

社内FAQ整備を始める前に

最初の対象を選ぶための、
三つの確認条件。

社内問い合わせの対応を整えたい担当者へ

01

繰り返し

同じ質問があるか

02

責任者

回答を誰が確認するか

03

更新方法

いつ、誰が見直すか

読後にできること

自社の問い合わせを一つ選び、FAQとして試す前に確認することを整理できます。

本資料は、ホワイトペーパー制作を学ぶための完成見本です。問い合わせデータと組織の条件は架空で、実測の調査・導入事例ではありません。

FAQ=よくある質問と回答の一覧。効果の検証、製品比較、システム導入手順は本資料の対象外です。

件数だけで決めず、 運用できるかを確かめる

問い合わせが多いことと、FAQで解決できることは同じではありません。次の三つを一組で確認します。

01 | 繰り返しがある

同じ質問がどれだけあるか、記録と対象範囲を確認します。件数だけで削減効果は判断しません。

02 | 回答の責任者が決まる

回答の内容を確認する人を決めます。未確定なら、掲載前に担当を確認します。

03 | 更新方法が決まる

変更を知る人、更新する人、見直すきっかけを決めます。古い回答を残さない運用が必要です。

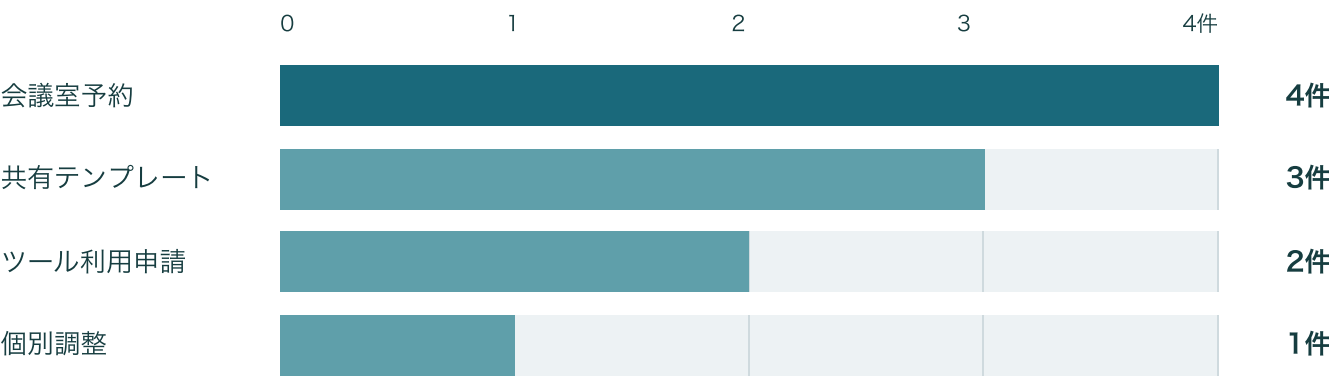
本資料の読み方

知りたいこと	ページ
架空10件の内容と集計	3
FAQと相談窓口の使い分け	4
最初の候補と試行案	5～6
自社への確認と次の行動	7～8

三つの条件は今回の判断を助けるための整理です。すべての会社に共通する効果の保証や、正式な認定基準ではありません。

10件の内訳を、 元の記録までたどる

会議室予約が4件と最も多い例です。この件数は、FAQで解決した件数や削減可能な件数を示しません。



単位：件 | 対象：教材用の架空10件 | 出典：S1。実測調査ではありません。

ID	分類	質問
Q01	会議室予約	会議室はどこで予約しますか
Q02	会議室予約	会議室はどこで予約しますか
Q03	会議室予約	会議室はどこで予約しますか
Q04	会議室予約	会議室はどこで予約しますか
Q05	共有テンプレート	共通テンプレートはどこにありますか
Q06	共有テンプレート	共通テンプレートはどこにありますか
Q07	共有テンプレート	共通テンプレートはどこにありますか
Q08	ツール利用申請	ツール利用の申請先はどこですか
Q09	ツール利用申請	ツール利用の申請先はどこですか
Q10	個別調整	部署をまたぐ日程を相談したい

一行を一件と数え、4+3+2+1=10件です。三分類の合計9件を「90%削減できる」と読むことはできません。回答の共通性と運用条件を別途確認します。

FAQと相談窓口を、 質問の性質で使い分ける

片方へ統一するより、共通の回答を示せる部分と個別確認が必要な部分を分けます。

比較軸	FAQ	相談窓口
回答の共通性	同じ答えを参照できる質問が候補	事情を聞かないと答えが決まらない質問が候補
必要な運用	内容の確認・掲載・更新担当	担当への引き継ぎ・案内の共有
変更への対応	古い掲載内容を更新する	担当者間で最新の案内をそろえる
向かない使い方	未確認の答えを固定して広める	共通の答えを共有せず毎回説明する

