



Excel業務の1歩先へ

FAQナレッジ管理アプリ

マニュアル



•	<u>01 アプリの概要</u>	
	1. FAQナレッジ管理アプリについて	P3
	2. 主な機能	P4
	3. アプリを利用する際の注意点	P5
	4. 操作の全体像	P6
•	<u>02 操作説明 ～アプリの初期設定～</u>	
	1. FAQカテゴリを登録する	P8～
	2. CELFナレッジを作成する	P13～
	3. FAQを作成するAIプロンプトを登録する	P20～
•	<u>03 操作説明 ～FAQを作成する～</u>	
	1. FAQを新規登録する	P26～
	2. メールからFAQを作成する	P34～
•	<u>04 操作説明 ～FAQを公開する～</u>	
	1. FAQを公開する	P40～
•	<u>05 操作説明 ～問題報告を受けたFAQの改善～</u>	
	1. FAQを改善する	P50～

| 01

アプリの概要

『FAQナレッジ管理』アプリについて

本マニュアルでは、「FAQナレッジ管理」アプリの概要と基本的な使い方について説明します。

■ FAQナレッジ管理アプリとは

本アプリは、問い合わせ対応で蓄積されたメールなどの情報から、**FAQ**(よくある質問)を作成し、管理するためのアプリです。

作成した**FAQ**は、**CELF**の**RAG**データベースにナレッジとして蓄積し、**CELF**アプリや、**WebAPI**を通じた外部システム(**Teams**や**Copilot**など)からあいまい検索することで、問い合わせ対応などのシーンで活用できます。

① AIによるFAQの自動作成

過去の問い合わせメールの内容をもとに、生成AIが「質問」と「回答」を整理し、FAQ形式のデータを作成します。

② FAQの管理と公開

作成したFAQは、内容の確認や編集を行ったうえで管理・公開することができます。

公開されたFAQは、CELfのRAGデータベースにナレッジとして蓄積され、CELfアプリや、WebAPIを通じた外部システムから活用できます。

③ フィードバックによるFAQの継続的な改善

ナレッジ検索※に利用されたFAQは、フィードバック※を受け取ることができます。

その内容をもとにFAQを見直すことで、ナレッジの品質を継続的に向上させることができます。

※本アプリとあわせて配布している「問合せ回答作成支援」アプリから、ナレッジ検索結果のフィードバックを受け取ることができます。

アプリを利用する際の注意点

■ アプリを利用するには、以下の拡張オプションを事前に登録してください。

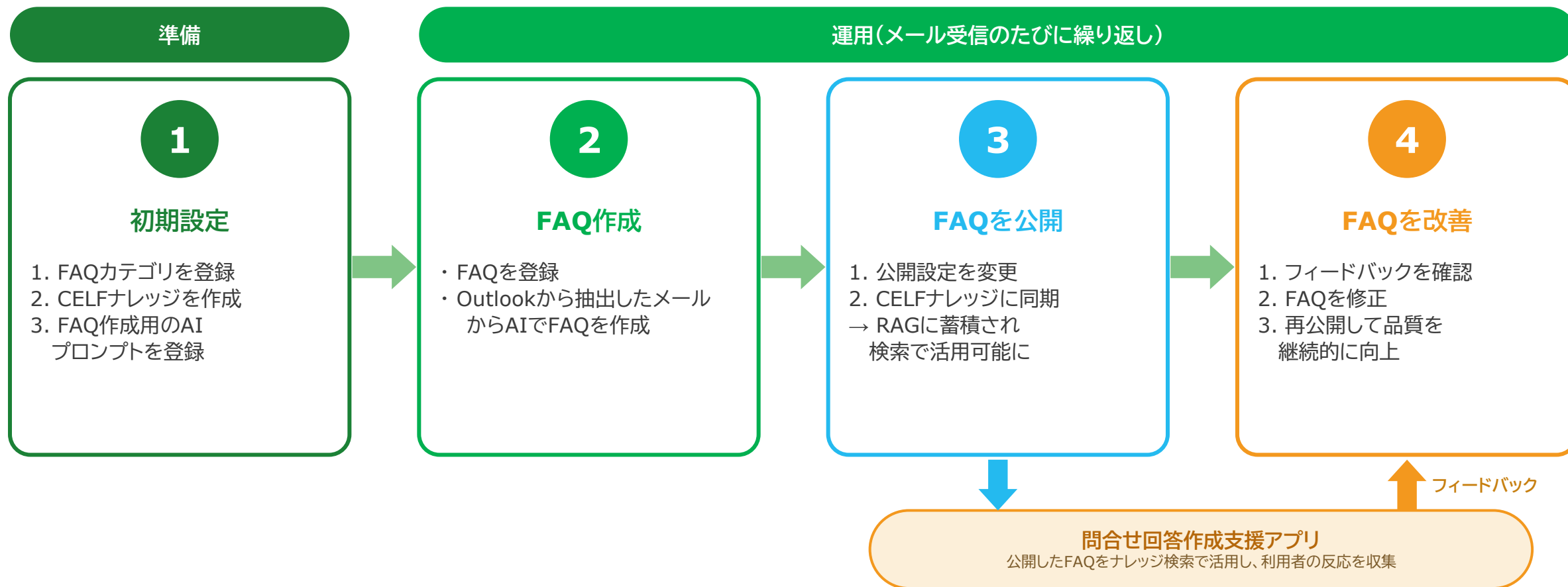
- **CELF 拡張オプション for UI部品**
- **CELF 拡張オプション for AI**

■ AIによるFAQの自動生成をする上で、以下の点に注意してください。

- 自動生成の際、1メールにつき、**CELFのAI利用回数**が1回カウントされます。
- 同じメール本文の場合でも、前回作成された内容と異なる内容で作成することがあります。
- **AI**に指示する内容が抽象的だったり、曖昧な点がある場合は、作成できない場合があります。
- **AI**に指示する内容がメール本文から**FAQ**を作成する指示と関係のない場合、作成できない場合があります。

