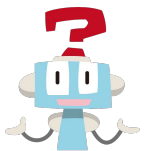


# AI-FAQボット 管理者用マニュアル



# はじめに

この度は「AI-FAQボット」をご利用いただき誠にありがとうございます。

このマニュアルでは「AI-FAQボット」の管理者向け準備手順、基本操作方法を解説します。

※機能追加等により画面表示が異なる場合がございます

「環境設定」などの詳しい設定方法やQAデータの作成方法は別途マニュアルをご用意しております。

[マニュアルページ](#)をご確認ください。

ご不明な点はAI-FAQボット事務局：[support@faq-bot.ai](mailto:support@faq-bot.ai)までお気軽にお問い合わせください。



# もくじ

## 導入準備

- ・管理ツールにログイン [P3](#)
- ・ホーム(契約切替、契約情報、運用フロー図) [P4](#)
- ・Excel®ファイルをインポート [P5](#)
  - Excel®ファイルテンプレートをダウンロード [P5](#)
- ・登録内容を確認 [P6](#)
- ・AIチャットボットを設置 [P7](#)

## 操作説明

- ・基本操作(パスワード変更、ログアウト) [P9](#)
- ・QAデータ [P10](#)
  - FAQの登録 [P10](#)
  - FAQ追加画面詳細 [P11](#)
  - Excelファイルのインポート [P12](#)
  - 登録内容編集 [P13](#)
  - データ更新方法 [P14](#)
  - 反映 [P15](#)
  - ファイル [P16](#)
  - 同義語 [P17](#)
  - ヒアリング [P18](#)

- 受付 [P19](#)
- 環境設定 [P20](#)
- ・AIチャットボット [P21](#)
  - マルチウィジェット [P24](#)
- ・分析 [P25](#)
  - トピックス [P25](#)
  - ランキング [P27](#)
  - グラフ [P28](#)
  - 回答なし [P30](#)
  - 期待と異なる回答 [P31](#)
  - 受付 [P32](#)
- ・アカウント [P33](#)
  - 登録/削除 [P33](#)
  - パスワード再発行 [P34](#)
  - IPアドレスの限定 [P35](#)
  - 役割の詳細 [P36](#)
  - AI-FAQボットの利用終了 [P37](#)
- ・おしらせ [P38](#)



# 管理ツールにログイン

管理ツールのログイン画面 (<https://faq-bot.ai/#login>)を開き、IDとパスワードを入力してログインボタンをクリックします。IDとパスワードは「【AI-FAQボット】管理アカウント発行のお知らせ」というタイトルのメールに記載されています。

パスワードを忘れてしまった場合は再発行いたします。[support@faq-bot.ai](mailto:support@faq-bot.ai)へお問い合わせください。

オンプレミス版につきましては管理者の方にお問い合わせください。

AI-FAQ 管理者ツール

ID

パスワード

画像認証 (表示されている文字を入力してください)

EYGAC

ログイン

' and 'PASS: '. Red lines connect the ID and password fields in the email to the corresponding fields in the login form on the left."/>

【AI-FAQボット】管理アカウント発行のお知らせ

受信トレイ ×

AI-FAQ事務局 <support@faq-bot.ai>

To

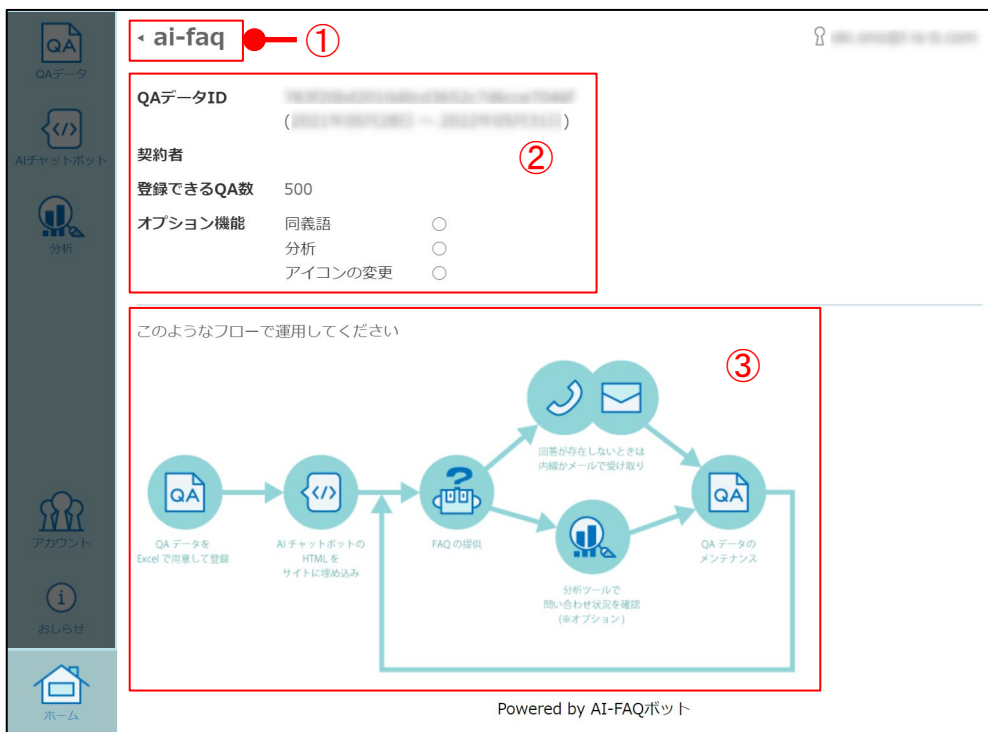
AI-FAQボットの管理ツールに招待されました。  
以下のアカウントでログインすることができます。

URL: <https://faq-bot.ai/>

ID:

PASS:

ログインするとホーム画面に遷移します。契約情報をご確認ください。



①

QAデータID

契約者

登録できるQA数 500

オプション機能

- 同義語
- 分析
- アイコンの変更

②

このようなフローで運用してください

③

QAデータをExcelで登録

AIチャットボットのHTMLをサイトに埋め込み

FAQの提供

QAデータのメンテナンス

回答が存在しないときは内線かメールで受け取り

分析ツールで問い合わせ状況を確認(※オプション)