出典：S3。教材制作者による使い分けの提案。特定製品の性能比較ではありません。

例 | 個別調整は窓口へ

Q10は部署をまたぐ日程の相談です。具体的な事情を確かめる必要があるため、この例では窓口で確認します。

条件が違えば、選び方も変える

共通する案内だけをFAQへ置き、個別の判断は窓口へ回す組み合わせも考えられます。未確認の回答をそのまま公開しないことが前提です。

この設定では、 会議室予約から小さく試す

S1の件数とS2の運用条件を合わせて判断します。件数が多いだけで、着手を決めるわけではありません。

候補・件数	回答責任者	更新方法	次の行動
会議室予約 4件	総務担当	月1回・変更時	試行候補
共有テンプレート 3件	未確定	担当確定後に決める	責任者を確認
ツール利用申請 2件	情報管理担当	変更時の更新担当が未確定	更新担当を確認
個別調整 1件	案件ごとの担当	個別事情で判断	相談窓口で確認

出典：S1・S2。担当・頻度を含め、すべて教材用の仮設定です。

候補にする理由

- 同じ会議室予約の質問が4件ある。
- 総務担当が回答を確認する設定になっている。
- 月1回と変更時に見直す方法が決まっている。

候補にしないまま、放置しない

共有テンプレートは責任者、ツール利用申請は変更時の更新担当を先に確認します。個別調整は相談窓口で事情を聞きます。

実務では担当者の了承、掲載場所、実際の回答内容も確認してください。この見本は実在企業の運用を確認した報告ではありません。

1週間の試行案で、 解決と更新の両方を見る

期間と手順はS3の提案です。実際の利用頻度に合わせて変更します。効果はまだ測定していません。

段階	行うこと	残すもの
準備	対象を一つ選び、正しい回答と担当・更新方法を確認する	元の問い合わせ記録、対象・期間・数え方
試行	限られた対象へ案内し、解決できなかった質問を記録する	参照された回数、未解決の内容、追加対応
見直し	回答と対象条件を直し、続けるかを判断する	修正理由、更新の手間、次の確認日

何を測ったかを、分けて書く

- ・ 参照回数：閲覧の定義と重複の扱いを決める。
- ・ 未解決の問い合わせ：対象の質問と期間をそろえる。
- ・ 更新の手間：確認・修正にかかった時間を記録する。

比較の条件をそろえる

前後で部署や質問の範囲、集計期間が違っていると、数字だけでは効果を比較できません。外部要因や利用者の変化も確認します。

本資料の「1週間」は実施済みの試験期間ではありません。削減率、利用率、受注などの実績値はありません。

一つの質問について、 確認できたことを残す

各欄に「確認できた／未確認／対象外」と理由を書きます。点数の合計で公開可否を決めません。

対象にする質問（例：会議室の予約先）

1 | 繰り返しの記録と対象範囲

2 | 回答を確認する責任者

--

3 | 更新する担当と、見直すきっかけ

--

4 | 個別対応へ回す条件

--

5 | 試行で見る項目と、次の確認日

必要条件が未確認なら、先に確認

責任者や更新方法が分からない状態を、ほかの項目の丸で埋め合わせません。担当へ確認してから次へ進みます。

まず一つ、 担当と更新方法を確認める

7ページの確認表を使い、
自社で試す前の不足条件を整理しましょう。

自社のAI活用・制作体制を整えたい方へ

制作する資料、読者、現在の工程、確認や更新で迷う点を整理したうえで、法人研修・AI導入支援の内容をご覧ください。

[法人研修・AI導入支援の内容を見る](#)

<https://kawai-business.pages.dev/>

上記は川合の実在する支援案内です。架空の問い合わせ例とは区別しています。特定の削減率やFAQシステム導入を保証するものではありません。教材の確認のために問い合わせを送信する必要はありません。

出典と限界

ID	資料と状態
S1	「問い合わせデータ.csv」 Q01～Q10。教材用の架空10件。実測ではない。
S2	「出典台帳.md」の運用条件。担当・頻度は教材の仮設定。
S3	同台帳の構成・比較・試行案。教材制作者の提案で、効果未検証。

制作：0円カワイ大学の教材制作例 | 版：1.0 | 2026年10月8日

一般的な導入効果や市場傾向を主張する調査資料ではありません。図表の数値変更時はCSV・集計・本文も更新してください。