

FAQ 作成の手間と回答のばらつきを解消—chai+、社内資料から「承認済み FAQ」を AI 自動生成

デフィデ株式会社（東京都港区赤坂 2-4-6、代表取締役：山本 哲也）は、法人向け AI チャットサービス「chai+（チャイプラス）」の「FAQ 自動生成」機能を追加しました。社内規程やマニュアル、製品資料などから AI が質問と回答を根拠となる引用箇所付きで生成し、管理者が確認・承認した内容だけを公開。利用者はキーワードに応じて表示される質問候補を選ぶだけで、承認済みの回答をすぐに確認できます。FAQ の作成・更新にかかる負担を抑えながら、回答の一貫性と利用者の自己解決を支援。FAQ にはない質問には RAG（検索拡張生成）で対応し、人事・総務・情報システム部門や顧客サポートの問い合わせ業務を効率化します。

企業の問い合わせ対応では、社内規程やマニュアル、製品情報が複数のファイルや部門に分散し、同じ質問に担当者が繰り返し回答することが少なくありません。

一方、生成 AI に回答をその都度作らせる方式では、質問の表現や参照情報によって回答が変わる可能性があります。

chai+の「FAQ 自動生成」は、FAQ を「つくる工程」を AI が支援し、「公開する判断」を人が担う設計です。

■社内資料を読み込み、質問と回答を根拠付きで自動生成

Word、PDF、PowerPoint、Excel、CSV、TXT、HTML などのファイルや Web サイトの URL を登録すると、AI が資料から想定される質問を抽出し、回答文との組み合わせを作成します。

生成される回答には、根拠となる資料と引用箇所が付くため、管理者は原典を確認しながら内容を精査できます。FAQ を一件ずつ書き起こす作業を減らし、確認・編集といった人が判断すべき業務に集中しやすくなります。

資料の更新時には、新しい内容をもとに FAQ を再生成して確認・承認する運用が可能です。作成から保守までの継続的な負担を抑え、情報の陳腐化を防ぐ体制づくりを支援します。

■AI が作成、人が承認。回答品質と統制を両立

AI が生成した Q&A は自動的に公開されるのではなく、管理者が管理画面で確認し、必要に応じて修正したうえで承認したものだけを FAQ ボットに反映します。

利用者には、承認済みの回答を毎回同じ内容で提示。AI が質問のたびに自由に文章を生成する方式と異なり、就業規則や申請手順、製品案内などで求められる回答の一貫性を確保しやすくなります。

「AI に任せきりにしない」承認プロセスを組み込むことで、FAQ 作成の効率化と、企業が責任を持って情報を公開する運用を両立します。

■質問候補を選ぶだけで即答。FAQ にない質問は RAG で補完

利用者がキーワードを入力すると、関連性の高い質問候補が表示されます。該当する質問を選べば、事前に承認された回答をすぐに確認でき、質問文を正確に入力したり、AI の推論結果を待ったりする必要がありません。

承認済み FAQ に該当しない質問には、RAG（検索拡張生成）が登録資料から関連情報を検索し、根拠となる資料名や箇所を示して回答します。

問い合わせログから頻出する質問や回答できなかった内容を確認し、資料の追加・更新と FAQ の再生成につなげることで、利用状況に応じた継続的な改善も図れます。

■人事・総務・情報システム部門から顧客サポートまで活用

社内ヘルプデスクでは、有給休暇や経費精算、IT 機器の利用手順など、規程やマニュアルに答えがある定型的な質問を社員自身で解決できる環境づくりに活用できます。

顧客サポートでは、取扱説明書や製品仕様書、商品ページなどから FAQ を整備し、顧客が問い合わせ前に必要な情報を探せる窓口を構築できます。

効果は業務や資料の整備状況によって異なりますが、問い合わせ件数、自己解決の状況、FAQ の利用履歴などを確認しながら運用を改善することが重要です。

■特許取得技術を採用。Ultra 版・Enterprise 版で提供

本機能の「AI による Q&A 生成、管理者による登録、質問候補の提示と承認済み回答の返答」という仕組みは、デフィデ株式会社が取得した特許第 7823852 号に関連しています（登録日：2026 年 2 月 24 日）。

「FAQ 自動生成」は chai+ の Ultra 版・Enterprise 版で提供しています。

今後も chai+ は、企業が蓄積してきた資料を、必要な人が必要なときに活用できる情報へ変えることで、問い合わせ対応の効率化とナレッジ共有を支援してまいります。

■デフィデ株式会社について

会社名：デフィデ株式会社

所在地：東京都港区赤坂 2-4-6-6F

代表者：山本 哲也

事業内容：戦略 AI コンサルティング／生成 AI 基盤構築支援／社内業務クラウド（SmartOps）／RAG 型 AI チャットボット・特許取得（chai+）／HR Tech（JOB Scope・生成 AI ワークバリュー・スコア分析・HR キャピタルダッシュボード）

Web サイト：<https://www.defide-ix.com/>

主なサービス一覧：

SmartOps（業務改革 AI プラットフォーム）：<https://smartops.jp/>

chai+（RAG 型 AI チャットボット・特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/>

chai+ Full Duplex AI ボイスボット（特許取得）：<https://lp.chatbothub.ai/voicebot>

JOB Scope（タレントマネジメント）：<https://jobscope.ai/>

生成 AI ワークバリュー・スコア分析（特許取得）：<https://jobscope.ai/ai-survey/>

HR キャピタルダッシュボード（JOB Scope ISO30414）：<https://jobscope.ai/hrcapital/>

AI Future Talks：<https://www.defide-ix.com/ai/ai-future-talks>

JOB Scope マガジン：<https://marketing.jobscope.ai/media/>

【メディア・記者向けお問い合わせ先】

デフィデ株式会社 広報担当

Email：SalesRep@defide-ix.com

TEL : 03-6551-2921

URL : <https://www.defide-ix.com/>