

FAQ運用を標準化するための具体的な項目例

ブログ記事で解説した「FAQを運用フローとして回す設計」を実務に落とし込むために必要な、3つの具体的なツール（テンプレート、フロー、チェック表）の項目例を以下に示します。

1. FAQソース管理用テンプレート（項目例）

このテンプレートは、FAQの元となる一次情報（ソース文書）を一元管理し、FAQの更新トリガーや正確性の検証を容易にするために使用します。

項目名	目的と記入例	備考
ソースID	ソース文書を一意に識別するID。例: SRC-202401-001	自動採番を推奨
文書名	ソース文書の正式名称。例: 製品A_操作マニュアル_Ver2.1	
文書種別	文書のカテゴリ。例: 社内マニュアル、問い合わせ履歴、営業資料、法務関連文書	
格納場所	文書が格納されている場所（URLまたはパス）。例: SharePoint/Manuals/ProductA/V2.1.pdf	AIのアクセス先となる場所を明記
最終更新日	ソース文書が最後に更新された日付。例: 2024-05-15	FAQの陳腐化防止のトリガーとなる
文書担当部署	文書の内容に責任を持つ部署。例: 開発部、サポート部、法務部	承認フローでの確認依頼先
関連FAQ数	このソース文書を元に作成されたFAQの数。例: 12	
重要度	内容の正確性が企業の信頼性に与える影響度。例: 高（価格・法務）、中（操作手順）、低（一般的な質問）	承認フローの厳格度を決定する基準

2. 抽出・整形フロー（項目例）

既存文書からFAQドラフトを作成し、公開可能な形式に整形するまでのステップと、人間とAIの役割分担を明確にします。

ステップ	担当者/ツール	作業内容	完了基準
01. ソース選定	人間（Web担当者）	更新されたソース文書、または新規FAQの必要性が高いソース文書を選定。	ソースIDが確定し、AIに投入。
02. 質問・回答抽出	生成AIエンジン	ソース文書から「質問の意図」と「回答の核」となるテキストを抽出。	抽出されたQ&Aペアがリスト化される。
03. 一問一答化	生成AIエンジン	抽出された回答を、Web公開用の簡潔な一問一答形式に整形・要約。	FAQドラフト（質問文、回答文）が生成される。
04. トーン&マナー調整	生成AIエンジン	FAQドラフトを、企業の定めるトーン&マナー、アクセシビリティガイドラインに沿って調整。	表現の統一、平易な言葉遣いへの変換が完了。
05. 事実確認（一次チェック）	人間（Web担当者）	AIによる抽出・整形結果にハルシネーションや大きな誤りがないか、目視で確認。	ドラフトが「承認待ち」ステータスに移行。
06. 承認依頼	人間（Web担当者）	文書担当部署へ内容の正確性に関する承認を依頼。	承認依頼メールまたはシステム通知が送信される。

3. 公開前承認チェック表（項目例）

FAQの品質と正確性を担保し、リスクを回避するための最終チェックリストです。重要度に応じて、確認担当者を明確に分けます。

確認事項	担当者	確認結果 (OK/NG)	備考
【内容の正確性】			
回答内容は最新の一次情報（ソース文書）と完全に一致しているか。	部署担当者		
価格、法務、セキュリティなど、重要度の高い情報に誤りはないか。	部署担当者		
実際のサポート対応と、FAQの回答に乖離がないか。	部署担当者		
【表現・トーン】			
企業の定めるトーン&マナーに沿っているか。	Web担当者		
誇張表現や、未検証のAI効果に関する記述がないか。	Web担当者		
専門用語が多用されず、平易な言葉遣いになっているか。	Web担当者		
【アクセシビリティ・Web表示】			
質問文が見出しとして適切に機能する構造になっているか。	Web担当者		
リンクテキストが「こちら」ではなく、具体的に内容を示しているか。	Web担当者		
回答文が長すぎる場合、箇条書きや段落分けで視覚的に整理されているか。	Web担当者		
【最終判断】			
企業として対外的に公開して問題ない内容か。	最終承認者		
公開後の運用フロー（更新トリガー）が設定されているか。	最終承認者		