Powered by AI-FAQボット

### ①契約名(契約切替)

現在表示中の契約名です。複数契約している場合、クリックで切り替えができません。

### ②契約情報

・QAデータID...IDとご利用期間です。

・登録できるQA数...ご契約中のプランで登録できる最大QA数です。

・オプション機能...オプションの契約状況です。

契約中のオプション機能は「」、未契約のオプション機能は「」

※同義語・分析は標準搭載としてがついています。がついていない場合や不必要な場合はお問い合わせください。

### ③運用フロー図

基本の運用フローをご確認いただけます。



# Excel®ファイルをインポート

画面左のアイコンからQAデータ画面に切り替え、右ペインの「インポート」ボタンをクリックしFAQデータを記入したExcel®ファイルを選択して「インポート」ボタンで登録できます。インポート後「反映」ボタンから反映を実行することでチャットボットに内容が反映されます。※操作詳細は別途該当操作ページをご参照ください。

QAデータ

ai-faq

FAQ (0) ファイル 同義語 (0) ヒアリング 受付 環境設定

オンラインヘルプ

表示できるデータがありません。

追加ボタンから登録するか、FAQファイルをアップロードしてください。

+ 追加

※ FAQファイルのテンプレートもご利用いただけます

テンプレートのダウンロード

反映

インポート

データが変更されましたので「反映」を押下し更新を行ってください。

06/16 12:53 メンテナンスにより公開中のデータが反映されました。

Excel®ファイルは拡張子xlsx形式で書き出してください。

Powered by AI-FAQボット



# 登録内容を確認

インポートが完了すると、各タブで現在登録されている内容の確認/編集ができるようになります。

画面右ペインではExcel®ファイルのインポート/エクスポートと反映の実行、ラベル管理や反映履歴の確認ができます。

※操作詳細は別途該当操作ページをご参照ください。

The screenshot shows the AI-FAQ management interface. The main content area displays a list of FAQ items with columns for question, answer, and status. Annotations in red highlight specific features:

- カテゴリー**: Points to the category list on the left sidebar.
- FAQ一覧**: Points to the main list of FAQ items.
- 質問**: Points to the question text in a list item.
- 回答**: Points to the answer text in a list item.
- 回答欄閉ボタン**: Points to the close button for the answer field.
- 編集/削除**: Points to the edit and delete icons for a list item.
- 関連タグ**: Points to a tag on an answer, with a note: "※自動作成されたタグは色付けされます".
- 回答欄開ボタン**: Points to the open button for the answer field.
- エクスポート/削除**: Points to the export and delete buttons in the top right.
- ラベル一覧**: Points to the label management section.
- インポート/反映**: Points to the import and refresh buttons.
- 反映履歴**: Points to the refresh history section.

Powered by AI-FAQポット



# AIチャットボットを設置

AIチャットボットの画面に切り替え、AIチャットボットのHTMLタグをAI-FAQボットを設置したいページに埋め込みます。  
「デモ画面表示」をクリックすると、ウィジェット画面の操作を試すことができます。

ai-faq

AIチャットボットのHTML

対象としたいカテゴリーを選択してください。  
選択がなければ全カテゴリーが対象になります

サービス・機能について 他社比較・導入事例・資料請求 導入・利用方法 料金について 契約・申し込み方法 対応環境 機能について

QAデータ (入力データ、形式、メンテナンス) 導入後のサポートについて セキュリティ系 管理・運用 雑談

AIチャットボットを表示したいページの</body>タグの前に以下のHTMLを埋め込んでください。  
クリップボードにコピー

```
<script src="https://develop.faq-bot.ai/widget/widget.js" charset="UTF-8" data-domain-id="a05279e09048d92e6dc01476524f1e4e"></script>
```

デモ画面表示

サーバーのドメイン / URLの限定

AIチャットボットの表示を許可するドメイン/URLを登録してください。登録がない場合はすべてのドメイン/URLが許可されます。

サーバーのドメイン / URLの限定 追加

クライアントのIPアドレスの限定

AIチャットボットへのアクセスを許可するIPアドレスを登録してください。登録がない場合はすべてのIPアドレスが許可されます。

追加

デザインの変更

吹き出し 11px 24時間受け付けてます!

```
687  
688 </script>  
689  
690 </body>  
691 </html>  
692
```

「クリップボードにコピー」ボタンをクリックするとHTMLタグがコピーされます。

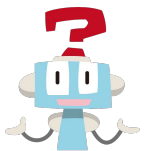
AIチャットボットを表示させたいページの</body>タグの前にコピーしたHTMLタグを埋め込むことで、AIチャットボットの設置完了です。

※フレームを使用している場合はヘッダーに埋め込んでください。





# 操作説明



# 基本操作

左のアイコンから各画面に切り替えることができます。右上のメールアドレスからはパスワードの更新とログアウトができます。

The screenshot shows the 'ai-faq' management interface. On the left is a sidebar with icons for: QAデータ (QA Data), AIチャットボット (AI Chatbot), 分析 (Analysis), アカウント (Account), お知らせ (Notice), and ホーム (Home). The main content area displays details for a specific QA data set, including its ID, the number of registrable QA items (500), and options for synonyms, analysis, and icon changes. Below this is a flowchart illustrating the operational process: QA data is registered via Excel, used by the AI chatbot on the website, provides FAQs, which are then analyzed with tools to confirm settings (via options), leading to QA data maintenance and email notifications when answers are missing.

On the right, a 'パスワードの更新' (Update Password) modal is open, showing input fields for the current password, a new password, and a confirmation password, along with a 'パスワードの更新' button. Below it is a 'ログアウト' (Logout) button.



# QAデータ FAQの登録

画面左のアイコンからQAデータ画面に切り替え、FAQを登録します。

「追加」ボタンからは1つずつ登録できます。「インポート」ボタンからはExcel®ファイル単位で登録できます。

The screenshot displays the 'ai-faq' management interface. On the left sidebar, the 'QAデータ' icon is circled in red. The main header shows 'ai-faq' and a navigation bar with 'FAQ (0)', 'ファイル', '同義語 (0)', 'ヒアリング', '受付', and '環境設定'. The 'FAQ (0)' button is highlighted with a red box. Below the header, a message states '表示できるデータがありません。' (No data can be displayed) and '追加ボタンから登録するか、FAQファイルをアップロードしてください。' (Register from the add button or upload FAQ files). A red arrow points from the '追加' button to the 'FAQ編集' inset window. The 'FAQ編集' window shows a form with fields for 'カテゴリ' (Category: FAQデータ系), '質問' (Question: CSVでも大丈夫でしょうか?), '回答' (Answer: いえ、不可能です。Excel形式でご利用いただけます。), 'ラベル' (Label: AI-FAQボットのFAQ), and 'タグ' (Tags: ファイル形式, xlsx, xls, xlms). The 'インポート' button in the main interface is also highlighted with a red box, with a red arrow pointing to the 'FAQデータ インポート' inset window. The 'FAQデータ インポート' window features a 'ファイル選択' (File Selection) button and a 'ラベル' (Label) input field. At the bottom of the main interface, there are 'インポート' and 'キャンセル' buttons.

