者依存	全社活用

FAQ件数が増えると、更新・管理・検索対応のすべてで工数が増加します。

AI活用により、件数が増えても運用負荷を一定に抑えることが可能です。

人手による管理の限界を超えるために、生成AIの活用が注目されています

- Part 03 -

生成AIが変えるFAQ運用



「探すFAQ」から「聞くFAQ」へ

従来のFAQ

 キーワードを入力して検索

 候補一覧から自分で選ぶ

 複数ページを確認

 解決できないことも多い



AI FAQ

 自然な文章で質問するだけ

 AIが文書を解析して回答

 ピンポイントで回答を提示

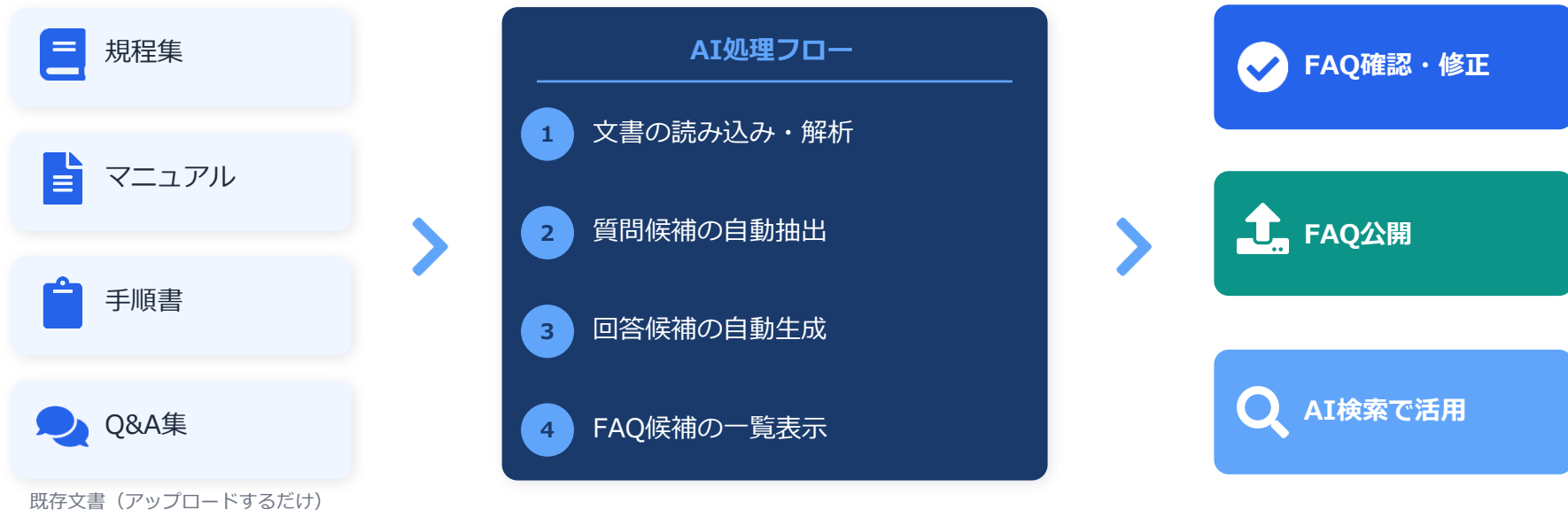
 自己解決率が向上する

AI FAQにより「自己解決率向上」と「問い合わせ削減」が同時に期待できます

FAQ自動生成の仕組み

既存文書を活用してFAQを自動生成する

近年の生成AIは、既存の社内文書からFAQ候補を自動生成できるようになっています。
担当者は生成結果を確認・修正するだけで済むため、作成工数を大幅に削減できます。



