



データシート・キャプチャ・ナレッジベース

同じ質問に毎日答えていませんか？ 一度書けば、どこでも正しく答えられます。

ナレッジベースは、記事、FAQ、スニペットを複数の言語でまとめます。チームは一か所で管理し、お客様はカスタマーポータルで読み、エージェントは電話、Web サイトのチャット、アプリでそれをもとに回答します。

概要

複数のナレッジベース、三種類のコンテンツ形式、記事ごとの言語版、読者の投票。社内向けでも公開向けでも、PaperOffice がエージェント用に自動でインデックスを作成します。

01・概要

答えが頭やメールボックスに埋もれている。 チームとエージェントの共通の情報源。

答えは古いメール、ファイル、あるいは同僚の頭の中にあります。回答は人によって少しずつ異なり、新入社員は同じ質問を繰り返します。ナレッジベースでは答えを一度書けば、ポータル、チーム、エージェントが同じ文章を読みます。

コンテンツ

記事、FAQ、スニペット。カテゴリとサブカテゴリに分類

ステータス

下書き、社内、公開、アーカイブ。エントリごとに設定

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

利用方法

Knowledge Base AI の下の Web アプリ、および po_knowledge_* MCP ツール



複数のナレッジベース

製品、チーム、対象読者ごとに分けられ、それぞれ独自のカテゴリ、言語、公開範囲を持ちます。社内、ポータルでの公開、リンクでの共有から選べます。

三種類のコンテンツ

詳細な手順には記事、短い質問と回答の組には FAQ、再利用できる文章ブロックにはスニペットを使います。

記事ごとの言語版

言語ごとに個別に管理します。AI 翻訳により、タイトル、要約、本文、タグを選択した言語へ引き継げます。

要約と解説動画

ボタン一つで、本文から一覧用の要約を AI が作成します。言語ごとに YouTube の解説動画を添付できます。

投票とフィードバック

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、いいえの場合は理由を入力できます。評価の低い記事が、評価の一覧の上位に来ます。

エージェントの情報源

社内と公開のエントリはインデックスされます。公開エージェントは、公開エントリとクロールしたページを使用し、Web サイトのチャットでは記事へのリンクを表示します。

02・仕組み

書く、公開する、 割り当て、改善する。

ナレッジベースを作成し、内容を書き、エージェントに割り当て、フィードバックから学びます。すべての操作は Web アプリで行え、検索と執筆は MCP から可能です。

1

ナレッジベースを作成

Knowledge Base AI › 記事 › ナレッジベースを管理 で 新規ナレッジベース を使い、名前、公開範囲、主言語、追加の言語を設定してください。

2

内容を書く

作成 で記事、FAQ、スニペットを作成します。カテゴリ、タグ、ステータスを選び、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、各エージェントに使うナレッジベースを ナレッジ タブで選択します。電話と Web サイトのチャットは、そこから回答するようになります。

4

フィードバックから学ぶ

記事評価 には、最も評価の低い記事が先に表示されます。コメントを読み、内容を改善して、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	記事、FAQ、スニペット
公開範囲（ナレッジベースごと）	社内（チームのみ）、公開（ポータル）、制限付き（リンク付き）
エントリごとのステータス	下書き、社内、公開、アーカイブ。社内と公開のエントリはインデックスされます
言語	一言語につき一版。タイトル、要約、本文、タグを AI で翻訳
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。エージェントごとに選択可能
MCP ツール	po_knowledge_search、po_knowledge_retrieve、po_knowledge_add_article、po_knowledge_translate など
インポート、エクスポート、料金	po_knowledge_import と po_knowledge_export による JSON。利用量に応じて課金されます

03・実際の活用

ナレッジベースが 毎日答える場所。

ナレッジベース付きのホット ライン

営業時間、配送条件、手順は、ナレッジベースの記事として用意されています。電話の会話エージェントはそれをもとに回答し、記事のリンクをSMSで送ることもできます。

カスタマーポータルヘルプ

公開ナレッジベースの公開済みの記事は、カスタマーポータルに表示されます。読者は記事を評価し、不足しているテーマを提案できます。提案はチームがキューとして確認します。

チームの社内 Wiki

内部エントリは、Agent AI 内のチームメンバーとチャットエージェントによって参照され、外部には一切表示されません。新しい社員は、あちこち尋ね回るのではなく、手順書を一元管理された場所で確認できます。

よくある質問

記事、FAQ、スニペットの違いは何ですか？

記事は詳しい手順、FAQ は短い質問と回答の組、スニペットは短い文章ブロックです。三つとも同じナレッジベースに置かれ、カテゴリ、ステータス、言語版を持ちます。

不足しているテーマは、どのように表面化しますか？

ポータルの利用者は記事を提案でき、エージェントが電話やチャットで答えられなかった質問も、記事の提案の下に表示されます。提案から直接エディタを開けます。

どのエージェントがナレッジベースから回答しますか？

電話やWebサイトのチャットでの会話エージェント、および Agent AI 内のチャットエージェント。エージェントごとにナレッジベースを選択できます。チャットエージェントは内部および公開されたエントリを参照し、会話エージェントは公開されたエントリとクロールしたWebページを参照します。

Claude や ChatGPT からナレッジベースを管理できますか？

はい。PaperOffice の MCP サーバー経由で、記事の検索、読み取り、作成、編集、翻訳ができます。公開のナレッジベースでは、新しい記事は直ちに公開されます。

はじめに

最初ナレッジベースを作成しましょう。

Web アプリにサインインし、**Knowledge Base AI** > **記事** を開いて最初のエントリを作成してください。そのあと、**ナレッジ** タブでナレッジベースをエージェントに割り当てます。

paperoffice.ai/ja/ai-knowledge-base-ei-no-re-ji-be-su-dokyumen-te-shon-he-ru-pa-sen-ta



モジュールの詳細

paperoffice.ai/ja/ai-knowledge-base-ei-no-re-ji-be-su-dokyumen-te-shon-he-ru-pa-sen-ta

料金

paperoffice.ai/en/pricing

お問い合わせ

paperoffice.ai/ja/otoiawase