Powered by AI-FAQロボット



# QAデータ FAQ追加画面詳細

### FAQ追加

カテゴリ

FAQデータ系 > ファイル形式

質問 **必須**

CSVでも大丈夫でしょうか？

回答 **必須**

いえ、不可能です。Excel形式でご利用いただけます。  
記入方法の詳細は[サービスサイト](https://faq-bot.ai/ja/)を参照ください。

ラベル

総務部用

タグ

ファイル

保存 キャンセル

## カテゴリ

FAQの内容に併せたカテゴリ名を設定できます  
+マークから階層を追加できます

## 質問

## 回答

以下フォーマットを使用してハイパーリンクを設定できます  
フォーマット: [表示テキスト](URL)

## ラベル

FAQのグループ化に使用します  
複数名(部署)でそれぞれFAQの編集を管理する際など便利です  
Excel®ファイルインポート時に一括設定もできます

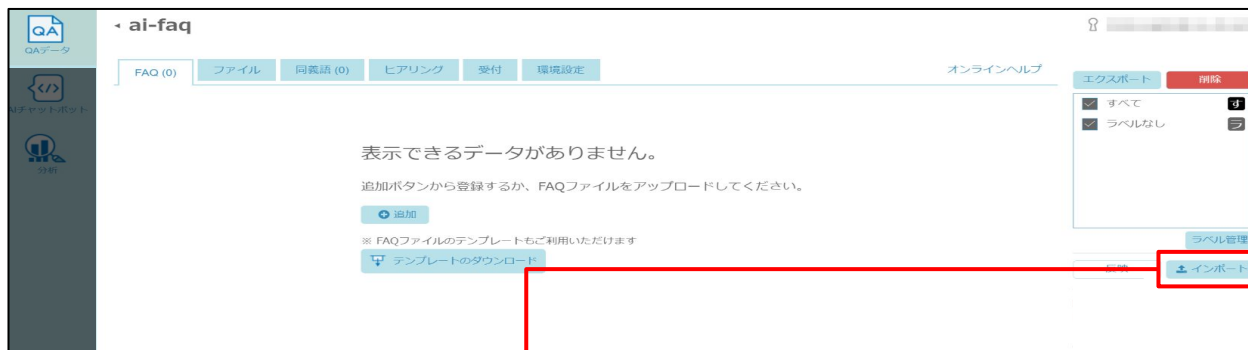
## タグ

FAQごとの関連語句を登録できます(複数可)  
入力後Enterキー押下で確定します



# QAデータ Excelファイルのインポート

FAQタブ内右ペインから「インポート」ボタンをクリックし、「ファイル選択」からFAQデータを記入したExcel®ファイルを選択して「インポート」ボタンで登録できます。ラベルの設定も可能です。



## ※留意点※

- ・1ファイルずつインポートします
- ・複数のファイルをインポートするとマージされます。ただし、同じラベルかつ同じカテゴリ階層+質問文のデータは上書きされます。
- ・不正なデータ※ が含まれる場合はファイルごとインポートされません  
※ 値がない、重複している等



# QAデータ 登録内容編集

FAQを登録すると、FAQごとに直接内容の編集/削除ができるようになります。

**FAQ単位で追加/削除**

**ラベル単位でエクスポート可能**

**ラベル単位でデータ削除**

**ラベルの追加/編集/削除**

**新たなExcel®ファイルをインポート**



# QAデータ データ更新方法

QAデータはインポートされた複数のExcel®ファイルを組み合わせることで構成することができます。  
それぞれのQAデータはラベルの設定によりグルーピング化できます。

環境設定の user\_tag が on の場合、QAデータの関連タグが自動学習されます。エクスポートしたExcel®ファイルには学習したタグが記載されるので、QAデータの管理をExcel®ファイルのみで行う場合は、最新のQAデータをエクスポートしてください。

## FAQタブ右ペイン画面

The screenshot shows the right sidebar of the FAQ tab. At the top, there are two buttons: 'エクスポート' (Export) and '削除' (Delete). Below them is a list of labels with checkboxes: 'すべて' (All), 'ラベルなし' (No label), '人事部用' (HR Dept), and '総務部用' (General Affairs Dept). Each label has a corresponding icon. At the bottom of this list is a 'ラベル管理' (Label Management) button. Below the list are two more buttons: '反映' (Reflect) and 'インポート' (Import). Below these buttons is a message: 'データが変更されましたので「反映」を押しし更新を行ってください。' (Data has been changed, please click 'Reflect' to update). At the bottom, there is a list of chat messages with timestamps and content, such as '08/31 9:56 に...によって反映されました。' and '06/16 12:53 メンテナンスにより公開中のデータが反映されました。'

### ①ラベル一覧ラベル管理

チェックボックスからラベルを指定することでラベルごとのエクスポート・削除が可能です。

### ②エクスポート

チェックボックスで指定したラベルまたはすべてのQAデータのExcel®ファイルをエクスポートします。

### ③削除

チェックボックスで指定したラベルまたはすべてのQAデータを削除します。  
すべてのデータを削除するとQAデータ未登録時の初期画面に戻ります。

### ④インポート

QAデータを記入したExcel®ファイルをインポートします。

### ⑤反映

反映を実行することでチャットボットに内容が反映されます。

### ⑥反映履歴

反映履歴内のリンクをクリックし過去の反映時の状態に戻すことができます。

### ※留意点※

複数のファイルをインポートするとマージされます。  
ただし、同じラベルかつ同じカテゴリ階層 + 質問文のデータは上書きされます。

また、Excel®ファイルでQAデータを管理する場合は、最新のExcel®ファイルをインポートする前に、同じラベルのデータを削除することでExcel®ファイルの内容がすべて反映されるようになります。



# QAデータ 反映

FAQの追加やExcelファイルのインポートをおこなった後、右ペインの反映ボタンに赤丸印とメッセージが表示されます。反映する内容を確認し、反映ボタンを押下することでチャットボットに反映されます。 ※反映履歴は20世代表示