FAQはゼロから作る時代から、AIで自動生成する時代へ

FAQ化できる文書

多くの企業はすでにFAQの元データを保有している

FAQを作成するために、新たな資料をゼロから作る必要はありません。

多くの企業がFAQ化できる情報をすでに社内に保有しています。



就業規則

★★★★★



社内規程

★★★★★



業務手順書

★★★★★



製品マニュアル

★★★★☆



Q&A集

★★★★★



問い合わせ履歴

★★★★☆

FAQ化しやすさ早見表

文書種類	しやすさ
規程集	★★★★★
業務手順書	★★★★★
Q&A集	★★★★★
マニュアル	★★★★☆
問い合わせ履歴	★★★★☆

★が多いほどFAQ化に適した文書です

FAQの元になる情報はすでに社内に存在しています。まずは既存文書の整理から始めましょう

FAQ自動生成による期待効果

FAQ作成・運用の負担を大幅に削減できる

導入前

- ✕ 手作業でFAQ作成（膨大な工数）
- ✕ 担当者依存・属人化
- ✕ 問い合わせが集中し続ける
- ✕ 回答品質にばらつき



導入後

- ✓ FAQ自動生成（工数を大幅削減）
- ✓ 情報共有・標準化
- ✓ 自己解決促進・問い合わせ削減
- ✓ 回答品質の統一



作成工数削減



問い合わせ削減



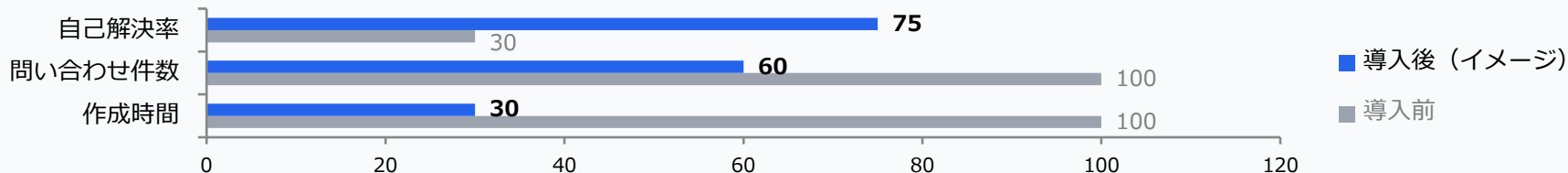
回答品質統一



ナレッジ共有



AI活用基盤構築



※改善イメージ（概念図）。実際の効果は運用状況により異なります

- Part 04 -

失敗しないAI FAQ導入のポイント



FAQツール選びで失敗する企業の共通点

「AI搭載」という言葉だけで選んでいませんか？

FAQツールを比較する際、「AIが搭載されているか」を重視する企業は少なくありません。しかし実際には、導入後に成果が出るかどうかを左右するのはAI機能そのものではなく、「運用し続けられる仕組みがあるか」です。



AIがついていれば大丈夫だろう



AIの精度はツールごとに大きく異なる



FAQを作れば目的は達せられる



更新しやすさが運用定着を左右する



検索機能は後でも大丈夫



検索性が悪いと結局問い合わせが増える



作ったらあとは勝手に使われる



更新されないFAQは誰も使わない

「AI搭載」より「使われ続けるか」で選ぶ時代です

失敗しないFAQツール選定チェックリスト

比較検討時に確認したい7つのポイント

FAQツールは長期的に利用することを前提に選定する必要があります。

特に「運用し続けられるか」という視点を持つことが重要です。

	FAQ自動生成精度	文書からの質問・回答生成の品質		必須
	AI自然言語検索	自然文で検索・回答提示できるか		必須
	FAQ更新のしやすさ	文書更新時のFAQ反映が容易か		必須
	管理・運用機能	カテゴリ管理・承認ワークフロー		重要
	権限管理	部門別・ロール別のアクセス制御		重要
	分析・改善機能	利用率・未解決率の把握ができるか		重要
	サポート体制	導入・運用時のサポートが充実か		推奨

