



データシート・キャプチャ・FAQ 管理

# チームの全員が、違う答え方をしていませんか？ ポータル、電話、Web サイトのチャットに一つの答えを。

FAQ は、ナレッジベース内の短い質問と回答の組です。答えを一度書けば、お客様はカスタマーポータルで見つけられ、会話エージェントは電話と Web サイトのチャットで同じ文章から回答します。

## 概要

言語ごとの質問と回答、下書きから公開までのステータス、読者の投票とコメント。ポータル、チーム、エージェントが同じ答えを読みます。

01・概要

# 同じ質問に、多くの答え。 今は全員が使う一つの答え。

パスワードの再設定はどうすればよいですか？ いつ発送されますか？ こうした質問は毎日、電話とチャットで届き、担当者によって答え方が少しずつ異なります。FAQ なら、答えはナレッジベースに一度だけ置かれ、チームが保守し、ポータルとエージェントが読みます。

## エントリ

タイトルに質問、本文に回答。カテゴリ、タグ、ステータスを付与

## 言語

言語ごとに一版。ボタン一つで AI 翻訳

## 読者

カスタマーポータル、チーム、会話エージェント、Agent AI のチャットエージェント

## フィードバック

参考になった、または参考にならなかった（理由付き）。未処理のフィードバックを一覧で表示



## 質問と回答

質問はタイトルに、回答はエディタに入力します。必要に応じて画像も添付できます。カテゴリ、タグ、一覧用の短い要約を追加してください。

## カテゴリとフィルター

FAQ は同じナレッジベース内のカテゴリとサブカテゴリに分類されます。FAQ 種別のフィルターで、すべての質問と回答を一目で確認できます。

## 公開前のステータス

下書きは非表示のままです。社内 FAQ はチームとエージェントが読み、公開のナレッジベースで公開されると、ポータルにも表示されます。

## 言語ごとに個別に

FAQ は言語ごとに一版を持ちます。AI 翻訳で言語を追加でき、「翻訳の不足」フィルターで未翻訳の箇所を確認できます。

## 投票とコメント

ポータルの読者は「参考になった」または「参考にならなかった」を選べます。いいえの場合は理由が必要で、未処理のフィードバックとしてチームに届きます。

## 電話とチャットでの回答

会話エージェントは、割り当てられたナレッジベースの FAQ を読みます。Web サイトのチャットでは、公開エントリへのリンクを示します。

## 02・仕組み

# 作成し、公開し、 割り当て、磨き上げる。

FAQ はナレッジベースに作成され、ステータスによって公開され、エージェントに割り当てられます。読者のフィードバックから、どの答えを改善すべきかがわかります。

1

## FAQ を作成

Knowledge Base AI › **記事** で **FAQを作成** を使います。タイトルに質問、本文に回答、そのほかカテゴリとタグを設定してください。

2

## ステータスを設定し翻訳

**公開ステータス** で、下書き、社内、公開のいずれかを選択します。**翻訳** で言語を追加できます。

3

## エージェントに割り当て

Conversation AI › **会話エージェント** で、**ナレッジ** タブからナレッジベースを選択します。**テストエージェント** を使うと、回答を事前に確認できます。

4

## 磨き上げ

**記事評価** には、最も評価の低いエントリが先に表示されます。コメントを読み、回答を改善して、フィードバックを完了済みにしてください。

## 技術データ

| 機能      | 詳細                                                                                      |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| コンテンツ形式 | ナレッジベース内の FAQ。記事、スニペットと並ぶ形式                                                             |
| 項目      | タイトル、本文、要約、カテゴリ、タグ、ステータス、言語ごとの解説動画                                                      |
| ステータス   | 下書き、社内、公開、アーカイブ                                                                         |
| 公開範囲    | ナレッジベースごと：社内、カスタマーポータルで公開、またはリンク付きの制限公開                                                 |
| フィードバック | 参考にならない、提案、誤り、古い内容、その他。テキストは 10 文字以上                                                    |
| エージェント  | 会話エージェント（電話、Web サイトのチャット）と、Agent AI のチャットエージェント                                         |
| MCP ツール | type faq を指定した po_knowledge_add_article、po_knowledge_update_article、po_knowledge_search |

03・実際の活用

# FAQ が毎日の問い合わせを受け止める場所。

## Web サイトのチャットでの定番の質問

パスワード、配送時間、返品。毎日届くこれらの質問は、公開のナレッジベースに FAQ として用意されます。お客様はポータルで読むことができ、Web サイトのチャットはそこから回答します。

## 決まった答えのあるホットライン

電話では、会話エージェントが FAQ から定番の質問に答えます。通話中に残された質問は、会話からの質問として記事の提案に表示されます。

## 多言語のカスタマーサービス

FAQ はドイツ語で書かれ、AI 翻訳で拡張されます。下書きの間は、チームが各言語版を確認し、そのあと公開します。

### よくある質問

#### FAQ と記事の違いは何ですか？

FAQ は短い質問と回答の組、記事は詳しい手順です。どちらも同じナレッジベースに置かれ、ポータルとエージェントの情報源として同じように使われます。

#### 社内 FAQ はチーム内にとどまりますか？

カスタマーポータルには表示されません。社内とは、チームと、そのナレッジベースを割り当てられたエージェントが読める状態を意味します。そのため、公開エージェントには、お客様に伝えてよい内容のナレッジベースを割り当ててください。

#### どのエージェントが FAQ を使いますか？

電話と Web サイトのチャットの会話エージェント、および Agent AI のチャットエージェントです。それぞれ、割り当てたナレッジベースを使います。割り当てられたナレッジベースは、その社内エントリと公開エントリを対象とします。

#### どの FAQ が役に立っていないか、どう確認しますか？

記事の評価は品質順に並びます。参考になった割合が低く、いいえの票が多いものが上位に来ます。レビューの画面で未処理のコメントを読み、エントリを改訂したら完了済みにしてください。

### はじめに

## 最初の FAQ を書きましょう。

Web アプリで **Knowledge Base AI** > **記事** を開き、**FAQを作成** から始めてください。そのあと、**ナレッジ** タブで、ナレッジベースを会話エージェントに割り当てます。

[paperoffice.ai/ja/ai-faq](https://paperoffice.ai/ja/ai-faq)



### モジュールの詳細

[paperoffice.ai/ja/ai-faq](https://paperoffice.ai/ja/ai-faq)

### 料金

[paperoffice.ai/en/pricing](https://paperoffice.ai/en/pricing)

### お問い合わせ

[paperoffice.ai/ja/otoiawase](https://paperoffice.ai/ja/otoiawase)