変更内容があるタブに赤丸印が表示されます

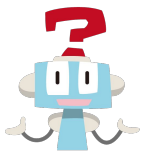
変更を取り消します

すべてのタブの変更内容を削除します

表示中タブの変更内容のみ削除します

反映履歴内のリンクをクリックし過去の反映時の状態に戻すことができます





# QAデータ ファイル

ファイルタブでは回答に表示するファイルをアップロードできます。

## ①ファイルをアップロード

アップロードできるファイルの種類に制限はありません。  
1ファイル20MBまで、合計5GBまでアップロードできます。

## ②アップロードされたファイル一覧

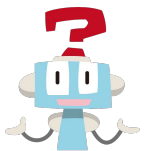
※ファイル名をクリックするとファイル名の編集ができます。

## ③「FAQ」回答欄

アップロードしたファイル名をFAQの回答欄に入力すると  
回答にサムネイルまたはアイコンが表示されます。  
クリックすると閲覧・ダウンロードができます。

	A	B
1	#AIチャットボット	
	AIチャットボットの設置方法を教えてください	管理画面でAIチャットボットのHTMLタグを取得し、設置したいページに埋め込んでください。詳細は管理者用マニュアルをご参照ください。
2		
3	AIチャットボットのデザインを変えることはできますか？	管理画面の「デザインの変更」から変更できます。
	AIチャットボットは何ですか？	Webページなどで動く、小さなアプリケーションです。AI-FAQポットのページでは右下に表示されており、クリックで開きます。
4		chatbot.png

③



# QAデータ 同義語

同義語タブでは同義語の追加や、現在登録されている同義語の確認/編集/削除ができます。

現在登録されている同義語一覧

1	価格	値段	料金	費用
2	オンプレ	オンプレミス		
3	スマホ	iPhone	Android	
4	PC	パソコン	ノート	

同義語追加

同義語 必須

ラベル

保存 キャンセル

同義語編集

同義語 必須

価格 値段 料金 費用

ラベル

保存 キャンセル

	A	B	C
1	オンプレ	オンプレミス	
2	スマホ	Android	iPhone
3	PC	パソコン	ノート
4	明日	あす	
5	価格	プライス	料金
6	事例	ケース	Case

※Excel®ファイルでインポートする場合は「同義語」シートへ同じ意味の単語を行に記載します。  
20列×300行まで登録できます。



# QAデータ ヒアリング

ヒアリングタブではヒアリングシナリオの追加や、登録されている内容の確認/編集/削除ができます。

ヒアリング内容は自由に設定できます。

項目名など設定の詳細は「AI-FAQボット設定用マニュアル」をご参照ください。



# QAデータ 受付

受付タブでは受付シナリオの追加や、登録されている内容の確認/編集/削除ができます。  
複数の受付内容を登録する場合は受付名が一意となるようにして登録してください。

株式会社L is B

FAQ (223)   ファイル   同義語 (0)   ヒアリング   **受付**   環境設定   オンラインヘルプ

**資料請求** ● 受付名   **編集/削除**   **追加**

**\_satisfied** ● 受付を開始する条件※正しい回答に辿り着いた場合の記載

新規追加画面

受付内容は自由に設定でき、バリデーションや自動入力も可能です。詳細は「AI-FAQボット設定用マニュアル」をご参照ください。

No	項目名	質問メッセージ	入力	次の項目
1	開始	このままチャットで申し込みますか？	[[はい:null] [いいえ:null]>_redo	氏名

受付シナリオ追加

受付名 **必須**  
出張精算

識別子名 **必須**  
\_satisfied

ラベル  
人事部用

保存   キャンセル



# QAデータ 環境設定

環境設定タブでは、登録されている内容の確認/編集/削除ができます。

\_configシートに記載したExcel®ファイルをインポートすることでも、環境設定の反映が可能です。

シートの記入方法など詳細は「AI-FAQボット設定用マニュアル」をご参照ください。

項目名と現在設定されている値

編集画面で値を変更できます

環境設定編集: auto\_link

お知らせ

変更した値を初期値に戻します

ヘルプ画面が開いて設定の詳細確認できます

カテゴリ指定可能な項目には+マークが表示されます



# AIチャットボット 1/3

AIチャットボットの詳細設定が行えます。

The screenshot shows the configuration page for an AI chatbot. It includes a sidebar with navigation icons, a main content area with various settings, and a code editor for HTML. Red boxes and numbers 1 through 5 highlight specific features: 1. A 'Copy to Clipboard' button in the HTML section. 2. The HTML code block containing a script tag. 3. A 'Demo Screen Display' button. 4. A text input field for server domain/URL with an 'Add' button. 5. A text input field for client IP address with an 'Add' button.

URL「<http://direct4b.com>」を登録すると  
「<http://direct4b.com>」と前方一致するページのみAIチャットボットの表示を許可

④ <https://direct4b.com/ja/feature.html#admintool>

ドメイン「[direct4b.com](http://direct4b.com)」を登録すると  
「[direct4b.com](http://direct4b.com)」が含まれるページのみAIチャットボットの表示を許可

## ①対象カテゴリーを選択

問い合わせを受け付ける対象カテゴリーを選択できます。選択したカテゴリーは下のHTMLに追加されます。選択がなければ全カテゴリーが対象になります。

## ②ページにAIチャットボットを埋め込む

「クリップボードにコピー」ボタンをクリックするとHTMLタグがコピーされます。AIチャットボットを表示させたいページの</body>タグの前にコピーしたHTMLタグを埋め込むことで、AIチャットボットを設置できます。

※フレームを使用している場合はヘッダーに埋め込んでください。

## ③デモ画面表示

デモ画面を表示します。入力や操作を試すことができます。デモ画面のみ表示できる役割「デモ実施者」も用意しています。※詳細はP36をご参照ください

## ④AIチャットボットを表示するサーバーのドメインURLを限定

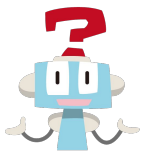
登録したサーバーのドメインURL以外でのAIチャットボットの表示を制限します。URLを登録すると、そのURLとの前方一致により表示が許可されます。ドメインを登録すると、そのドメインが含まれるページで表示が許可されます。

## ⑤AIチャットボットを表示するクライアントのIPアドレスを限定

登録したIPアドレス以外の接続元からのアクセスを制限します。登録がない場合は全てのIPアドレスからの接続を許可します。IPアドレスは『IPアドレス/CIDR』の形式で、範囲設定することができます。







