

報道関係者各位

2026 年 10 月 23 日
株式会社オーケーウェブ

AI 検索時代、FAQ へのアクセス減少に企業はどう向き合う？ 11.5 万件の実投稿データから「人にしか提供できないサポートの価値」を考える無料ウェビナー、10 月 28 日（水）開催

「社会のウェルビーイング向上のため、世界中の『ありがとう』の物語を蓄積し、可視化する」をパーパスに掲げる株式会社オーケーウェブ（本社：東京都港区、代表取締役社長：杉浦元、以下「オーケーウェブ」）は、同社が企業や地方自治体向けに展開するサポートコミュニティ「OKWAVE Plus」の取り組みの一環として、無料オンラインウェビナー「深刻化する『FAQ 離れ』 AI 検索時代に、人にしか提供できないサポートの価値とは」を、2026 年 10 月 28 日（水）に開催します。当日は、オーケーウェブ執行役員で「OKWAVE Plus」事業責任者の小林 義忠が登壇します。

生成 AI の普及により、検索結果をクリックせずに回答を得るユーザーが増え、企業が整備してきた FAQ への流入減少が課題となっています。一方で、AI だけでは解決が難しい個別性の高い問い合わせや、既存の情報では答えられない質問も残されています。

本ウェビナーでは、OKWAVE が保有する 11.5 万件の実投稿データと 3 年分の利用者調査をもとに、AI 時代に求められる顧客サポートのあり方を解説します。AI による効率化と人による対応、さらにユーザー同士の知見や助け合いをどのように組み合わせ、顧客の自己解決とサポート品質の向上につなげるのかを考えます。Q&A コミュニティ「OKWAVE」の長年の運営と、「OKWAVE Plus」で培ってきた知見を交えながら解説します。



OKWAVE Plus⁺ supported by 

深刻化する「FAQ離れ」——

AI検索時代に、 人にしか提供できない サポートの価値とは

～企業の手厚いサポートとユーザー同士の声をどう活かすか～


小林義忠
株式会社オーケーウェブ
執行役員 OKWAVE Plus事業責任者

LIVE配信 2026 **10.28** 水 11:00 ~ 11:45

アーカイブ配信 10.30 金 ~ 11.5 木 23:59まで

[ウェビナーに申し込む](#)

開催の背景

生成 AI の普及に伴い、ユーザーが検索エンジン上で回答を得て、企業の Web サイトを訪問せずに疑問を解決する行動が広がっています。こうした変化は、企業の FAQ やサポートコンテンツへのアクセスにも影響を及ぼし、従来の情報提供のあり方を見直す必要性を高めています。

しかし、FAQ へのアクセスが減ることは、FAQ そのものの価値がなくなることを意味しません。むしろ、正確な情報を整備し、AI を含むさまざまな経路から顧客が必要な情報へたどり着けるようにすることが、これまで以上に重要になります。

一方で、FAQ を整備し、チャットボットや生成 AI を導入するだけですべての問い合わせを解決できるわけではありません。個別の事情を踏まえた判断が必要な相談や、既存の情報だけでは答えられない質問には、引き続き対応が求められます。また、情報が不足している領域で AI が回答を生成する場合には、ハルシネーションのリスクにも注意が必要です。

実際に、当社の利用者調査では、公式 FAQ を閲覧した利用者のうち、疑問を完全に解決できた割合は 26.1%にとどまっています。（出典：2025 年度 OKWAVE Plus 利用者実態調査より。
回答者数：547 名）

これからのカスタマーサポートには、問い合わせ対応の効率化だけでなく、ユーザーが本当に必要としている情報や支援を見極め、適切な解決手段につなげる設計が求められます。

オーケーウェブは、ユーザー同士が質問や回答を通じて知識を共有し、助け合うコミュニティの知見を企業のサポート領域に活用する取り組みを進めてきました。

本ウェビナーでは、こうしたユーザーの声や実際の投稿データを手がかりに、AI 時代に残る問い合わせの特徴を整理し、AI・FAQ・有人対応・ユーザー同士の知見を組み合わせたサポートの可能性を探ります。