操作の全体像

本アプリは、最初に「準備(初期設定)」を行ったうえで、メールからのFAQ作成 → 公開 → 改善を繰り返して運用します。



メール受信のたびに ②③ を繰り返してFAQを蓄積し、利用者からのフィードバックをもとに ④ で継続的に品質を改善していきます。

| 02

操作説明 ～アプリの初期設定～

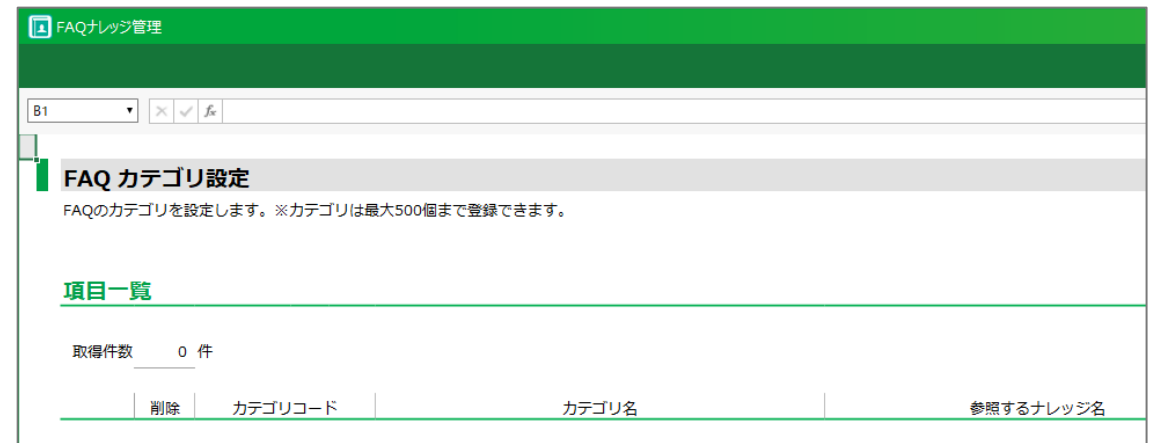
2-1. FAQカテゴリを登録する

本アプリで管理するFAQは、質問、回答のほかに「カテゴリ」を設定して登録します。
カテゴリは、管理者メニューの「FAQカテゴリ設定」で登録・管理を行います。



2-1. FAQカテゴリを登録する 手順1/4

1. 本アプリを起動し、メニューの「FAQカテゴリ設定」をクリックします。

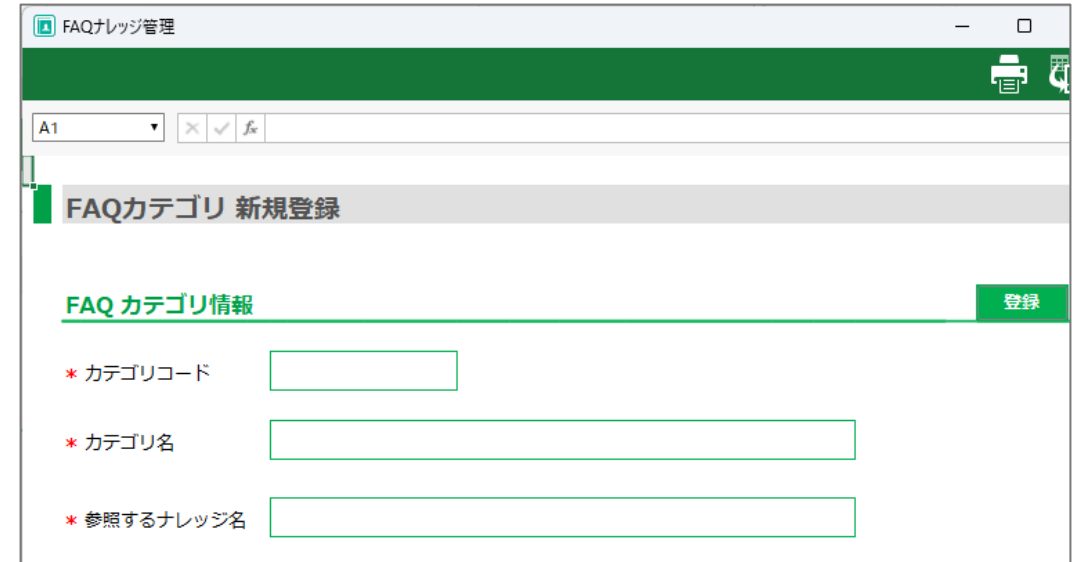


2-1. FAQカテゴリを登録する 手順2/4

2.「新規登録」をクリックします。



The screenshot shows a web interface for managing FAQs. At the top, there is a green header bar. Below it, there is a search bar with a dropdown menu showing 'A1'. The main content area has a table with columns for 'FAQ名', '表示優先度', and '最終更新日時'. At the bottom of the table, there are three buttons: '表示優先度の変更' (Change display priority), '削除' (Delete), and '新規登録' (New registration). The '新規登録' button is highlighted with an orange rectangular box.



The screenshot shows the 'FAQカテゴリ 新規登録' (FAQ Category New Registration) form. The form has a title bar 'FAQナレッジ管理' and a search bar with a dropdown menu showing 'A1'. The main content area has a section titled 'FAQ カテゴリ情報' with a '登録' (Register) button. Below the title, there are three input fields with red asterisks indicating required fields: '* カテゴリコード' (Category code), '* カテゴリ名' (Category name), and '* 参照するナレッジ名' (Reference knowledge name).

2-1. FAQカテゴリを登録する 手順3/4

3. 画面項目に値を設定し、「登録」をクリックします。

- ① カテゴリを一意に特定するためのコード値を設定します。
- ② カテゴリ名を設定します。
- ③ このカテゴリを設定したFAQを蓄積するCELFナレッジ名を設定します。
※CELFのナレッジを作成する手順については、「**2-2. CELFナレッジを作成する**」を参照してください。

2-1. FAQカテゴリを登録する 手順4/4

4. 設定した内容がカテゴリ一覧に表示されたら、FAQカテゴリの登録は完了です。



FAQナレッジ管理

B1

FAQ カテゴリ設定

FAQのカテゴリを設定します。※カテゴリは最大500個まで登録できます。

項目一覧

取得件数 1 件

	削除	カテゴリコード	カテゴリ名	参照するナレッジ名
編集	☐	CD001	共通	faq_共通ナレッジ

2-2. CELFナレッジを作成する

本アプリで管理するFAQは、「カテゴリ」ごとにCELFのナレッジに蓄積します。
蓄積する先のCELFナレッジは、「1.FAQカテゴリを登録する」で設定した「参照するナレッジ名」になります。
そのため、「参照するナレッジ名」と同じ名前のナレッジを作成しておく必要があります。