# AIチャットボット 3/3

※アイコンの変更はオプションでご利用いただける機能です。

アイコンの変更

画像アップロード

アイコンの画像ファイルについて

横60px以上150px以下  
縦60px以上170px以下

PNG形式で、下記指定のファイル名でアップロードしてください。

bot-header：タイトル部分に表示されます。  
bot-solved：求める回答にたどり着いた際に表示されます。  
bot-bow：期待と異なる結果となった際に表示されます。  
bot-01 ~ bot-05：会話中にランダムで表示されます。

例) bot-header.png、bot-02.png、bot-05.png

アイコンプレビュー

bot-header bot-solved bot-bow

bot-01 bot-02 bot-03

bot-04 bot-05

デフォルトに戻す 元に戻す 保存する

Powered by AI-FAQボット

## アイコンの変更

「画像アップロード」ボタンをクリックし.png形式のアイコン画像をアップロードします。画像形式やサイズ、ファイル名指定はボタン下の「アイコンの画像ファイルについて」をご確認ください。

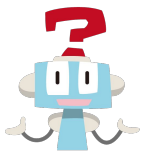
アップロードしたアイコンは右側のプレビューで確認できます。

「保存する」ボタンをクリックするとアイコンを確定しAIチャットボットに反映します。

「デフォルトに戻す」ボタンをクリックすると初期のアイコンデザインに戻します。

「元に戻す」ボタンをクリックすると一つ前に保存していたアイコンに戻します。

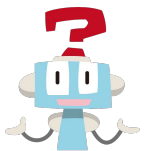




# AIチャットボット マルチウィジェット

対象としたいカテゴリを選択するとHTMLタグにも反映されるため、  
各ページによって埋め込むHTMLを変更することで表示させるカテゴリを変更できます。

各ページによって表示させるカテゴリを変更できます



# 分析 トピックス

指定したヒアリング項目に回答があった場合、ヒアリング回答が表示されます。(日付降順、5件表示)

ai-faq

トピックス ランキング グラフ 回答なし 期待と異なる回答 受付

トピックスタブ

期間: 2022年08月 ~ 2022年08月

### 重要なヒアリング項目の回答

ヒアリングシナリオの項目名に接頭辞(Prefix) **\*pickup\*** をつけた項目がピックアップされます。

オンラインでのサポートをして欲しいのですが、無理ですか？

お勧めのランチデリバリーを知りたかった

※指定方法※

ヒアリングシナリオの項目名の接頭辞に  
**\*pickup\*** をつけます。

例: **\*pickup\*not\_found\_reason**

FAQ (223) ファイル 同義語 (0) ヒアリング 受付 環境設定

**\_not\_found** 人事部用

1 **\*pickup\*not\_found\_reason** 知りたかったことを具体的に教えてください



## 分析 トピックス②

トピックス画面で表示された回答をクリックすると、詳細対話ログ画面が表示されます。  
「FAQに追加」ボタンからそのままFAQとして編集し登録することができます。

The image shows a '詳細対話ログ' (Detailed Conversation Log) window with the following content:

対応状況	<input type="checkbox"/> チェックすると対応済に更新されます
問い合わせ 絞り込み	サービスの問い合わせ サービスの問い合わせ
質問文 回答文	オンラインサポートはありますか？ いいえ、ありません。
ヒアリング質問1 ヒアリング回答1	回答内容についてお聞かせください 関連項目だが、意図した回答ではない
ヒアリング質問2 ヒアリング回答2	最後に連絡先を入力してください。後ほど担当から連絡します。 オンラインでのサポートをして欲しいのですが、無理ですか？

At the bottom of the log, there is a message from 2022/08/18 22:48:40:

(候補:315)  
遠慮なく何でも聞いてください！  
[粗大ごみ全般]  
[申し込み方法]  
[粗大ごみの出し方]  
[収集方法]  
[契約関係]  
[サービスの問い合わせ]  
[利用関係]  
[他社比較・導入事例・資料請求]  
[▼次のカテゴリ▼]

A red box highlights the 'FAQに追加' button in the log window, with an arrow pointing to a 'FAQ追加' dialog box. The dialog box contains the following fields:

- 対応状況: FAQ追加
- 問い合わせ  
絞り込み: カテゴリー (dropdown menu)
- 質問文  
回答文: 質問 **必須** (text input: オンラインでのサポートをして欲しいのですが、無理ですか？), 回答 **必須** (text input)
- ヒアリング質問  
ヒアリング回答: (text input)
- UID: ラベル (text input)
- 2022/08/18 22: (text input)
- タグ: (text input)

Buttons: OK, キャンセル



# 分析 ランキング

AI-FAQボットの利用状況です。ランキングタブでは指定した期間の利用状況をランキングで確認できます。

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

質問文	表示回数	「はい」の回数	「いいえ」の回数
料金関係 > ご提供価格について 料金プランはどのようなものがありますか？	表示:651	はい:177	いいえ:258
料金関係 > ご提供価格について 初期費用はいくらですか？	表示:358	はい:109	いいえ:177
料金関係 > ご提供価格について 値引きや割引はありますか？	表示:248	はい:79	いいえ:122
料金関係 > ご提供価格について 月額費用はいくらですか？	表示:236	はい:61	いいえ:137
料金関係 > 料金の発生について 料金の発生はいつからですか？	表示:220	はい:122	いいえ:77
料金関係 > 料金の発生について 月の途中で契約したときの料金はどうなりますか？	表示:117	はい:37	いいえ:69
料金関係 > 料金の発生について 初月は無料になりますか？	表示:117	はい:40	いいえ:51
契約関係 > 契約の種類について トライアル利用はできますか？	表示:99	はい:42	いいえ:25
サービスの問い合わせ 分からないことがあった時の問い合わせ窓口はありますか？	表示:94	はい:38	いいえ:48

