生成AIで社内問い合せを効果的に減らす方法

FAQ・マニュアルがあるのに
同じ質問が繰り返される原因と
生成AIを活用した改善方法



FAQもマニュアルもある。
それでも同じ問い合わせが繰り返される。
本資料では、その構造と改善の考え方を整理します。

監修者のご紹介



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。

© CBIT Co., Ltd.

目次

課題の整理から、生成AIの活用・導入まで

はじめに		P.04–P.05
Part 01	問い合わせが減らない理由	P.06–P.10
Part 02	FAQを作っても問い合わせが減らない理由	P.11–P.14
Part 03	生成AIでFAQ運用はどう変わる？効果的に問い合わせを減らす方法	P.15–P.18
Part 04	Wisbit AI-FAQでできること	P.19–P.24
ご相談	導入・デモのご相談フォーム	P.25

各項目をクリックすると該当ページへ移動します

© CBIT Co., Ltd.

はじめに

こんな課題抱えていませんか？

情報システム

PC・システム・アカウントなど、同じ質問が繰り返される



- パスワードのリセット方法は？
- VPNの接続方法を教えてください
- ソフトのインストール手順は？
- ・・・

よくある質問例：パスワード / VPN / 社内システム / ソフトウェア

総務・人事

規程や申請方法について何度も案内している



- 育休の申請手続きは？
- 交通費の申請方法を教えてください
- 福利厚生の利用条件は？
- ・・・

よくある質問例：休暇制度 / 経費精算 / 各種申請 / 社内規程

社内業務・バックオフィス

業務手順やルールについて担当者への確認が集中する



- この手続きの進め方は？
- 承認フローを教えてください
- この書類はどこに提出しますか？
- ・・・

よくある質問例：業務フロー / 申請手順 / 社内ルール / 各種フォーマット

CS・カスタマーサポート

製品・サービスに関する定型的な問い合わせ対応に時間がかかる



- ログインできません
- 操作方法を教えてください
- 料金プランの違いは何ですか？
- ・・・

よくある質問例：操作方法 / サービス仕様 / 契約・料金 / トラブル対応



このようなお悩みは、貴社にもありませんか？

次のページでは、これらの課題に共通する本質的な原因を整理し、
なぜ問い合わせが減らないのかを解説します。

© CBIT Co., Ltd.

本資料でわかること

「情報があるのに、問い合わせが減らない」状態を整理する

Wisbit AI×FAQ

よくある課題



同じ質問が繰り返される

FAQやマニュアルがあっても、
担当者への問い合わせがなくならない



担当者の負荷が高い

定型的な回答に時間を取られ、
本来業務へ集中しにくい



情報が見つからない

保存場所・検索語・最新版が分からず、
自己解決できない



FAQが維持されない

更新や改善が止まり、
徐々に使われなくなる

本資料でわかること

1 **問い合わせが減らない構造**
なぜ問い合わせはなくならないのか、
その本質的な原因を解説します。

2 **FAQを作っても解決しない4つの壁**
従来のFAQ運用がうまくいかない
代表的な課題を整理します。

3 **生成AIで変えられる運用**
AIの力で、FAQ運用をどのように変えられるか
具体的にご紹介します。

4 **Wisbit AI-FAQで実現する仕組み**
Wisbitが実現する、問い合わせが減る
仕組みと特長をご説明します。

© CBIT Co., Ltd.

- Part 01 -

問い合わせが減らない理由とは！？



マニュアルを整備しても、なぜ問い合わせはなくならない？

「情報が存在する」と「情報が使われる」は、同じではありません

期待していた状態

マニュアルを整備すれば、問い合わせは減るはず…

マニュアル作成
分かりやすいマニュアルを作る

社内共有
社員に周知する

社員が自分で確認
必要な情報を自分で調べる

自己解決
疑問が解決する

問い合わせ削減
問い合わせが減る



実際に起こりやすい状態

マニュアルはあるのに、問い合わせが減らない…

マニュアル作成
マニュアルを作る

社内に蓄積
社内ポータルなどに掲載

どこにある？
探しても見つからない

探しても見つからない
どの情報か分からない

人に聞く
詳しい人に問い合わせる

問い合わせ継続
同じような質問が繰り返される



重要なのは「作ったか」ではなく、必要な人が必要なときに自力で情報へ到達できる状態か

© CBIT Co., Ltd.