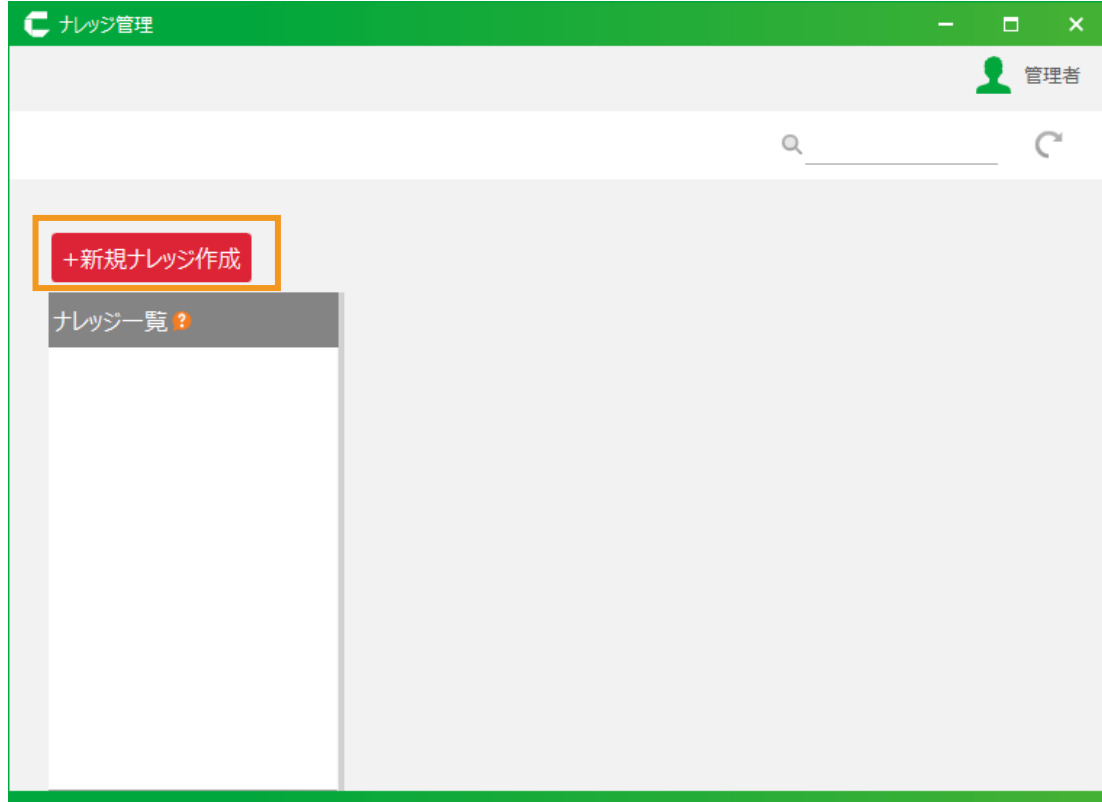
The screenshot shows a web application window titled "ナレッジ管理" (Knowledge Management). The interface includes a sidebar on the left with a red button "+新規ナレッジ作成" (Create New Knowledge) and a section "ナレッジ一覧 ?" (Knowledge List ?) containing a link "faq_共通ナレッジ" (faq_common_knowledge). The main area displays a table with the following data:

	削除	カテゴリコード	カテゴリ名	参照するナレッジ名
編集	☐	CD001	共通	faq_共通ナレッジ

An orange line connects the "faq_共通ナレッジ" link in the sidebar to the "faq_共通ナレッジ" cell in the table, illustrating the requirement to create a knowledge entry with the same name as the reference category.

2-2. CELFナレッジを作成する 手順1 / 6

1. CELFの「ナレッジ管理」画面を開き、「新規ナレッジ作成」をクリックします。



ナレッジ管理画面の開き方は、**CELFヘルプ**の「[ナレッジの使用方法](#)」ページをご確認ください。

2-2. CELFナレッジを作成する 手順2/6

2. 画面項目に値を設定し、「ナレッジを作成」をクリックします。

ナレッジ作成

名前 ⓘ

faq_共通ナレッジ

概要 ⓘ

カテゴリ「共通」を設定したFAQを蓄積する

ナレッジを作成 キャンセル

ナレッジの名前は「2.1.FAQカテゴリを登録する」で設定した「参照するナレッジ名」と同じ名前で作成してください。

本アプリで管理するFAQは、FAQに設定したカテゴリごとにナレッジを蓄積します。このマニュアルの例では、「共通」というカテゴリを設定したFAQは、「faq_共通ナレッジ」に蓄積します。