ウェビナーで解説する主な内容

1. AI 検索時代に起きている「FAQ 離れ」
検索行動の変化が企業の FAQ やカスタマーサポートに与える影響を整理します。
2. AI だけでは解決しきれない問い合わせの正体
11.5 万件の実投稿データと 3 年分の利用者調査をもとに、既存の情報だけでは解決が難しい課題を考えます。
3. AI・FAQ・有人対応・ユーザーの声の組み合わせ方
問い合わせの特性に応じて解決手段を使い分け、顧客の自己解決を支援するための考え方を解説します。
4. 効率化の先にある、カスタマーサポートの新たな役割
実際の導入企業の事例も交えながら、サポート部門が顧客満足度の向上や製品・サービスの改善に貢献するための視点を紹介します。

このような方におすすめ

- AI 検索の普及後、FAQ への流入やセッション数の減少を感じているカスタマーサポート・CS 部門の責任者
- FAQ やチャットボットを導入したものの、顧客の自己解決率が伸び悩んでいる方
- AI で自動化する問い合わせと、人が対応すべき問い合わせの線引きに悩んでいる方
- AI 活用を進める中で、サポート部門やメンバーの役割を見直したい方
- 顧客の声を製品改善やサポート品質の向上に十分活かせていないと感じている方
- AI 時代のサポート体制や CX 戦略を見直し AX 戦略を模索している方

開催概要

テーマ	深刻化する「FAQ 離れ」 AI 検索時代に、人にしか提供できないサポートの価値とは ～企業の手厚いサポートとユーザー同士の声をどう活かすか～
開催日時	2026 年 10 月 28 日（水） 11:00～11:45
開催形式	オンライン（Zoom）
参加費	無料
アーカイブ配信	2026 年 10 月 30 日（金）～11 月 5 日（木） 23:59 ※当日参加が難しい方も、事前にお申し込みいただくことで、後日アーカイブ配信をご視聴いただけます。
登壇者	株式会社オーケーウェブ 執行役員 OKWAVE Plus 事業責任者 小林 義忠
運営	株式会社 AdAI
お申込み	https://adai.co.jp/webinars/event-20261028/?utm_source=press&utm_medium=prtimes&utm_campaign=ok

登壇者プロフィール



株式会社オーケーウェブ 執行役員／OKWAVE Plus 事業責任者 小林 義忠

株式会社オーケーウェブにて、コミュニティサービスを中心に、さまざまな新規事業の立ち上げを経験。コミュニティ上で行われるユーザー同士の助け合いを企業のサポート領域に活用し、サポートコストの削減と顧客満足度の向上につなげる「OKWAVE Plus」や、感謝の気持ちを伝え合い、従業員同士のエンゲージメントを高めるサンクスカード「GRATICA」の立ち上げと推進に携わる。

株式会社オーケーウェブについて

株式会社オーケーウェブ（証券コード：3808）は、「社会のウェルビーイング向上のため、世

界中の『ありがとう』の物語を蓄積し、可視化する」ことをパーパスに掲げ、「The Community Tech」を事業コンセプトに、感謝でつながるコミュニティをつくり育てる事業を展開しています。

Q&A コミュニティ「[OKWAVE](#)」をはじめ、企業や地方自治体向けのサポートコミュニティ「[OKWAVE Plus](#)」、従業員同士が感謝や称賛を伝え合うクラウド型サンクスカード「[GRATICA](#)」、コミュニティの設計・立ち上げ・運営を支援する「JINEN」などを通じて、企業と顧客、組織と従業員、個人と社会におけるつながりや関係性づくりを支援しています。

代表者：代表取締役社長 杉浦 元

本社所在地：東京都港区芝 4 丁目 4-5 三田 KM ビル 5 階

URL： <https://okweb.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

株式会社オーケーウェブ

事業推進グループ

E-mail： sales_okwaveplus@ml.okwave.co.jp

当社は今後も、感謝でつながるコミュニティをつくり育て、人と人との良い関係性を通じて、社会のウェルビーイング向上に貢献してまいります。

※記載されたサービス名称、製品名は各社の登録商標または商標です。

※ここに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。