問題は「情報がない」ではなく「見つからない」

情報が増えるほど、「どこを探すか」が新たな課題になります

社内にある情報

- マニュアル
- 規程集
- 業務手順書
- FAQ
- PDF / Word / Excel
- 社内ポータル



探索の壁

- どこにある？
- 何で検索する？
- 最新版はどれ？
- どの書類で探す？



利用者の行動



探す ―― 聞く

「知っていそうな人に聞く」
が最短ルートになってしまう

情報が存在していても、利用者が必要な情報へ到達できなければ「人に聞く」が選ばれます

© CBIT Co., Ltd.

「探すより聞いた方が早い」が生まれる構造

問い合わせの繰り返しは、社員の意識だけで解決できる問題ではありません



改善すべきなのは「聞く人」ではなく、自己解決しにくい仕組みです

© CBIT Co., Ltd.

では、FAQを作れば解決するのでしょうか？

FAQは有効な手段。しかし「ある」だけでは十分ではありません

Wisbit AI×FAQ

FAQの作成・公開

FAQを作成

↓

公開

↓

GOAL？

NO

≠

公開後に必要な運用

分析 → 改善 → 拡充 → 周知 → 効果測定

- 分析：どんな質問が多いか？
- 改善：内容を見直す
- 拡充：新しいFAQを追加する
- 周知：社内外に知らせる
- 効果測定：利用状況を確認する

FAQは「作ること」ではなく、「使われ続けること」が重要です

作成 → 公開 → 利用 → 分析 → 更新 → 改善までを、ひとつの運用として考える

© CBIT Co., Ltd.

- Part 02 -

FAQを作っても
問い合わせが減らない理由



FAQを作っても問い合わせが減らない「4つの壁」

作成・検索・更新・改善。どこかが止まれば、FAQは使われにくくなります

Wisbit AI×FAQ

01 作成の壁

必要なFAQが十分に整備されない

質問・回答を作る工数が大きい



02 検索の壁

質問とFAQの表現が違う

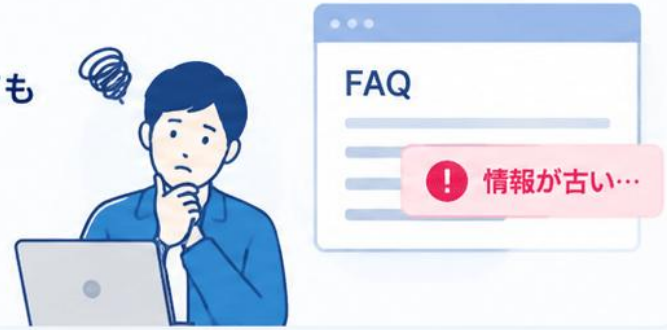
必要な回答へ到達しにくい



03 更新の壁

元情報が変わっても追随しない

古いFAQが残る



04 改善の壁

利用状況が見えない

改善対象を特定できない



FAQの「量」だけではなく、運用全体のどこに”壁”があるかを見極めることが重要です

© CBIT Co., Ltd.

CHECK｜「同じ質問」が繰り返される組織になっていませんか？

自社のFAQ・ナレッジ運用を確認してみましょう

Wisbit AI×FAQ

セルフチェック

以下の項目に当てはまるものがないか、チェックしてみましょう。

- ☐ 情報の保存場所が複数ある
- ☐ FAQとマニュアルを別々に管理している
- ☐ FAQの更新担当者が曖昧
- ☐ 検索しても必要な回答が出ない
- ☐ 問い合わせ内容をFAQ改善に反映していない
- ☐ 古いFAQが残っている
- ☐ 「○○さんに聞けば分かる」がある



見直す観点

01 **情報への入口**
（ユーザーがどこから情報にたどり着けるか）

02 **情報管理**
（情報をどう整理・管理しているか）

03 **運用体制**
（誰が・どのように運用しているか）

04 **検索性**
（必要な情報が見つかる仕組みになっているか）

05 **改善**
（問い合わせ内容をどう活用しているか）

06 **更新**
（情報の鮮度が保たれているか）

07 **属人化**
（特定の人にしか分からない状態がないか）

点数化が目的ではありません。
「どこに詰まりがあるか」を見つけるためのチェックです。

© CBIT Co., Ltd.