AI FAQ 導入前チェックリスト

導入準備が成果を左右する

AI FAQは導入するだけで成果が出るものではありません。事前準備で定着率が大きく変わります。

事前確認チェックリスト

- ☐ FAQ導入の目的が明確に定まっている
- ☐ 対象となる利用者・部門が明確である
- ☐ 元文書（マニュアル等）が整理されている
- ☐ FAQ作成・更新の担当者が決まっている
- ☐ 更新ルール・タイミングが設定されている
- ☐ 利用促進・周知の計画がある

診断結果

0 ~ 2
個

準備不足

まず文書整理と
担当者選定から始めましょう

3 ~ 5
個

改善余地あり

不足項目を補いながら
段階的に準備を進めましょう

6
個

導入準備良好

すぐに導入検討を
開始できます！

FAQ導入でよくある失敗

導入しても成果が出ない企業には共通点がある

FAQを導入しても成果が出ないケースの多くは、ツールの問題ではなく運用設計の問題です。



作ることが目的化

FAQ件数の増加が目標となり、
品質・利用率が二の次になる



目的：問い合わせ削減・自己解決率向上に再設定



更新担当が不在

担当者が決まらず、FAQが
古くなっても誰も更新しない



担当者・更新ルール・頻度を導入前に決定する



利用促進施策なし

公開しても社員に周知されず、
FAQが使われない状態が続く



社内告知・ポータル連携・定期メール配信を実施



問い合わせ分析なし

どの質問が多いか把握せず、
FAQの改善が進まない



月次で未解決・よく見られるFAQを分析する

FAQは導入後の継続改善を組み込んで初めて価値を発揮します

AI FAQ導入時の注意点

AI任せでは高品質なFAQ運用は実現できない

生成AIは元データの品質に大きく影響を受けます。

AIと人の役割を正しく分担することで、高品質なFAQ運用を実現できます。

AIが担う役割



FAQ候補の自動生成



自然言語検索・回答提示



利用状況の分析支援

人が担う役割



生成結果の確認・修正・承認



元文書の最新化・版管理



運用ルール設計と改善

項目	✓ 良い例	× 悪い例
元文書の管理	最新版を常に維持	古い資料のまま放置
生成結果の確認	人がレビュー・承認	AI任せで未確認
運用体制	担当者体制あり	担当者不在

- Part 05 -

Wisbit で実現するFAQ運用



そのFAQ “**使われる仕組み**” になっていますか？

導入不可問題



システム導入～公開まで
時間がかかる

検索性問題



検索性が悪く、欲しい情報が
すぐに見つからない

改善・運用問題



導入してもメンテナンスが手間で
使われないFAQになっている

あなたの会社のFAQ運用は何点ですか？

FAQ運用成熟度診断

FAQ運用成熟度 セルフチェック

- ☐ FAQ担当者が明確に決まっている
- ☐ FAQ更新ルール・頻度が設定されている
- ☐ 問い合わせ内容の定期分析をしている
- ☐ FAQ利用率・自己解決率を把握している
- ☐ 社内文書が整理・最新化されている
- ☐ ナレッジが組織全体で共有されている
- ☐ FAQが定期的に更新・改善されている
- ☐ AI活用・DX推進を検討・実施している

診断結果

点数	評価
0 ～ 3	改善余地大
4 ～ 6	改善推奨
7 ～ 8	成熟度高



社内文書からFAQを
自動生成してみませんか？

[無料デモを申し込む](#)