FAQ カテゴリ設定

FAQのカテゴリを設定します。※カテゴリは最大500個まで登録できます。

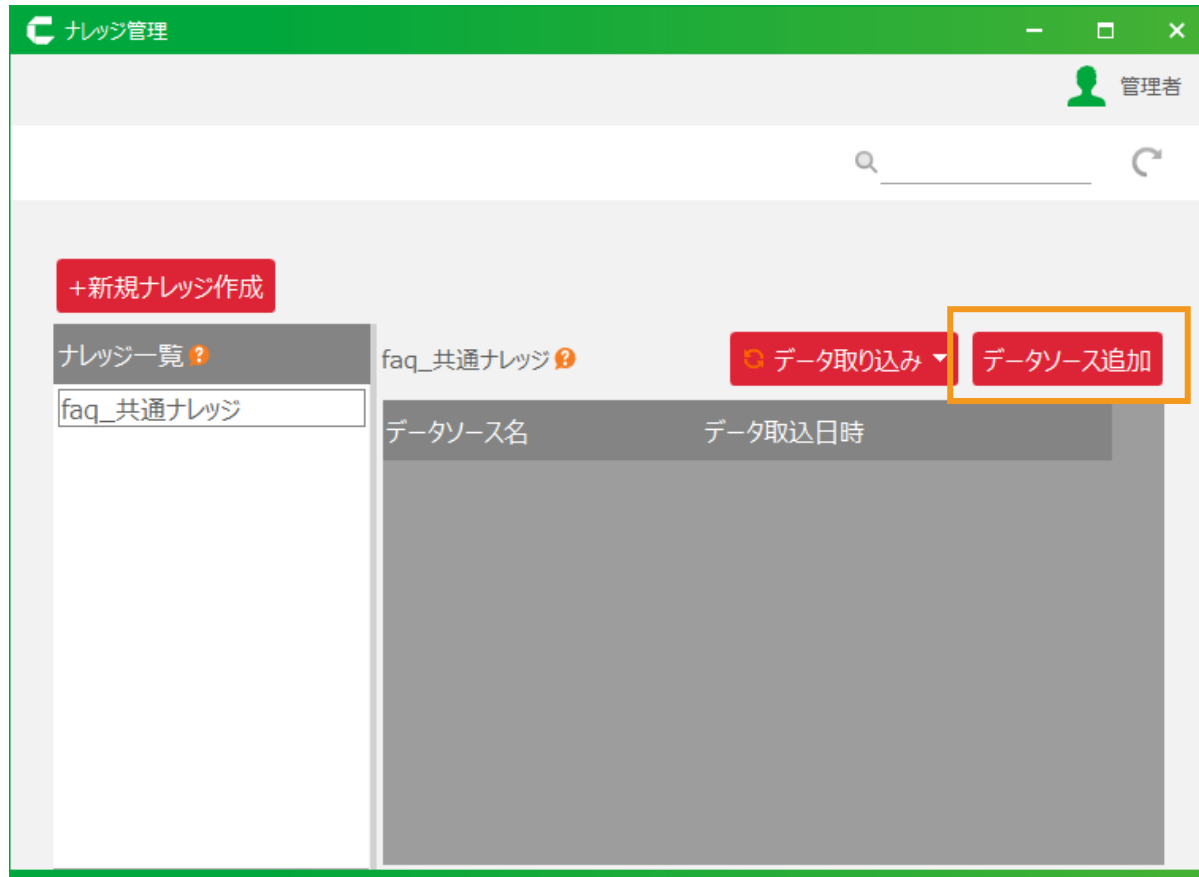
項目一覧

取得件数 1 件

	削除	カテゴリコード	カテゴリ名	参照するナレッジ名
編集	☐	CD001	共通	faq_共通ナレッジ

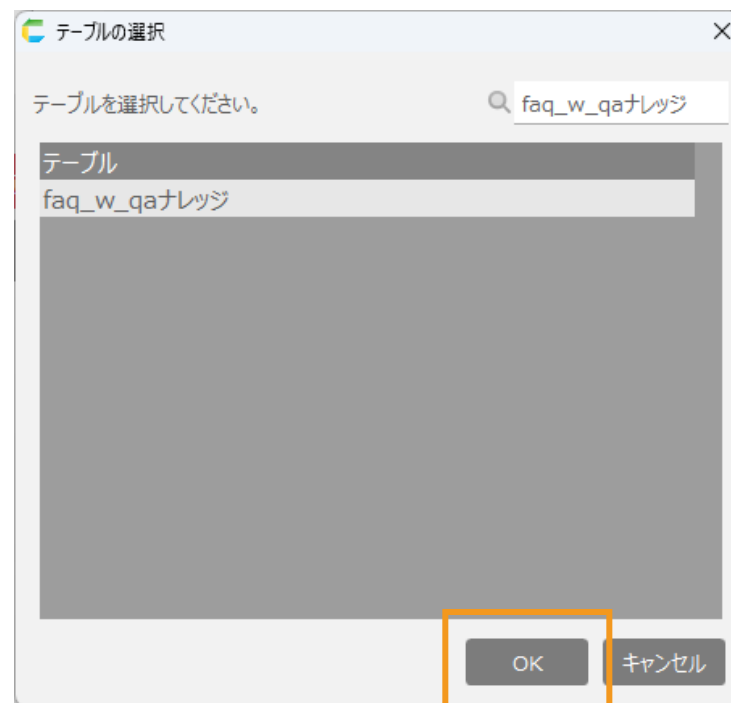
2-2. CELFナレッジを作成する 手順3 / 6

3. 作成したナレッジを選択し、「データソース追加」をクリックします。



2-2. CELFナレッジを作成する 手順4 / 6

4. データを取り込むテーブルに「faq_w_qaナレッジ」を指定します。



「faq_w_qaナレッジ」テーブルは、本アプリをCELFにインポートした際に自動で作成されます。もし、テーブルが見つからない場合は、再度、アプリをインポートしてください。

2-2. CELFナレッジを作成する 手順5 / 6

5. 検索対象カラムに「質問」、「回答」を指定し、「データソースを追加」をクリックします。

データソース追加 (faq_共通ナレッジ)

ナレッジへのデータ取り込み元（データソース）を追加します。
必要なデータソースを追加した後、「データ取り込み」ボタンをクリックしてください。

テーブル
データを取り込むテーブルを指定します。
データ型「文字列」のカラムを持つテーブルのみ選択できます。

faq_w_qaナレッジ

検索対象カラム
ナレッジからデータを検索する際、検索対象となるカラムを指定します。
なお、指定外カラムのデータもナレッジには登録されます。

列を一括設定 すべての列を追加 すべて削除

faq_w_qaナレッジ.質問

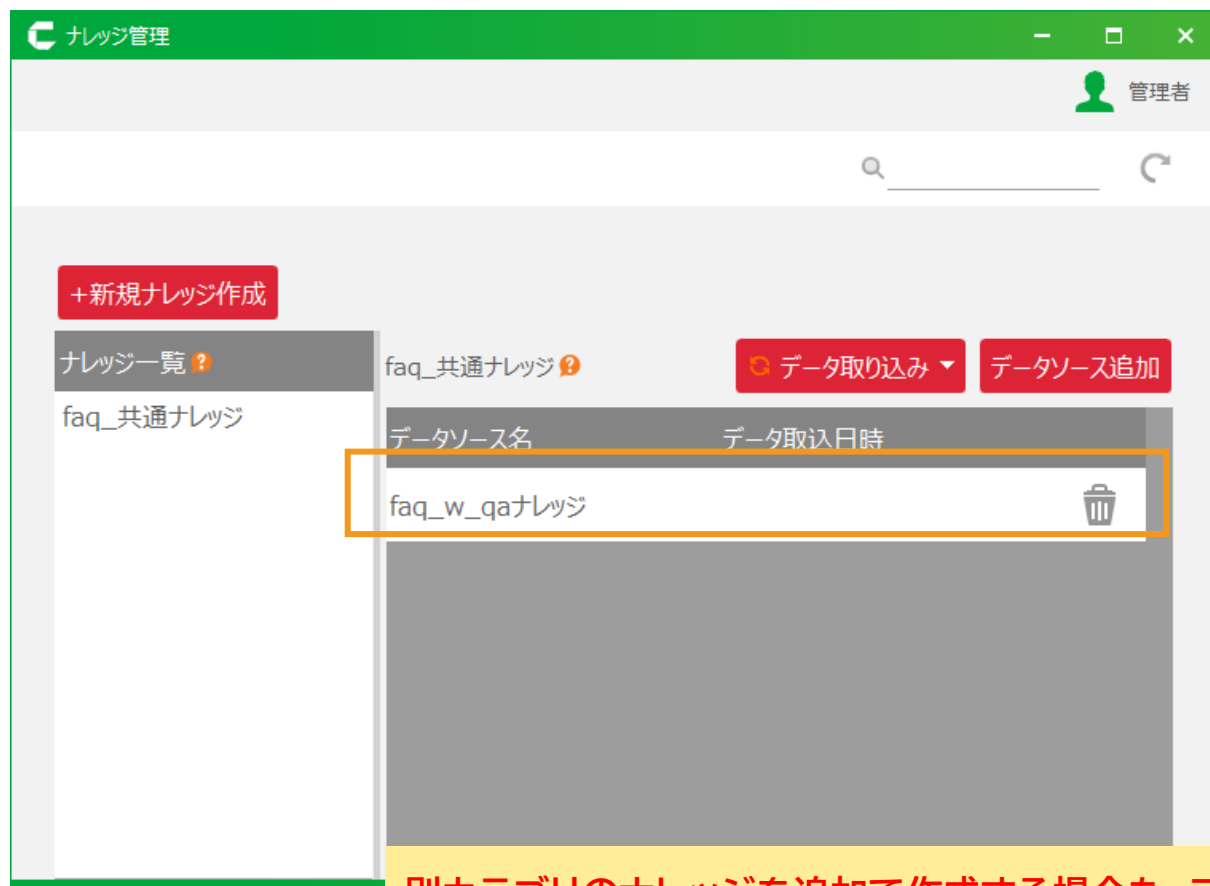
faq_w_qaナレッジ.回答

(列を選択)

