

社内問い合わせツールの 比較・引継ぎ確認票

例示する企業・問い合わせ・観察・計算は架空です。製品欄は2026年9月15日に公式資料で確認した説明です。自社の試行結果は、例と分けて記録してください。

最初に決めるのは、どの作業を改善するか

FAQが見つからない、回答後の作業が止まる、文書を探して一次回答したい。この違いを整理し、既存FAQや有人窓口を継続する案も比較に残します。

代表的な候補	公式説明で確認したこと	自社で確認する条件
Helpfeel	問い合わせを分類し、関連FAQや未登録語を分析。CSV出力。[1]	分析は有償。フィードバック機能が必要で、フォーム埋込の場合は利用不可。データ反映は24～48時間。
Jira Service Management	ヘルプセンターでナレッジからAI回答。会話フローや未解決時に有人依頼の作成を案内。[2]	対象プラン・使用量・記事権限・担当割当・通知を確認。他チャネルも同じ動作とは限らない。
PKSHA AIヘルプデスク	TeamsでFAQ応答、SharePoint文書参照と根拠提示、有人連携・チケット管理を案内。[3]	料金、権限反映、FAQ公開前の承認、担当不在時の処理を確認。実機での成果は未検証。

3製品は代表例で、順位や同等機能を示すものではありません。機能は重なるため「FAQ製品なら有人対応は不可」と分類だけで決めません。

候補へ同じ条件を渡す

対象業務：_____ 既存の入口：_____

試行する質問：_____ 残す有人作業：_____

利用者数・担当者数・対象期間：_____

公式出典：

[1] Helpfeel 「問い合わせ分析の使い方」

[2] Atlassian 「Use the virtual service agent in your help center」

[3] PKSHA 「AIヘルプデスク」

同じ質問で、回答の先まで試す

架空企業「青葉機器」の記入例です。次の観察は実製品に割り当てず、自社で使う候補には同じ期待結果を渡します。

質問	期待する処理	架空の観察	次の確認
今月の経費申請はいつまで？	改定済の手順から締切と根拠を示す。	質問者が必要事項を確認できた。	定型手順で試行継続。別月の条件も確かめる。
締切後でも申請できる？	可否を推測せず経理へ必要情報を渡す。	「担当に確認」と出たが依頼先がない。	担当・受付状態・再連絡先まで確かめる。
旧FAQでは翌月5日とある	旧FAQと改定済規程の違いを確認する。	旧FAQの締切を回答した。	該当FAQの利用を止め、訂正後に再試行。
別部署の手順を見たい	権限外の内容を回答や引用に出さない。	文書は非表示だが引用に内容が出た。	接続範囲を止め、本文・引用・履歴を確認。
昨日の担当者が休み	代理が経緯を読み、状態を返す。	代理は依頼を受けたが添付が見られない。	必要な範囲の閲覧条件を直し再試行。

「表示された」「起票された」と「解決した」を分ける

回答文が出て、必要な行動が分からなければ解決ではありません。依頼が作られても担当が決まらなければ、引継ぎは終わっていません。

自社で試す質問・根拠： _____

回答でできたこと／できなかったこと： _____

受付状態・担当・再連絡先を確認できたか： _____

次に確かめる人・期限： _____

試行を続ける範囲を分ける

定型手順だけを続ける、例外申請は今の有人窓口に残す、権限を確認するまで対象文書を増やさない、という判断を別々に記録します。点数の合計で重大な未確認条件を相殺しません。

引継ぎと閲覧範囲を確認する

担当者へ渡す記録の例

項目	架空の記入例
質問と根拠	締切後に申請できるか。旧FAQと9月改定の経費手順を参照。
判断の状態	申請の可否は未判断。受付済みと質問者へ連絡。
担当と代理	経理・田中が確認。田中の不在時は経理・鈴木。
次の連絡	翌営業日午前中に状況を連絡。社内で設定した仮の期限で、製品のSLAではない。

受付の通知、問題の解決、申請の承認は別の状態です。領収書などの添付は、必要な閲覧者を決めてから共有します。

本文だけでなく、引用と履歴も試す

試す役割	見る箇所	残す記録
質問する社員	元文書、回答の引用、依頼履歴	所属外の内容が出ないか
回答担当者	質問・根拠・必要な添付	業務に必要な範囲を読めるか
代理担当者	前の対応と現在の未解決点	引継ぎ後に再収集が要るか
異動後の社員	旧所属の文書・引用・履歴	権限変更の反映時刻と結果

Helpfeelの公式説明にある管理者・編集者はFAQ編集画面の権限です。[4] この区分だけで、社員が回答を閲覧できる範囲まで確認済みとはしません。

対象データと公開範囲： _____

反映タイミング・観察結果： _____

未確認の条件・確認する担当： _____

[4] Helpfeel「編集画面（Helpfeel Cosense）の権限の種類」
確認日：2026年9月15日。試行表は自社での確認方法の例で、製品の安全適合を証明しません。

作業時間と解決状況を分けて見る

月間の作業時間を仮定した計算例

作業	仮定と計算	月間
未解決ログ確認	週15件 × 4分 × 4週	240分
FAQ確認・更新	週5件 × 12分 × 4週	240分
担当・権限設定確認	週1回 × 30分 × 4週	120分
小計	各作業を別々に行う仮定	600分 ＝10時間

初期構築・移行は別。重複作業を除き、部門全体か1人あたりかをそろえます。削減実績ではなく必要作業の仮定です。短縮時間と給与などの支出減少は別に扱います。

利用料、オプション、既存ライセンス、設定支援、保存、解約時の出力を同じ期間で見積もります。未取得の費用を0円にしません。

2週間に受け付けた20件の架空集計

一次対応後の区分	件数	読み方
自己解決を確認	8	必要な行動を確認できたと返答
有人へ移管	7	うち完了5、対応中2
利用者の反応なし	3	解決か断念か不明
追跡中	2	集計時点で評価未確定
合計	20	同じ受付を重複計上しない

確認済み自己解決は8/20＝40%。有人完了5件は移管7件の内数です。自己解決8件のうち後日2件が再問い合わせした場合、2/8＝25%はその追跡対象群の割合で、全20件の割合ではありません。観測期間外の再問い合わせは含みません。

次の判断：限定継続／再試行／対象拡大を保留
残る条件・確認担当・期限：_____
FAQ継続案との違い・必要な支出：_____