問い合わせ削減に必要なのは「FAQを増やすこと」ではない

必要なのは、「作る・探す・改善する」が循環する仕組みです



FAQを「置いてある情報」から「使われるナレッジ」へ

© CBIT Co., Ltd.

- Part 03 -

生成AIでFAQ運用はどう変わる？
効果的に問い合わせを減らす方法



従来のFAQ運用と、生成AIを活用したFAQ運用

人が担っていた作業の一部をAIが支援し、人は確認・判断・改善へ

Wisbit AI×FAQ

人が一から作業する運用から、**AIが作業を支援し、人が確認・判断・改善する**運用へ

従来のFAQ運用

すべての工程を人が対応する運用

01	FAQを作成	問い合わせ内容やマニュアルなどを確認し、人が質問と回答を作成
02	内容を確認	作成したFAQの内容や表現を人が確認・修正
03	登録・公開	作成したFAQをシステムへ登録し、利用者へ公開
04	FAQを探す	利用者がキーワードなどを使って必要なFAQを検索
05	利用状況を確認	検索状況や問い合わせ内容などを担当者が確認
06	FAQを改善・更新	不足するFAQの追加や既存FAQの修正を人が判断して実施

AIが作業を支援し

人は確認・判断・改善に集中

生成AIを活用したFAQ運用

AIが作業を支援し、より効率的な運用

01	FAQを生成	既存のマニュアルや規程などからAIがFAQ候補を生成
02	人が確認・修正	AIが生成したFAQを人が確認して必要に応じて修正
03	公開・共有	確認済みのFAQを利用者へ公開・共有
04	自然な質問で探す	利用者が自然な言葉で質問し、必要な情報へ到達
05	利用状況を把握	検索やFAQの利用状況から運用上の課題を把握
06	FAQを改善・更新	不足している情報やFAQを見直し、人が確認しながら改善・更新

AIに任せる部分と人が確認・判断する部分を分けることで、FAQ運用を効率的に、質の高いものへ進化させます

© CBIT Co., Ltd.

生成AI活用は、「導入」から「成果」の段階へ

活用は広がった。次に問われるのは、業務成果につなげられるか

多くの企業が生成AIの活用を始めています。今、求められているのは、業務での効果創出と、さらなる成果の実現です。

1 導入・活用

すでに多くの企業が活用を開始



87%

生成AIを「活用中・推進中」

日本・全回答者ベース

日本企業の87%が、すでに生成AIを活用しているまたは推進中と回答しています。

2 効果創出

活用企業の多くが一定の効果を実感



64%

効果は「期待通り」または「期待を大きく上回る」

活用中・推進中の回答者ベース

生成AIを活用している企業の64%が、「期待通り」または「期待を大きく上回る」効果を得たと回答しています。

3 期待を超える成果

一部の企業は大きな成果を創出



9%

「期待を大きく上回る効果」

活用中・推進中の回答者ベース

9%の企業が「期待を大きく上回る効果」を得たと回答しています。
これは、より高い成果を上げている先進的な企業群であり、全体の成功率を示すものではありません。



生成AIは“使うかどうか”から、“どう成果につなげるか”へ

活用は広がった。次のテーマは、効果を測り、改善し、成果につなげること。

出展：PwC Japan「生成AIに関する実態調査2026 春6ヵ国比較」
※調査対象：売上高500億円以上の企業・組織に勤務する課長職以上で、生成AI導入に関与する回答者

© CBIT Co., Ltd.

AIを入れるだけでは、問い合わせ削減は完成しない

AIの性能だけでなく、「元情報」と「運用」の設計が重要です

Wisbit AI×FAQ



生成AIはFAQ作成や情報探索を支援できます。しかし、参照情報が古い、必要な情報が不足している、公開前の確認ができない、利用後の改善が行われない状態では、運用上の課題は残ります。

AIを効果的に活用し、適切な運用プロセス全体で取り組むことが、問い合わせ削減につながります。

ポイントは、AI単体ではなく「ナレッジ・人・運用プロセス」を含めた仕組みです

© CBIT Co., Ltd.

