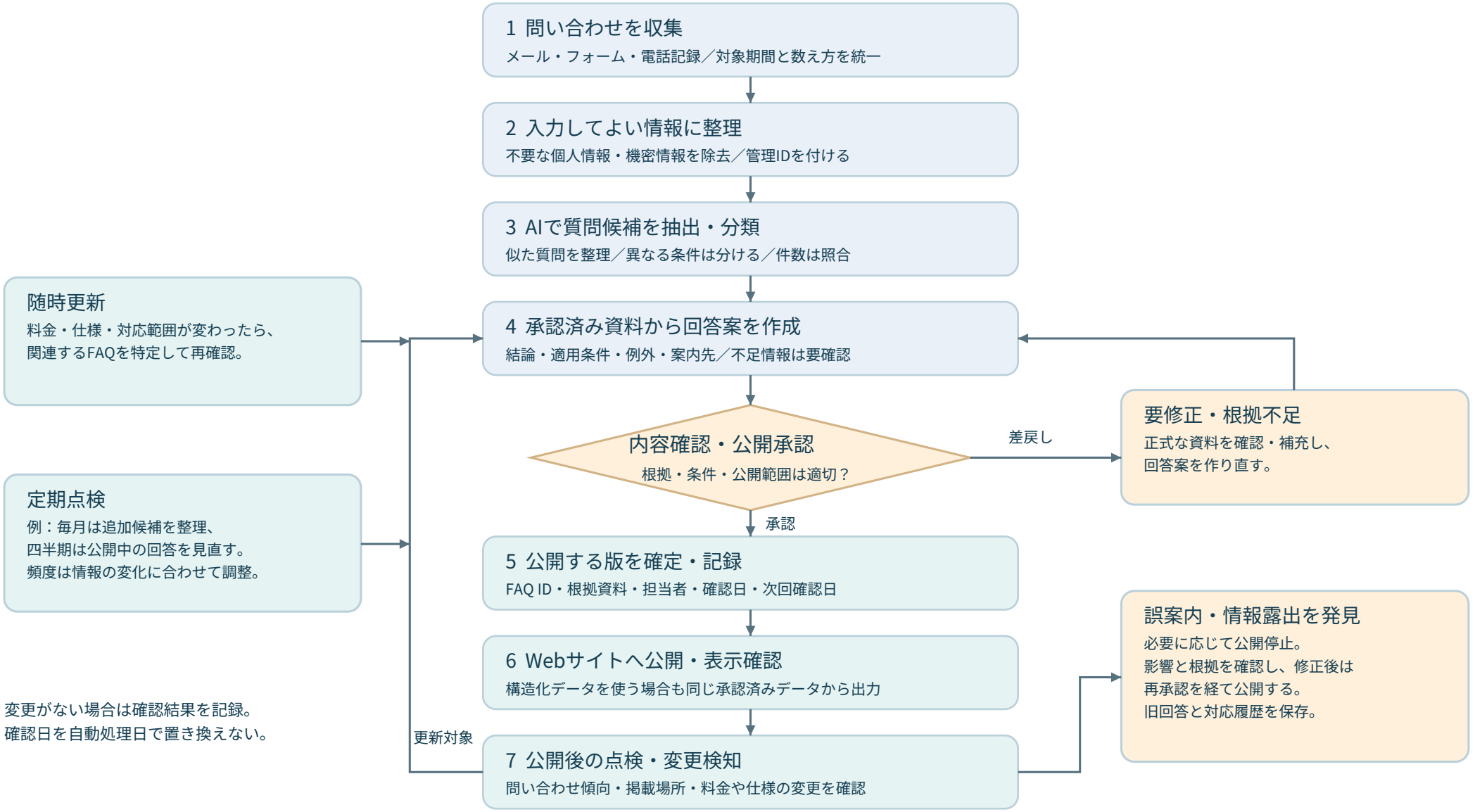
FAQ運用フロー図

問い合わせを整理し、確認済みの回答を公開・更新する

青：情報整理　緑：公開・運用　橙：人の確認

A4横・印刷用 ／ 1ページ目：全体像



公開終了・統合する場合は、掲載先とリンクも見直す。

担当と公開基準を決める

2ページ目：自社の運用ルール・記録欄

役割	主な作業	担当者／代行者
収集・整理担当	収集範囲を決め、入力情報を整理。質問候補と元記録を照合。	
回答作成担当	現行の資料に基づいて回答案を作成。未確認事項を分離。	
内容確認・承認担当	料金・条件・例外・根拠を確認し、公開する原稿の版を承認。	
公開・保守担当	表示・リンク・出力データを確認し、点検と更新を管理。	

公開前の確認

☐ 回答の根拠と、現行の条件を確認した。
☐ 個別の特別対応を一般ルールにしていない。
☐ 内部メモや個人情報が公開データに含まれない。
☐ 本文・リンク・スマートフォン表示を確認した。
☐ 構造化データを使う場合、本文と矛盾せず重複出力もない。
☐ 担当者・確認日・次回確認日・公開版を記録した。

運用設定・記入欄

管理台帳・保存先：

定期点検の頻度／次回点検日：

誤り発見時の連絡先：

公開停止・再公開の判断者：

一人で担当する場合も、下書き作成と公開判断を別工程として記録します。更新案を確認している間は、承認前の内容が公開ページへ反映されない設計にします。

構造化データの補足：2026年11月時点、GoogleのFAQリッチリザルトは表示を終了しています。FAQPageの形式が存在することと検索結果の表示は別です。特別表示や順位上昇を目的に必須化せず、利用目的に応じて採用します。

Google公式：FAQリッチリザルト終了の案内

Schema.org：FAQPage