## ①トップカテゴリーで絞り込み

カテゴリーを選択してランキングの絞り込みができます。

※現在登録されていないカテゴリQAは先頭に「\*\*」が表示されます

\*\*勤怠 > 勤怠記録

\*\*勤怠記録はどこから記録しますか？

## ②期間設定

月指定で過去1年までの期間の絞り込みができます。

## ③昇順降順切順り替え

## ④表示回数

回答が表示された回数です。

## ⑤「はい」の回数

prompt\_confirmで「はい」を押した回数です。

## ⑥「いいえ」の回数

prompt\_confirmで「いいえ」が選択された回数です。クリックすると、期待と異なる回答画面で、「いいえ」が選択された際の対話ログを確認できます。

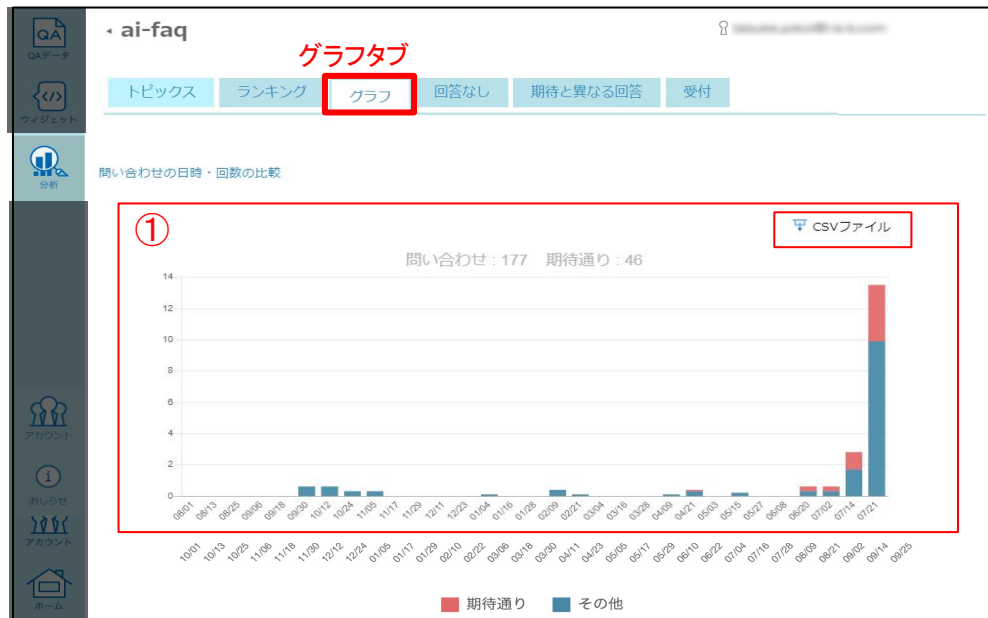
## ⑦ランキングデータのダウンロード

QAランキングのデータをCSVでダウンロードできます。



# 分析 グラフ 1/2

グラフタブでは指定した期間の利用状況をグラフで確認できます。  
各グラフはCSVファイルのアイコンからダウンロード可能です。

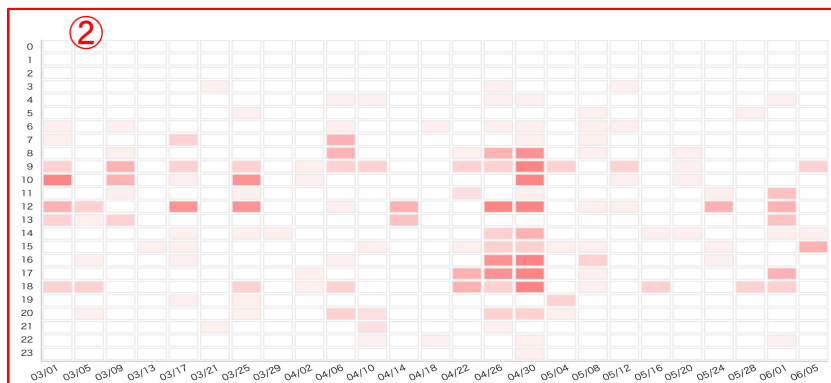


## ①問い合わせの日時・回数の比較

カテゴリ選択やテキスト入力による検索で、  
回答にたどり着くまでの一連の問い合わせを行った回数と比較されます。  
【期待通り】prompt\_confirmで「はい」と回答された回数です。  
【その他】それ以外の回数です。これには途中離脱も含まれます。

## ②ヒートマップ

指定した期間の時間帯での利用数をヒートマップで表示します。





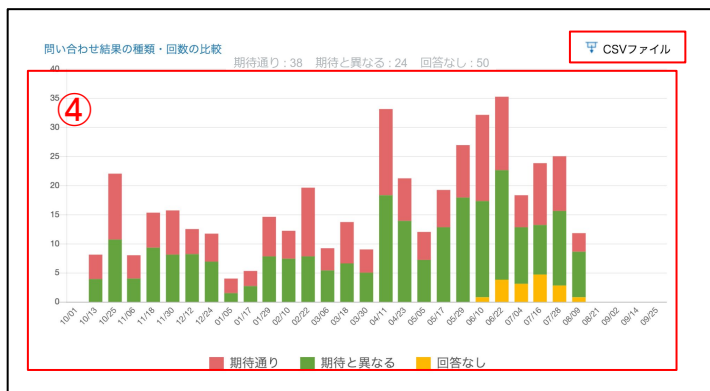
# 分析 グラフ 2/2

## 対話ログCSV

直近12カ月の対話履歴をCSV形式でダウンロードできます。  
当月は前日までの履歴が対象となります。

③

📄 2022年08月 📄 2022年07月 📄 2022年06月 📄 2022年05月 📄 2022年04月 📄 2022年03月  
📄 2022年02月 📄 2022年01月 📄 2021年12月 📄 2021年11月 📄 2021年10月 📄 2021年09月



