

FAQ 作成テンプレート

よくある質問を整理し、問い合わせ前の不安解消と内部リンク強化につなげるための記入シート

使い方

1. 実際の問い合わせ・商談・電話対応・メール内容から、よく聞かれる質問を集めます。
2. 質問をカテゴリごとに整理し、短すぎず具体的な回答を作成します。
3. 関連するサービスページ・料金ページ・事例ページ・問い合わせページへの内部リンクを設定します。
4. 公開後も、問い合わせ内容の変化に合わせて定期的に更新します。

1. FAQ ページの基本情報

項目	記入欄
サイト名	
対象サービス・商品	
FAQ ページ URL	
想定読者	例：初めて問い合わせる見込み客、比較検討中のユーザー、既存顧客など
主な目的	例：問い合わせ前の不安解消、問い合わせ内容の整理、サービス理解の促進、社内対応の効率化など
CTA	例：問い合わせ、資料請求、無料相談、見積もり依頼など

2. よくある質問の抽出シート

実際の問い合わせや商談時の質問をもとに、FAQ 候補を整理します。想像だけで作らず、繰り返し聞かれている質問を優先します。

質問候補	質問の出どころ	カテゴリ	優先度	掲載可否
	例：問い合わせフォーム ／電話／商談／営業メモ		高・中・低	☐ 掲載 ☐ 保留
			高・中・低	☐ 掲載 ☐ 保留
			高・中・低	☐ 掲載 ☐ 保留
			高・中・低	☐ 掲載 ☐ 保留

質問候補	質問の出どころ	カテゴリ	優先度	掲載可否
			高・中・低	☐ 掲載 ☐ 保留
			高・中・低	☐ 掲載 ☐ 保留

3. FAQ カテゴリ設計

ユーザーが探しやすいように、質問をカテゴリごとに分けます。カテゴリ名は社内用語ではなく、ユーザーが理解しやすい表現にします。

カテゴリ	入れる質問の例	関連ページ
サービス内容	どのようなサービスですか／どこまで対応できますか	サービスページ
料金・見積もり	見積もりは無料ですか／追加費用はありますか	料金ページ
申し込み・相談	相談から開始までの流れを教えてください	問い合わせページ
納期・対応期間	依頼から完了までどれくらいかかりますか	サービス詳細ページ
サポート	契約後や納品後のサポートはありますか	サポート案内ページ
対応エリア	どの地域まで対応できますか	対応エリアページ
その他	事前に準備するものはありますか	関連ページ

4. FAQ 本文作成シート

回答は「はい／いいえ」だけで終わらせず、判断に必要な補足情報と次に見るべきページを入れます。

FAQ 1	記入欄
カテゴリ	
質問	
回答の結論	
補足説明	
関連リンク	
CTA	例：詳しい条件はお問い合わせください／料金ページをご確認ください
公開前確認	☐ 事実確認済み ☐ 表現確認済み ☐ リンク確認済み

FAQ 2	記入欄
カテゴリ	
質問	
回答の結論	
補足説明	
関連リンク	
CTA	例：詳しい条件はお問い合わせください／料金ページをご確認ください
公開前確認	☐ 事実確認済み ☐ 表現確認済み ☐ リンク確認済み

FAQ 3	記入欄
カテゴリ	
質問	
回答の結論	
補足説明	
関連リンク	
CTA	例：詳しい条件はお問い合わせください／料金ページをご確認ください
公開前確認	☐ 事実確認済み ☐ 表現確認済み ☐ リンク確認済み

5. 部リンク設計

FAQ ページを孤立させず、関連ページから FAQ へ、FAQ から問い合わせや詳細ページへ自然に移動できるようにします。

リンク元ページ	リンク先	設置場所	目的
サービスページ	関連 FAQ	ページ下部／本文中	不安解消
料金ページ	料金カテゴリの FAQ	料金表の下	問い合わせ前の確認
ブログ記事	関連 FAQ または FAQ ページ	記事末尾／本文中	検索流入から回遊
FAQ ページ	問い合わせページ	回答下／ページ下部	相談・見積もりへ誘導

6. 構造化データ確認

FAQ 構造化データを利用する場合は、ページ上に表示されている質問と回答に一致させます。設定後はテストツール等でエラーがないか確認します。

確認項目	メモ
☐ ページ上に表示している質問と回答だけを構造化データに入れる	記入欄：
☐ 質問文と回答文がページ本文と一致している	記入欄：
☐ 誇張表現や実際と異なる回答を入れていない	記入欄：
☐ WordPress プラグインやテーマの FAQ 機能の仕様を確認した	記入欄：
☐ 公開後に構造化データのエラーを確認した	記入欄：

7. 更新ルール

項目	記入欄
更新担当者	
確認頻度	例：月 1 回／3 か月に 1 回／問い合わせが増えたタイミング
確認する情報	問い合わせフォーム、電話メモ、商談メモ、営業担当からの共有など
追加判断の基準	同じ質問が複数回出た場合／回答が長くなりがちな内容など
削除・修正の基準	古い料金、変更済みの対応範囲、終了したサービスなど
最終更新日	

8. 公開前チェックリスト

確認項目	メモ
☐ ユーザーが実際に知りたい質問になっている	記入欄：
☐ 回答が短すぎず、判断に必要な補足が入っている	記入欄：
☐ 関連ページへの内部リンクが入っている	記入欄：
☐ 問い合わせや相談への導線が自然に設置されている	記入欄：
☐ 料金・納期・対応範囲などの情報が最新になっている	記入欄：
☐ スマートフォンで読みやすく、質問を探しやすい	記入欄：
☐ 公開後の更新担当と確認タイミングが決まっている	記入欄：