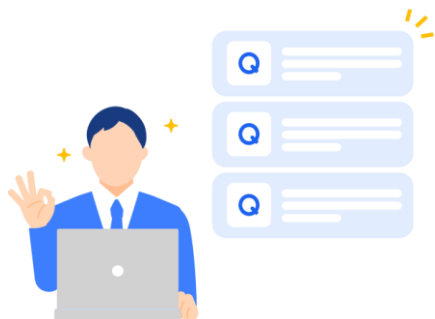
<https://wisbit.net/service/ai-faq/>

診断：当てはまる項目数をカウントしてください

Wisbit AI×FAQの導入で期待できる効果

Wisbit（ウィズビット）AI×FAQなら、FAQ運用が **ここまで変わります！**

期待できる効果①



FAQ作成工数を
大幅削減

期待できる効果②



“探せない”を減らし
問い合わせ削減へ

期待できる効果③



FAQ改善ポイントを
可視化できる

社内マニュアルをアップロードするだけで、FAQを自動生成・AI検索まで一括対応



既存文書
アップロード



AI解析・
FAQ自動生成



AI自然言語
検索対応



ナレッジ
全社共有

Wisbit AI-FAQが目指す姿



作るだけでなく
「使われ続ける」FAQ



担当者が少なくても
運用できる仕組み



既存文書を活かして
素早く立ち上げられる

Wisbit AI×FAQの詳細はこちら



Wisbit AI×FAQが選ばれる4つの理由

FAQ運用の現場で使いやすい仕組みを提供

Wisbit AI×FAQは、FAQを「作る」ためのツールではなく、FAQを「運用し続ける」ための仕組みです。

01



文書アップロードだけでFAQ自動生成

社内マニュアルや規程集をアップロードするだけで、AIがFAQ候補を自動生成。担当者の手間を大幅に削減します。

02



FAQとAI検索を同時に実現

FAQの閲覧・キーワード検索に加え、自然言語でのAI検索にも対応。利用者が自分で素早く解決できます。

03



既存文書をそのまま有効活用

新たな情報を作成する必要はありません。
すでに社内に存在する文書を活かしてFAQを整備できます。

04



運用負荷を抑えた設計

担当者が少ない環境でも継続運用できるよう、
更新・管理・分析の仕組みをシンプルに設計しています。

FAQ自動生成 ◎

AI検索 ◎

既存文書活用 ◎

運用支援 ◎

FAQ更新 ◎

よくあるFAQツールとWisbit AI×FAQとの違い

	一般的なFAQツール	 ここがちがう
FAQ自動生成	<u>手動入力・CSV登録</u> 中心	 文書からAIでFAQを <u>自動生成</u>
公開前確認	人による <u>個別確認</u> が中心	 AI生成 + <u>レビュー運用</u> を前提
検索	<u>キーワード一致</u> 中心	 <u>ハイブリッド検索</u> 対応
出典元の確認・追跡	担当者の知識や運用に <u>依存</u>	 <u>出典</u> を紐づけて確認可能
運用	更新が <u>属人化</u> しやすい	 <u>FAQ専用ワークフロー</u> で管理
改善	公開後の <u>分析が弱い</u>	 0件検索・低評価FAQを <u>分析</u>
SSO連携	<u>一部対応</u>	 <u>個別対応</u> 可能 ※お気軽にご相談ください

導入後のイメージ

FAQ運用を「負担」から「資産」へ

Before 導入前

-  問い合わせが担当者に集中する
-  回答が担当者に依存・属人化
-  必要な情報を検索で見つけれない
-  FAQ作成・更新に時間がかかる
-  利用者が自己解決できない



After Wisbit AI-FAQ導入後

-  利用者がFAQで自己解決できる
-  情報が全社で標準化・共有される
-  AI検索でピンポイントに回答を取得
-  文書更新からFAQ反映まで迅速に
-  問い合わせ件数が継続的に減少