データソースを追加 キャンセル

2-2. CELFナレッジを作成する 手順6 / 6

6. ナレッジ管理画面にデータソースが表示されたら、**CELFナレッジ**の作成は完了です。



別カテゴリのナレッジを追加で作成する場合も、データソースは「**faq_w_qaナレッジ**」を指定してください。
ナレッジへのデータ取込は、この画面からではなく、本アプリから行います。
アプリからデータ取込する際、「**faq_w_qaナレッジ**」テーブルに**FAQ**が一時的に登録される仕組みになっており、
どのカテゴリもデータソースは、「**faq_w_qaナレッジ**」テーブルを指定する必要があります。

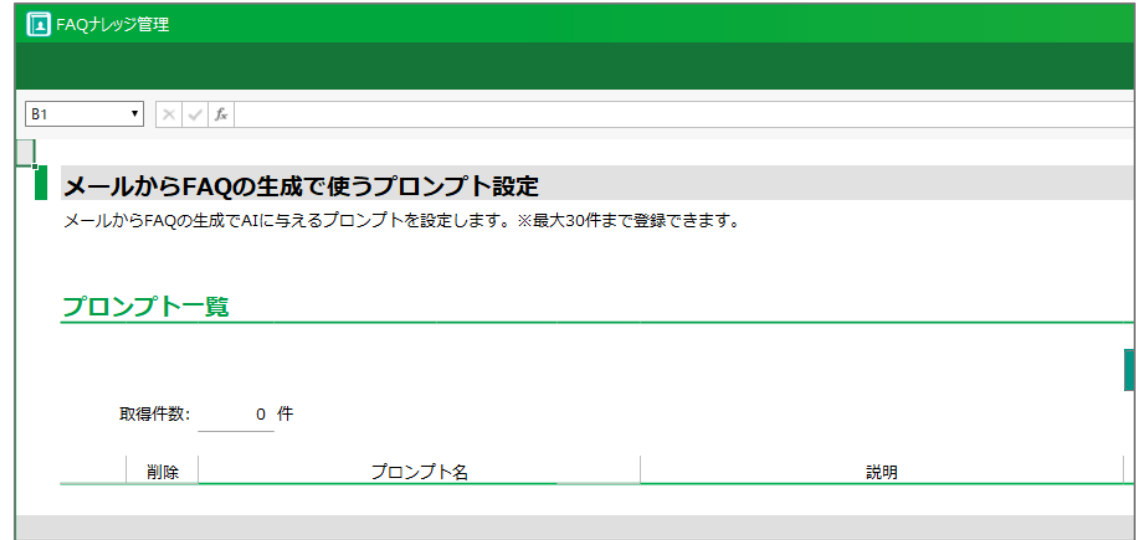
2-3. FAQを作成するAIプロンプトを登録する



本アプリには「**AI**による**FAQ**の自動作成」機能があります。
この機能を使用するには、どのようなルールで**FAQ**を作成するか指示する必要があり、
その指示内容をアプリに登録しておく必要があります。

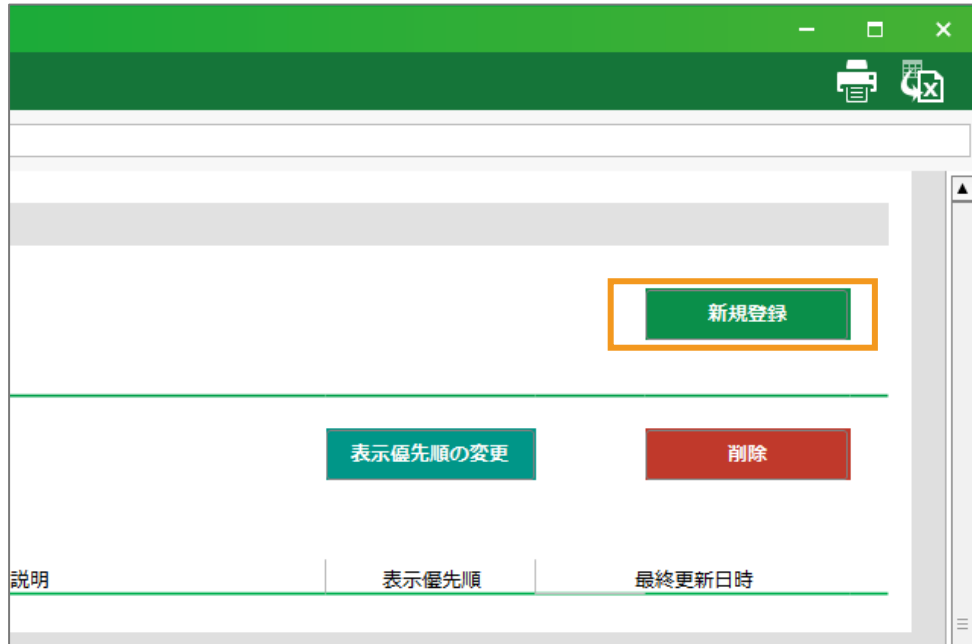
2-3. FAQを作成するAIプロンプトを登録する 手順1/4

1. 本アプリを起動し、メニューの「メールからFAQの生成で使うプロンプト設定」をクリックします。



2-3. FAQを作成するAIプロンプトを登録する 手順2/4

2.「新規登録」をクリックします。



2-3. FAQを作成するAIプロンプトを登録する 手順3 / 4

3. 画面項目に値を設定し、「登録」をクリックします。

FAQナレッジ管理

プロンプト 新規登録

プロンプト情報

登録

* プロンプト名 ①

* AIに与えるプロンプト

あなたは、与えられた「メール本文」から、顧客の質問とそれに対する回答を正確に抽出し、Q&A（質問・回答ペア）をCSV形式で出力するAIアシスタントです。
推測や補完は最小限に抑え、メール本文に含まれる情報のみを使用してください。

最重要: 禁止事項 (Strict Prohibitions)

- メール本文に存在しない情報を新たに追加・補完・推測してはいけません。
- 一般論・想像・常識的判断による回答の生成は禁止します。
- 氏名、会社名、メールアドレス、電話番号、住所など、個人を特定できる情報を一切出力してはいけません。
- メール本文の要約・意識・簡略化のみを目的とした出力は禁止します（Q&A形式であること）。
- CSV以外の形式（説明文、箇条書き、Markdownなど）を出力してはいけません。

重要: 文章解釈の指示

- 「質問」は、顧客が知りたいこと・確認したいこと・依頼している内容を指します。
- 疑問文でなくても、「～したい」「～を教えてください」「～は可能か」といった要望・確認表現は質問として扱います。
- 1つの質問に対して、メール本文内に明確な回答が存在する場合のみQ&Aとして出力してください。
- 回答は、メール本文中の記載内容を忠実に整理・言語化したものとし、意味を変えてはいけません。
- 1つの質問に対して複数の回答要素がある場合は、1つの回答文としてまとめてください。

処理手順

1. メール本文を全文読み取り、顧客側の質問・要望・確認事項をすべて抽出する。
2. 各質問について、メール本文中から対応する回答情報を特定する。
3. 「質問」と「回答」が明確に対応しているもののみをFAQとして採用する。
4. 1つの質問と1つの回答を1行のCSVデータとして作成する。
5. 質問と回答の内容に矛盾や不整合がないかを最終確認する。