## ③対話ログのダウンロード

12か月分の対話ログがCSVでダウンロード可能です。

## ④問い合わせ結果の種類・回数比較

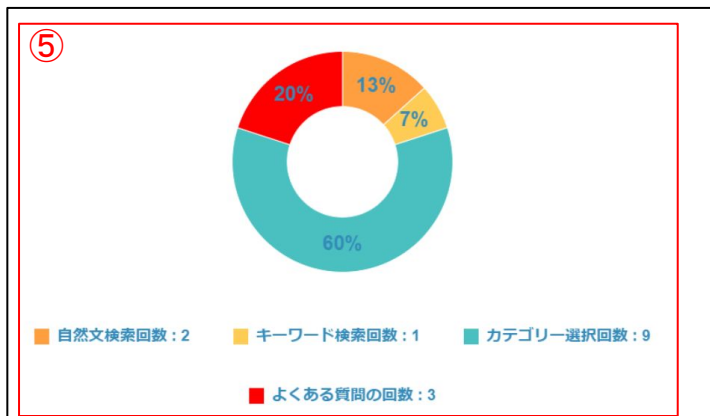
【期待通り】prompt\_confirmで「はい」と回答された回数です。

【期待と異なる】prompt\_confirmで「いいえ」と回答された回数です。

【回答なし】回答が見つからなかった回数です。

## ⑤検索方法の比較

AIチャットボットを開いた直後など、絞り込みがない状態で最初に検索した方法が比較されます。





# 分析 回答なし

回答なしタブでは、指定した期間の回答なし(not found)時の問い合わせ内容が確認できます。

The screenshot displays the '回答なし' (Not Found) tab in the AI-FAQ system. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'トピックス', 'ランキング', 'グラフ', '回答なし', '期待と異なる回答', and '受付'. The '回答なし' tab is selected. Below the navigation bar, there are filters for '期間' (Period) set to '2018年10月' to '2019年09月'. A table lists unanswered inquiries with columns for '日付' (Date), '問い合わせ' (Inquiry), '絞り込み' (Filter), and 'ヒアリング回答' (Hearing Answer). A detailed view of an inquiry is shown below the table, including the '問い合わせ' (Inquiry), '質問文' (Question), '回答文' (Answer), and 'ヒアリング' (Hearing) details. A 'FAQに追加' (Add to FAQ) button is visible in the detailed view. A 'UID' field is highlighted at the bottom of the detailed view.

## ⑨UIDの表示

パラメータに“uid”を埋め込むことでログに記載し、識別することができます。

ピックアップしたヒアリング回答からFAQの登録ができます。

## ①回答が見つからなかったキーワード

回答なし(not found)となった際の問い合わせで利用されていたキーワードの一覧です。回答なしとなった回数2回以上のみ)が多い順に並んでいます。クリックしたキーワードで絞り込むことができます。

## ②トップカテゴリーで絞り込み

カテゴリーを選択して絞り込みができます。

## ③問い合わせ日時

## ④回答なしとなった問い合わせ内容

## ⑤問い合わせ時の対話ログ

一覧の行をクリックすると、問い合わせ時の対話ログや全てのヒアリング結果が確認できます。

## ⑥対応済みのものにコメント&チェック

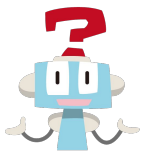
吹き出しマークからコメントを追記してどのような対応をおこなったか記録できます。

対応した問い合わせにチェックを入れて、対応済みのものと未対応のものを管理できます。

## ⑦対応状況で絞り込み

## ⑧回答のCSVダウンロード





# 分析 期待と異なる回答

期待と異なる回答タブでは、指定した期間の期待と異なる回答だった時(prompt\_confirmで「いいえ」と回答)の問い合わせ内容が確認できます。

日付	質問文	ヒアリング回答1	ヒアリング回答2
2019/07/30	初月は無料になりますか?		
2019/07/30	月額費用はいくらですか?		
2019/07/30	値引きや割引はありますか?		
2019/07/30	料金プランはどのようなものがありますか?		

⑨ UID: abcd01234

## ⑨UIDの表示

パラメータに“uid”を埋め込むことでログに記載し、識別することが出来ます。

ピックアップしたヒアリング回答からFAQの登録ができます。

## ①回答が期待と異なった質問

期待と異なる回答(prompt\_confirmで「いいえ」と回答)となった質問一覧です。期待と異なる回答となった回答が多い順に並んでいます。

クリックした質問で絞り込むことができます。

## ②トップカテゴリーで絞り込み

カテゴリーを選択して絞り込みができます。

## ③問い合わせ日時

## ④期待と異なる回答となった問い合わせ内容

## ⑤問い合わせ時の対話ログ

一覧の行をクリックすると、問い合わせ時の対話ログや全てのヒアリングの結果が確認できます。

## ⑥対応済みのものにコメント&チェック

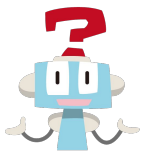
吹き出しマークからコメントを追記してどのような対応をおこなったか記録できます。

対応した問い合わせにチェックを入れて、対応済みのものと未対応のものを管理できます。

## ⑦対応状況で絞り込み

## ⑧回答のCSVファイルダウンロード





# 分析 受付

受付タブでは、受付シートで設定した項目とcsvファイルのダウンロードが可能です。  
※Excel®に受付の記載がない場合はタブは表示されません。

① 資料請求 (0)

② 項目: 製品名 / 氏名 / 郵便番号 / 住所 / 電話番号 / メールアドレス / 備考

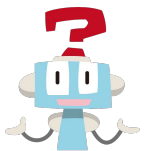
CSVファイル ③

①受付の名前  
( )内は回答数

②項目  
受付機能で入力する内容です。

③CSVファイルダウンロード  
受付した回答一覧がCSVでダウンロードできます。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	受付番号	受付時刻	製品名	氏名	郵便番号	住所（郵便番号）	住所	電話番号	メールアドレス	備考
2	008-001-20210104-2	2021/1/2 11:18	AI-FAQポット	田中 みかこ	5500002	大阪府大阪市西区	菱和第3ビル 303	664858535	mikako.tanaka@test.com	特になし
3	008-001-20210104-1	2021/1/4 11:16	AI-FAQポット	鈴木 一郎	1010032	東京都千代田区	岩本町3-11-11ブルータスビル2F	358124735	ichiro@faq-bot.ai	稟議に利用するので、 カタログを5部郵送いただきたいです。



# アカウント 登録/削除

AI-FAQ管理者ツールで「管理・編集・閲覧・デモ実施」の役割を持つアカウントを登録できます。

登録した  
アカウント一覧

## アカウントを登録

①管理ツールへのアクセスを許可するアカウントのメールアドレスを入力します。

②与える役割を選択します。

役割詳細は該当ページをご参照ください。

③「登録」ボタンをクリックすると「【AI-FAQボット】管理アカウント発行のお知らせ」メールが送信され、アカウントが登録されます。役割で詳細設定を選択していると役割アイコンが表示されます。

## アカウントを削除

④×ボタンをクリックして管理ツールへアクセスを許可したアカウントを削除できます。



# アカウント パスワード再発行

AI-FAQ管理者ツールでアカウント毎に「パスワード再発行」をすることができます。

The screenshot shows the 'ai-faq' management interface. The 'アカウントの管理' (Account Management) section is active, displaying a table of accounts. A red box highlights the 'パスワード再発行' (Reset Password) button for the first account, which is also marked with a circled '5'. A red arrow points from this button to a confirmation dialog box titled 'お知らせ' (Notice). The dialog box contains a warning icon and the text 'パスワードを再発行します。よろしいですか?' (Reset password. Is it okay?). Below the text are 'OK' and 'キャンセル' (Cancel) buttons.