FAQ運用を企業の「資産」として継続的に育てていく仕組みを、Wisbitが提供します

Wisbit AI-FAQは部門を問わず活用できます。全社共通のナレッジ基盤として機能します。

総務部門

元文書：就業規則・社内規程・福利厚生

FAQ例：「有給の申請方法は？」
「慶弔見舞金の申請は？」

効果：問い合わせ対応工数を削減し、担当者が本来業務に集中できる

人事部門

元文書：人事規程・評価制度・勤怠ルール

FAQ例：「評価制度の仕組みは？」
「残業申請の手続きは？」

効果：入社・異動時の質問を自己解決化し、オンボーディングを効率化

情報システム部門

元文書：IT利用規程・機器申請手順・障害対応手順

FAQ例：「PCのパスワードを忘れた」
「VPN接続の方法は？」

効果：ヘルプデスクへの問い合わせを削減し、システム障害対応に集中

カスタマーサポート

元文書：製品マニュアル・FAQ・対応手順書

FAQ例：「初期設定の方法を教えてください」
「エラーが出て動かない」

効果：顧客自己解決率を高め、サポート担当者の対応件数を削減

部門横断のナレッジ共有基盤として、全社のFAQ運用を一元管理できます

開発の実績が、品質の証明です

「誰でも使えるシンプルなFAQを低価格で」をコンセプトに、社内FAQ・コールセンター・ヘルプデスクなどに導入実績があるクラウド型FAQシステムの「ナレッジリング」。ナレッジリングで培った『作るだけで終わらないFAQの運用を支えるための知見』が、Wisbit AI×FAQの開発につながっています。

CASE 01

50%

検索時間の削減率



ナレッジリング導入後、オペレーターが自己解決できる導線が整い、ベテランへのエスカレーション率が大幅に減少。本来業務へ集中しやすい環境づくりにつながりました。

サントリーフーズ × ベルシステム24

CASE 02

2倍

顧客リピート率の変化



オペレーターが正確な情報を探しやすくなり、対応品質が向上。顧客満足度向上と安心感の提供につながりました。

株式会社人形町今半フーズブランド

CASE 03

78%

ランニングコスト削減率



既存FAQシステムから移行し、不要な機能を整理。“使われるFAQ”へ再設計したことで、運用コストの大幅削減を実現しました。

株式会社アイエフネット



信頼を支える、国際基準のセキュリティ運用体制

Wisbit AI×FAQ を提供する株式会社CBITは、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)に基づく国際規格「ISO/IEC27017」（ISMSクラウドセキュリティ認証）を取得しています。

導入から継続運用まで、安心してご利用いただけるセキュリティ体制を整えています。



導入から運用開始までの流れ

STEP 01

ご相談・デモ体験



現状課題や導入目的、ご利用人数や導入時期など、最適なプランをご提案させていただくためのヒアリングを実施します。また、機能等を確認していただけるオンラインデモもご用意しております。



STEP 02

機能・操作性の検証



2週間無料で使えるトライアルプランをご用意しております。まずはそちらで機能や操作性をご検証ください。



STEP 03

FAQ生成・公開準備



検証を経て、いよいよ公開までの準備を開始します。具体的にはFAQの生成やユーザーの登録などを行います。



STEP 04

公開・運用開始



FAQ公開後も、検索状況や利用傾向を分析しながら改善できます。これにより、“使われ続ける”FAQ運用を実現いたします。



Q. AIが生成したFAQはそのまま公開されますか？

→ AIが生成したFAQは、公開する前に出典元を確認しながら、手動で内容を追加・修正できます。
これにより、情報の正確性を担保しながら運用することができます。

Q. 導入や初期設定にはどれくらい時間がかかりますか？簡単にできますか？

→ 社内にある資料やマニュアルをアップロードするだけでAIがFAQを自動生成してくれます。
専門的なAI知識がなくても、最短3営業日程度での公開・運用開始が可能です。
また、運用方法や利用環境に合わせた初期設定・導入サポートも可能です。

Q. 導入後のサポートはありますか？

→ 導入時の初期設定だけでなく、公開後のFAQ運用・改善まで継続的にサポートいたします。
「FAQが定着しない」「更新が続かない」といった課題についてもご相談いただけます。

Q. FAQの更新やメンテナンスは大変ではありませんか？

→ 利用状況や検索データをもとに改善ポイントが可視化されるため、公開後も継続的に改善できます。
“作って終わり”にしないFAQ運用を無理なく続けられます。

Wisbit 運営事務局



03-5577-5977

営業時間：平日10時～17時



sales@cbit.co.jp

24時間受付中

Wisbit AI×FAQには無料でお試しいただける**トライアルプラン**や
機能詳細が確認できる**オンラインデモ**もご用意しております。
まずはお気軽にお問い合わせください！