- Part 04 -

Wisbit AI-FAQでできること



Wisbit AI FAQでできること

利用者の「探せない」と、担当者の「運用が回らない」を、ひとつの仕組みで支援

利用者の『探せない』と、担当者の『運用が回らない』を同時に解決

利用者側

- 自然な言葉で検索
- 必要な情報にすぐ到達
- 自己解決を促進



Wisbit AI×FAQ

探す・作る・分析するを、ひとつに



社内のナレッジをつなぎ、
利用者と運用担当者の両方を支える
プラットフォーム

運用担当者側

- 既存文書からFAQ候補を自動生成
- 検索状況・利用ログを可視化
- 改善ポイントを把握し、継続的に改善

FAQ候補の自動生成



検索状況の可視化・改善



使う側と運用する側の両方を支えることで、問い合わせ削減とFAQ運用の定着につなげます。

自己解決促進
利用者がすぐに解決できる

運用負荷を軽減
FAQ作成・分析を効率化

継続改善
データに基づき、より良いFAQへ

© CBIT Co., Ltd.

FAQ運用の課題を解決する3つの強み

運用を回す仕組みで問い合わせ削減と業務効率化を実現します

Wisbit AI×FAQ

Wisbit AI-FAQの3つの強み

作成・検索・改善の各場面で、FAQ運用を前に進めます。

強み01 AIが文書からFAQを自動生成



資料・マニュアルをアップロード
社内の規程・マニュアル・ナレッジなどを簡単に登録。

FAQ候補を自動生成
生成AIが内容を解析し、FAQの候補を自動で作成。

公開前に確認・修正も可能
生成されたFAQを確認し、社内用語や表現を調整して公開。

FAQ作成工数を大幅に削減

強み02 必要な情報がすぐに見つかるハイブリッド検索



キーワード検索＋ベクトル検索
キーワード検索と意味を理解したベクトル検索を組み合わせ、的確にFAQを検索。

自然な言葉でも探しやすい
話し言葉や曖昧な表現でも、欲しい情報がすぐに見つかります。

自己解決を促進
利用者が自分で回答にたどり着けることで、問い合わせを削減。

“探せない”を減らし、問い合わせ削減へ

強み03 使われるFAQを実現する高性能な分析機能



検索0件キーワードを把握
回答が見つからなかった検索キーワードを確認できます。

利用状況・検索傾向を可視化
検索数や回答表示率、よく検索されるキーワードをグラフで分析。

改善ポイントを継続的に発見
データからFAQの課題を把握し、継続的な改善につなげます。

FAQ改善ポイントを可視化

3つの強みで、FAQを「置いてある情報」から「使われるナレッジ」へ。
作る・探す・改善する仕組みを整え、問い合わせ削減と業務効率化につなげます。

© CBIT Co., Ltd.

導入から運用開始までの流れ

ご相談から公開・改善まで、伴走しながらスムーズに立ち上げ

Wisbit AI×FAQ

最短で公開し、公開後も改善まで続けられる

専門的なAI知識がなくても、最短3営業日程度で公開・運用開始が可能です。

01 ご相談・デモ体験



- 現状の課題ヒアリング
- デモンストレーション
- 最適なプランのご提案

02 機能・操作性の検証



- 既存文書からFAQを自動生成
- カテゴリ・権限設定
- ユーザー登録・公開準備

03 無料トライアル



- 2週間の無料トライアル
- 実際の業務でお試し
- 機能や操作性をじっくり検証

04 公開・運用開始



- FAQ公開
- 検索状況・利用データの分析
- 継続的な改善サポート

導入して終わりではなく、
公開後の運用・改善まで継続的にサポートします。

最短3営業日
で公開可能

初期設定支援
運用に合わせて設定

継続改善
公開後も伴走支援

© CBIT Co., Ltd.

よくある質問



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。

© CBIT Co., Ltd.

Wisbit AI-FAQの信頼性

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の国際規格
「ISO/IEC 27001」およびクラウドセキュリティに関する「ISO/IEC 27017」の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。



© CBIT Co., Ltd.

貴社のFAQ運用について まずはお気軽にご相談ください

Wisbit AI-FAQの導入や機能についてのご質問、デモのご依頼など、
どのようなことでもお気軽にお問い合わせください。

無料相談・デモを申し込む ＞



お電話でのお問い合わせ
03-5577-5977
営業時間：平日 10時～17時

メールでのお問い合わせ
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。

実際の画面で機能を体験
操作イメージが
すぐにつかめます。

貴社の業務に合わせたご提案
課題やご要望を伺い、
最適なプランをご提案します。

専門スタッフがサポート
導入前のご相談から
運用後のフォローまで対応します。

© CBIT Co., Ltd.