メールアドレス	役割	パスワード再発行
[Redacted]	管理者	パスワード再発行 ⑤
[Redacted]	管理者	パスワード再発行
[Redacted]	閲覧者	パスワード再発行 ×
[Redacted]	編集者	パスワード再発行 ×
[Redacted]	[Redacted]	パスワード再発行 ×

## パスワード再発行

⑤「パスワード再発行」ボタンをクリックすると、ダイアログボックスに遷移します。「OK」ボタンをクリックすると、該当のアカウントに「【AI-FAQボット】パスワード再発行のお知らせ」メールが送信され、パスワード再発行が完了します。



# アカウント IPアドレスの限定

AI-FAQ管理者ツールへのアクセスを許可するIPアドレスを限定することができます。

The screenshot shows the 'ai-faq' management interface. On the left is a sidebar with icons for QAデータ, AIチャットボット, 分析, アカウント, お知らせ, and ホーム. The main content area is titled 'アカウントの管理' and includes a form to add accounts with fields for 'メールアドレス' and '役割' (with a dropdown menu set to '編集者' and a '登録' button). Below this is a table of existing accounts with columns for email, role, and a 'パスワード再発行' button. A red box highlights the 'IPアドレスの限定' section, which contains a form to add IP addresses and a table of currently active IP addresses.

メールアドレス	役割	パスワード再発行
[redacted]	管理者	パスワード再発行 ×
[redacted]	管理者	パスワード再発行
[redacted]	閲覧者	パスワード再発行 ×
[redacted]	編集者	パスワード再発行 ×
[redacted]	[edit/delete icons]	パスワード再発行 ×

現在接続中IPアドレス
[redacted]

## 管理ツールへのアクセスを許可するIPアドレスを限定

登録したIPアドレス以外の接続元からのアクセスを制限します。登録がない場合は全てのIPアドレスからの接続を許可します。

IPアドレスは『IPアドレス/CIDR』の形式で、範囲設定することができます。



# アカウント 役割の詳細

管理者:管理ツール内すべての機能を使用できます。

編集者:「QAデータ」タブの編集と「分析」タブの閲覧が可能です。

閲覧者:「QAデータ」「分析」タブの閲覧が可能です。

デモ実施者:「デモ画面」のみ使用できます。※ログイン後に直接デモ画面が表示されます。

詳細設定:各タブ(「QAデータ」「AIチャットボット」「分析」「アカウント」)ごとに  
編集/閲覧権限を指定できます。クリックして色が変わったものが選択されています。

詳細設定:	<input checked="" type="checkbox"/> アカウント編集	<input type="checkbox"/> QAデータ編集	<input type="checkbox"/> AIチャットボット編集	<input checked="" type="checkbox"/> 分析編集
	<input type="checkbox"/> アカウント閲覧	<input type="checkbox"/> QAデータ閲覧	<input type="checkbox"/> AIチャットボット閲覧	<input type="checkbox"/> 分析閲覧



# アカウント AI-FAQボットの利用終了

AI-FAQボット環境の管理者が、不要となった環境の利用終了操作を行えます。

The screenshot shows the management interface for AI-FAQ Bot environments. On the left is a sidebar with navigation icons for QAデータ, AIチャットボット, 分析, アカウント, お知らせ, and ホーム. The main area displays a table of environments with columns for environment name, status, and actions. Below the table is a section for 'IPアドレスの限定' with a text input field and an '追加' button. A red box highlights the 'AI-FAQボットの利用終了' button in the table. A red arrow points from this button to a modal dialog box titled 'お知らせ' (Notice). The dialog contains a warning icon and the text: 'この環境を終了します。終了すると管理ツールやAIチャットボットにアクセスできなくなります。環境終了前に管理ツールからQAデータや分析結果をエクスポートしておくことをお勧めします。' (We will end this environment. After ending, you will not be able to access the management tool or AI chatbot. We recommend exporting QA data and analysis results from the management tool before ending the environment.) At the bottom of the dialog are 'OK' and 'キャンセル' (Cancel) buttons.

## 「AI-FAQボットの利用終了」

ボタンを押下することで、不要となった環境の利用終了操作を実施できます。

「管理者」権限のアカウントのみ操作可能です。

利用終了操作を実施した環境は一定期間後に削除されます。QAデータは復元できませんのでご注意ください。

利用終了操作の際、あらかじめQAデータのエクスポートを行っていただくことを推奨いたします。

※ 複数の環境をご利用の方は、左上の「▼」で切り替えられる環境ごとに異なる権限をお持ちの場合がございます。

環境ごとに付与されている権限は、P33を参照のうえご確認ください。



# お知らせ

お知らせタブをクリックするとメンテナンス情報などを掲載したステータスサイトが別ウィンドウで表示されます。

**AI-FAQ ボット ステータス**  
ユーザーの思考に合わせて進化する「AI-FAQボット」のアップデート、メンテナンス情報を発信いたします。

© 2022.06.07

メンテナンス情報

**【サポート終了】Internet Explorer 11をご利用のお客様へ**

※ **Internet Explorer 11**をご利用のお客さまへ、**重要なお知らせ**です ※

いつもAI-FAQボットをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
このたび、AI-FAQボットの安定稼働および機能強化を進めていくにあたり、一部のブラウザでの動作を保証し続けることが難しいため、下記をもってサポートを終了させていただきます。

【サポート終了対象のブラウザ】  
Internet Explorer 11

【サポート終了日時】  
2022年6月15日（水）18:00

【サポート終了後のご利用について】  
対象ブラウザでの動作保証を終了いたします。  
上記日時以後のWindows OSの動作保証ブラウザは  
Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge（各最新バージョンを推奨）となります。

**カテゴリ**

- メンテナンス情報
- 障害情報
- その他お知らせ

**最新情報**

- 【サポート終了】Internet Explorer 11  
をご利用のお客様へ
- 5月9日実施 メンテナンスのお知らせ
- 3月3日実施 臨時メンテナンスのお知らせ
- 緊急メンテナンス完了のお知らせ(2022  
年2月15日22:16完了)
- 2月15日実施 緊急メンテナンスのお知