* 説明

③

- ① このプロンプトの名前を設定します。
- ② メールからFAQを作成する際、AIに与える指示内容を設定します。
- ③ このプロンプトの説明を設定します。

①③の項目は、
「メールからFAQを自動作成する」機能で、プロンプトを選択する際に利用されます。

「AIに与えるプロンプト」については、本アプリとあわせて配布している「サンプル_AIに与えるプロンプト～.txt」を利用し、必要に応じて修正を行ってください。
修正する際の基本的な原則やテクニックなどは、CELfヘルプの「[依頼内容\(プロンプト\)の作成](#)」をご参考ください。

2-3. FAQを作成するAIプロンプトを登録する 手順4/4

4. 設定した内容がプロンプト一覧に表示されたら、登録は完了です。

The screenshot shows a web application window titled "FAQナレッジ管理". The main content area is titled "メールからFAQの生成で使うプロンプト設定" (Prompt Settings for FAQ Generation from Email). Below the title, it says "メールからFAQの生成でAIに与えるプロンプトを設定します。※最大30件まで登録できます。" (Set the prompt given to AI for FAQ generation from email. ※You can register up to 30 items). A section titled "プロンプト一覧" (Prompt List) shows a table with one registered prompt. The table has columns for "削除" (Delete), "プロンプト名" (Prompt Name), "説明" (Description), and "表示優先順" (Display Priority). The first row shows a prompt named "メールからFAQを作成" (Create FAQ from email) with a description "メール本文上の「質問」と「回答」を整理し、FAQ形式のデータを作成する" (Organize the "Question" and "Answer" in the email body and create data in FAQ format). The display priority is 1. A button "表示優先順の変更" (Change Display Priority) is located to the right of the table. The number of items is shown as "取得件数: 1 件" (Number of items: 1).

削除	プロンプト名	説明	表示優先順
編集 ☐	メールからFAQを作成	メール本文上の「質問」と「回答」を整理し、FAQ形式のデータを作成する	1

| 03

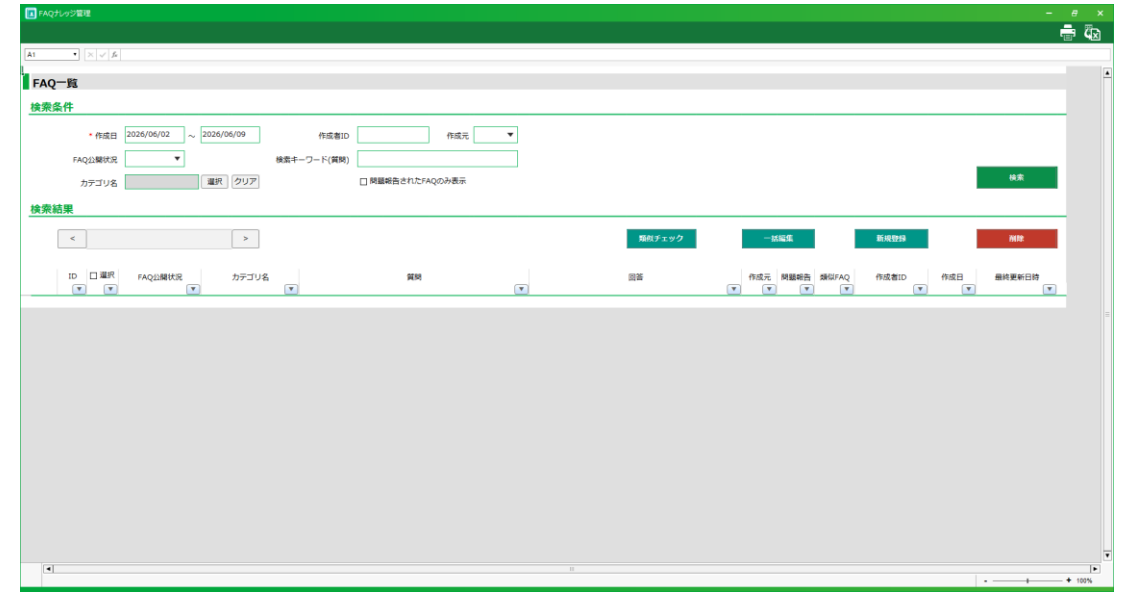
操作説明 ～FAQを作成する～

3-1. FAQを新規登録する

本アプリには、手入力でFAQを登録することが可能です。
この機能では最大**1000**件まで一括登録することができます。

3-1. FAQを新規登録する 手順1/7

1. 本アプリを起動し、メニューの「FAQ一覧」をクリックします。



3-1. FAQを新規登録する 手順2/7

2. FAQ一覧画面の「新規登録」をクリックします。

The screenshot shows the 'FAQ一覧' (FAQ List) screen. At the top, there are search filters for '作成日' (Creation Date) from 2026/06/02 to 2026/06/09, '作成者ID' (Creator ID), and '作成元' (Source). Below these are dropdowns for 'FAQ公開状況' (FAQ Publication Status) and a search keyword field. A '検索' (Search) button is on the right. Under '検索結果' (Search Results), there are buttons for '一覧チェック' (List Check), '一括編集' (Batch Edit), '新規登録' (New Registration) - which is highlighted with an orange box, and '削除' (Delete). At the bottom, there is a table header with columns: ID, 公開 (Publish), FAQ公開状況, カテゴリ名 (Category Name), 質問 (Question), 回答 (Answer), 作成元, 閲覧報告 (View Report), 類似FAQ (Similar FAQ), 作成者ID, 作成日, and 最終更新日時 (Last Updated Time).



The screenshot shows the 'FAQ一括登録' (FAQ Batch Registration) screen. It has a header with 'FAQ一括登録' and a note: 'FAQを登録します。※一度に登録できる件数は、1,000件 までです。' (Register FAQ. ※The number of items that can be registered at once is up to 1,000 items). There is a '登録' (Register) button. Below is the 'FAQ情報' (FAQ Information) section with a 'カテゴリ名' (Category Name) dropdown and a '選択' (Select) button. A '類似FAQチェック' (Similar FAQ Check) button is also present. The main area is a table with columns: '登録件数: 0件' (Registered count: 0 items), '質問' (Question), '回答' (Answer), and '類似チェック結果' (Similar check result). The table is currently empty.

