

【FAQ 整備を全自動化】FAQ の作成・見直し・更新を AI エージェントが対応**「AQ-AI エージェント シリーズ 第 5 弾『AQ-AI エージェント FAQ Builder』」****EC サイト・社内問い合わせ窓口の環境整備や更新の負担軽減**

アジアクエスト（本社：東京都文京区）は、自社で開発・提供している AI エージェントを搭載した業務効率化サービス「AQ-AI エージェント」において、これまで人手で行っていた FAQ の関連作業を AI が一貫して自動化する『AQ-AI エージェント FAQ Builder』のサービス提供を開始しました。アジアクエスト株式会社 ⇒ <https://www.asia-quest.jp/>

■担当者はチャットで依頼を投げかけ確認・調整を行うだけ**『AQ-AI エージェント FAQ Builder』**

本サービスでは、「〇〇の業務について FAQ を作りたい」

「このマニュアルを元に Q&A を作ってほしい」などの依頼をチャットで投げるだけで、AI エージェントが FAQ を作成します。

■FAQ 整備の仕組み

『AQ-AI エージェント FAQ Builder』は、業務ナレッジをもとに効率的に FAQ を整備できるよう、以下 4 つの方法で質問と回答を登録できます。

1. 質問のみを登録して AI が回答を自動生成：あらかじめ用意した質問リストを登録するだけで、AI が内容を理解し最適な回答文を生成します。→ 回答がまだ固まっていない段階で、まず素案を作りたいときに最適です。

2. 完成済みの質問+回答セットをそのまま登録：既存の FAQ やマニュアルに掲載されている回答を登録し、ユーザーの質問に応じて回答を提示します。→ 既に整備済みの情報をそのまま活用し、早期に AI 対応を開始したい場合に有効です。

3. 業務ナレッジから質問と回答を一括自動生成：マニュアル、ガイドライン、過去資料などのナレッジを読み込み、AI が想定質問と回答をまとめて生成します。→ FAQ をゼロから大量に整備したい場合や、短期間で基盤を作りたいときに活躍します。

4. 業務ナレッジを基に特定質問の回答のみを生成：特定の質問を登録すると、AI が事前に読み込んだマニュアル、ガイドライン、過去資料などのナレッジを参照して最適な回答のみを生成します。→ 重要度の高い質問や最新情報を反映したい特定項目を重点的に整備したいときに向いています。

さらに、チャットボットや問い合わせ窓口のログからよくある質問を抽出し、FAQ 候補として追加できます。担当者の作業負担を抑えた運用が可能です。

■『AQ-AI エージェント FAQ Builder』の特徴

- ・外部サイト埋め込み用チャット画面生成：生成した FAQ をチャットボットに反映し、Web サイトに簡単に埋め込める画面を自動生成
- ・マニュアル自動解析：業務マニュアルなどの資料から Q&A を自動抽出
- ・FAQ データ自動整理：CSV 形式での出力や既存 FAQ データ取り込みに対応
- ・問い合わせログ活用：実際の問い合わせログから“よく聞かれる質問”を人が選び、回答の作成は AI が自動で支援
- ・自然言語で FAQ 生成：テーマや対象者などを伝えるだけで AI が質問と回答を自動生成
- ・導入期間最短 2 日：スモールスタートで迅速に活用開始

■業界別活用例

① コールセンター・カスタマーサポートなど

“外部問い合わせが非常に多い”業界

- 〈シーン〉
- ・問い合わせの内容が膨大で、FAQ 更新が追いつかない
- ・新商品・新サービスの追加が頻繁で、オペレーターの教育コストが高い
- ・属人化している“回答の品質差”をなくしたい〈効果〉
- ・ナレッジの最新化を自動化
- ・正確な回答を即時に生成し、教育コストを削減
- ・問い合わせの初期対応率（セルフサービス比率）が向上

② 製造業・建設業など

“現場業務が複雑”な業界

- 〈シーン〉
- ・機器操作、点検、保守、工事手順などのマニュアルが多く、現場から質問が絶えない
- ・作業者ごとに理解度が異なり、同じ質問が繰り返し発生
- ・マニュアル更新が多く、文書整備コストが重い〈効果〉
- ・分厚いマニュアルをアップロードするだけで FAQ を自動抽出
- ・現場の問い合わせログから“よくある質問”を抽出
- ・作業手順の問い合わせを FAQ 化し、現場の自動解決を促進

■『AQ-AI エージェント FAQ Builder』の特徴

- ・FAQ 作成・更新の工数を大幅削減
- ・問い合わせ対応の初期負担を軽減
- ・担当者が「内容の確認」と「最終判断」に集中でき、作業効率が向上
- ・ナレッジ運用の質が改善し、問い合わせ全体の生産性が向上
- AI エージェントが作成～整備まで自動化することで、従来は非常に手間がかかった FAQ 運用の負担を大幅に軽減します。

③ 人事・総務・情シスなど、

“社内問い合わせが多い”バックオフィス

- 〈シーン〉
- ・「パスワード再発行の手順は？」「経費精算はどうやる？」など同じ質問が何度も来る
- ・オンボーディング時期に問い合わせが急増
- ・社内規程・IT ツールの変更に伴う FAQ 更新に間に合わない〈効果〉
- ・社内ヘルプデスクの対応工数を大幅削減
- ・新入社員向けのオンボーディング資料を元に FAQ を自動生成
- ・情シス・人事の「確認作業だけで済む運用」を実現

■今後の展望

こちらの機能を追加予定です：FAQ 掲載ページの自動生成機能→ 生成した FAQ からそのまま Web 公開ページを自動生成。

アジアクエストは、AI エージェントによる「調べる・まとめる・答える」の自動化を通じて、企業の問い合わせ業務の効率化と業務変革を加速してまいります。

お問い合わせ・お申込みは https://www.asia-quest.jp/service_contact よりご連絡ください。

■「AQ-AI エージェント」とは

サービスページ： <https://www.asia-quest.jp/service/ai-integration/aq-ai-agent>

アジアクエストが自社開発・提供する、AI エージェントを搭載した業務効率化システムのシリーズです。従来は専門知識や高度な技術を要した業務を AI エージェントが担うことで効率化・自動化を実現します。

主な特徴

- ・短期間導入：最少数日で利用開始できるため、スモールスタートでの AI 活用が可能
- ・多彩な活用方法：お客様のニーズに応じた柔軟なバリエーション展開
- ・幅広い業界対応：IT 人材不足や属人化の解消に貢献し、さまざまな業種・業務で利用可能

■AI インテグレーターについて

従来の強みである幅広い技術力による「デジタルインテグレーション」と、業界知見や課題理解に基づく提案力を持つ「ビジネスエンジニア」に加え、AI オークストレーションをはじめとする高度な「AI エージェント開発」を組み合わせることで、意思決定や業務プロセスの高度化を実現するプロフェッショナル集団です。

アジアクエストは、最適なドメイン特化型 AI エージェントを提供し、お客様の戦略的パートナーとして社会に貢献する「AI インテグレーター」を目指します。

■アジアクエスト株式会社について

アジアクエストは、高度な AI 技術を核に、AIX（AI トランスフォーメーション：AI による業務変革）および DX の実現を支援する AI インテグレーターです。AI・IoT・クラウドなど多様な技術に加え、建設・製造・小売といった各業界の知見をあわせ持つプロフェッショナル集団として、コンサルティングから設計・開発・運用、人材育成まで一貫して伴走。PoC から大規模システム構築まで、確かな実装力で応え、お客様と共に新たな価値の創出と変革を実現しています。