3-1. FAQを新規登録する 手順3/7

3. FAQ一括登録画面の「選択」をクリックします。
表示されたデータの選択画面から登録したいカテゴリ選び、「選択」をクリックします。

FAQ一括登録

FAQを一括登録します。※一度に登録できる件数は、1,000件までです。

FAQ情報

* カテゴリ名 関連

選択

類似AQチェック

登録件数	カテゴリ	質問	回答	類似チェック結果
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-



データの選択

検索条件

検索 クリア

検索結果

カテゴリコード	カテゴリ名
選択 CD001	共通
選択 CD002	技術的な質問

キャンセル

3-1. FAQを新規登録する 手順4/7

4. FAQの「質問」と「回答」を入力します。

The screenshot shows the 'FAQ 一括登録' (FAQ Bulk Registration) form. The 'FAQ情報' (FAQ Information) section is expanded, showing the 'カテゴリー' (Category) dropdown set to '技術的な質問' (Technical Question). The '登録件数' (Registered Count) is 0. The '質問' (Question) and '回答' (Answer) input fields are highlighted with an orange border. The '類似チェック結果' (Similarity Check Result) column is empty.

登録件数	質問	回答	類似チェック結果
0件			



The screenshot shows the 'FAQ 一括登録' (FAQ Bulk Registration) form after data entry. The '登録件数' (Registered Count) is now 2. The '質問' (Question) and '回答' (Answer) input fields contain example text. The '類似チェック結果' (Similarity Check Result) column shows the results of the similarity check.

登録件数	質問	回答	類似チェック結果
登録	機能利用期間はあるでしょうか？	機能利用期間は1ヶ月とさせていただきます。	
登録	CELPがポートへ質問する際はどのような手順で行うべきでしょうか？ 何か確認事項がありますか？	お問い合わせ方法 下記のメールアドレスにお問い合わせください メールアドレス: cel_support@scsk.jp メールの件名: 「企業ID」+ ご質問内容がわかる件名	
-			
-			
-			
-			
-			
-			
-			

3-1. FAQを新規登録する 手順5/7

5. 「類似FAQチェック」をクリックすることで類似チェックを行うことができます。

The screenshot shows the 'FAQ 一括登録' (Bulk FAQ Registration) screen. At the top, there's a header bar with a green background. Below it, a sub-header 'FAQ 一括登録' is followed by a note: 'FAQを登録します。※一度に登録できる件数は、1,000件 までです。' (Register FAQs. ※You can register up to 1,000 items at once). A green '登録' (Register) button is on the right. Below this is the 'FAQ情報' (FAQ Information) section, which includes a 'カテゴリー' (Category) dropdown, a '検索可能な質問' (Searchable Question) input field, and a '選択' (Select) button. A blue button labeled '類似FAQチェック' (Similar FAQ Check) is highlighted with an orange rectangle. Below the input fields is a table with columns for '登録件数' (Registered Count), '質問' (Question), '回答' (Answer), and '類似チェック結果' (Similar Check Result). The table has 2 rows of data. The first row shows a question about '類似利用期間' (Similar Usage Period) and an answer stating it's 1 month. The second row shows a question about 'CELFPがポートへ質問する際は...' (When CELFP asks a question to the port...) and an answer providing contact information for 'お問い合わせ' (Inquiry).



This screenshot shows the same 'FAQ 一括登録' screen as the previous one, but after clicking the '類似FAQチェック' button. The '類似チェック結果' (Similar Check Result) column in the table now contains the value 'なし' (None) for both rows of data, indicating that no similar FAQs were found.

3-1. FAQを新規登録する 手順6/7

6.「登録」をクリックします。

The screenshot shows the 'FAQ一括登録' (FAQ Bulk Registration) screen. At the top right, there is a green button labeled '登録' (Register), which is highlighted with an orange rectangle. Below the header, there is a table with columns for '登録' (Registration), 'お問い合わせ' (Inquiry), 'お問い合わせ先' (Inquiry Contact), and 'お問い合わせ内容' (Inquiry Content). The table contains two rows of data. The first row has '登録' as '新規' (New), 'お問い合わせ' as 'お問い合わせ先', 'お問い合わせ先' as 'お問い合わせ先', and 'お問い合わせ内容' as 'お問い合わせ内容'. The second row has '登録' as '新規' (New), 'お問い合わせ' as 'お問い合わせ先', 'お問い合わせ先' as 'お問い合わせ先', and 'お問い合わせ内容' as 'お問い合わせ内容'.



The screenshot shows the same 'FAQ一括登録' (FAQ Bulk Registration) screen as the previous one, but with a confirmation dialog box overlaid. The dialog box is titled '確認' (Confirmation) and contains the text '登録が完了しました。' (Registration is complete.) and 'OK' button. The '登録' button is still highlighted with an orange rectangle.

3-1. FAQを新規登録する 手順7/7

7. 登録したFAQは、「FAQ一覧」から確認できます。必要に応じて編集・削除してください。

FAQナレッジ管理

A1

FAQ一覧

検索条件

* 作成日2026/06/02 ~ 2026/06/09

作成者ID

作成元

FAQ公開状況

検索キーワード(質問)

カテゴリ名

選択

クリア

問題報告されたFAQのみ表示

検索

検索結果

< 総数: 72件 / 1-72件表示 >

類似チェック一括編集新規登録削除

	ID	選択	FAQ公開状況	カテゴリ名	質問	回答	作成元	問題報告	類似FAQ	作成者ID	作成日	最終更新日時
詳細	106	☐	非公開	共通	IDの数は何に依存するのでしょうか。もともと、CELFの画面上では、以下の通り、IDが3つ存在したので、ライセンスも3つだと誤認識していました。現状は、IDが1つです。IDが増えるトリガーは何でしょうか。	IDの数については、お客様が拡張オプションのライセンスファイルを登録するたびに増えていきます。これまではRPAライセンスファイルの更新時に過去のライセンスファイルを削除せずに登録を行っていたため、CELF画面上にライセンスが3つ表示された状況となります。今後は下記ページを参考にこれまで利用したライセンスファイルを削除した上で最	メール	-	-		2026/06/09	2026/06/09 15:27:10
詳細	107	☐	非公開	共通	更新するライセンスの削除とありましたが、対象のライセンスがどちらにあたるのかわからないため削除できません。確認する方法はございますでしょうか？	お客様の認識の通り、大変恐れ入りますが、3ライセンスをすべて削除する必要があります。※最新のライセンスファイルが更新後のライセンス数を許可しているため、更新時には過去のライセンスを削除する必要があります。つきましては、お手数をおかけいたしますが、3ライセンスを削除後に今回のライセンスにて改めて登録をお願いいたします	メール	-	-		2026/06/09	2026/06/09 15:27:10
詳細	108	☐	非公開	技術的な質問	最低利用期間はありますか？	最低利用期間は1ヶ月とさせていただきます。	アプリ	-	-		2026/06/09	2026/06/09 16:04:12
詳細	109	☐	非公開	技術的な質問	CELFサポートへ質問する際はどのようにすればよいですか？何か取り決めがありますか？	お問い合わせ方法 下記のメールアドレスにお問い合わせください メールアドレス: celf_support@scsk.jp メールの件名: [企業ID]+ご質問内容が判る件名	アプリ	-	-		2026/06/09	2026/06/09 16:04:12

3-2. メールからFAQを作成する

本アプリには、メールから**FAQ**を自動作成する機能があります。

この機能を利用するには、過去の問合せメールなど、**FAQ**の元となるメールをアプリにインポートできる形式に変換する必要があります。

Outlookからメールを抽出する手順は「操作説明_**Outlook**メール抽出ツール.pptx」を参照してください。

Outlookメール抽出ツールで出力した**CSV**ファイルをもとに、**CEL**Fの生成**AI**を使用して、**Q&A**形式のデータを作成します。

3-2. メールからFAQを作成する 手順1 / 4

1. 本アプリを起動し、メニューの「メールからFAQ作成」をクリックします。

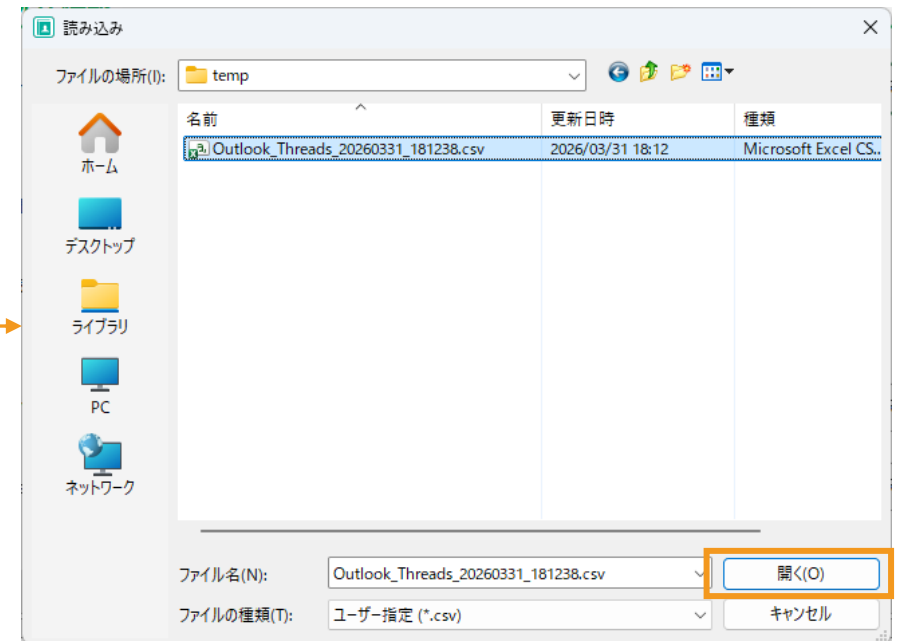


3-2. メールからFAQを作成する 手順2/4

2. 「ファイル選択」をクリックし、メールを抽出したCSVファイルを選択します。

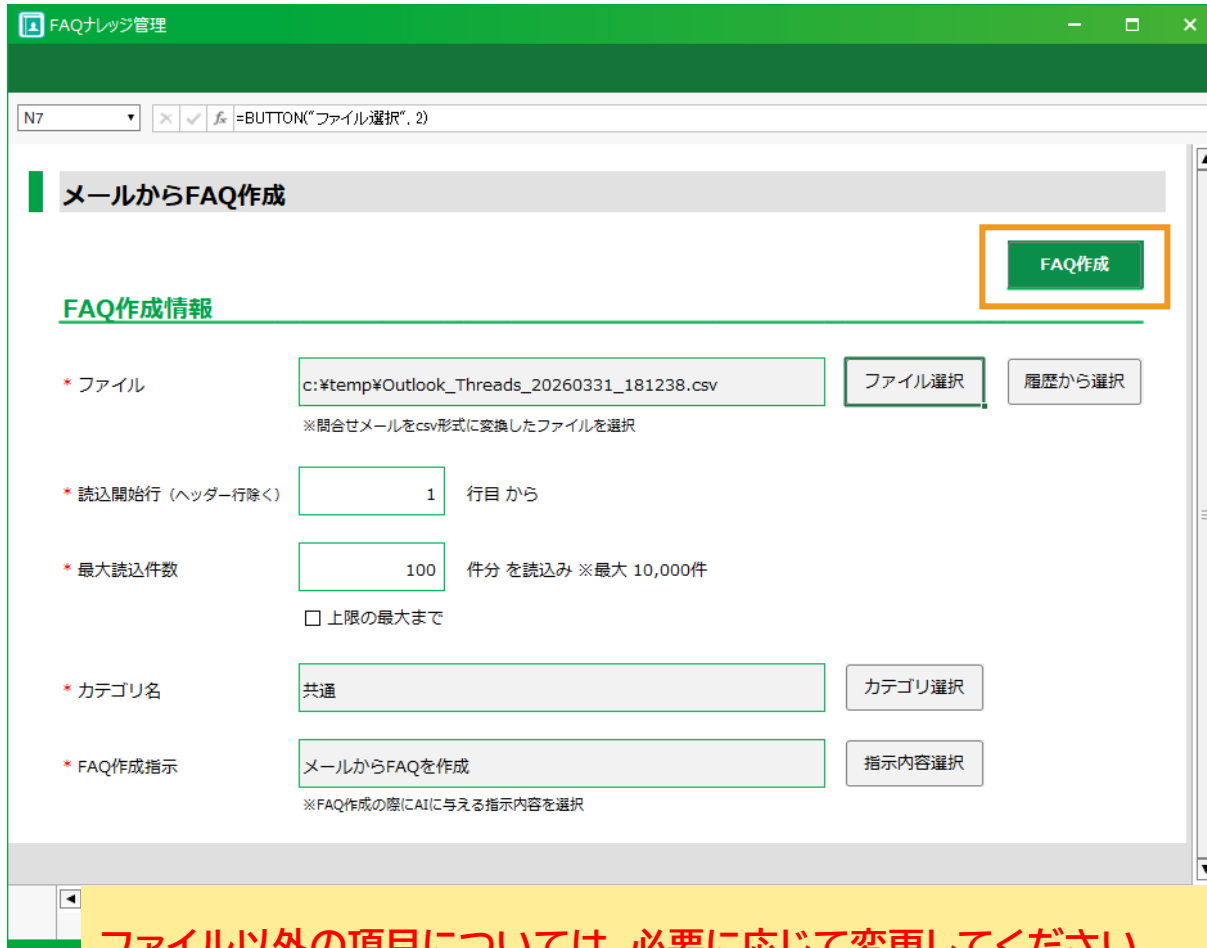
The screenshot shows the 'FAQナレッジ管理' (FAQ Knowledge Management) application window. The title bar is green. Below the title bar is a menu bar with 'A1' and some icons. The main area has a tab labeled 'メールからFAQ作成' (Create FAQ from Email). To the right of this tab is a green button labeled 'FAQ作成' (Create FAQ). Below the tab is a section titled 'FAQ作成情報' (FAQ Creation Information). It contains several fields and buttons:

- * ファイル (File): A text input field, a button labeled 'ファイル選択' (File Selection) which is highlighted with an orange box, and a button labeled '履歴から選択' (Select from History). Below the input field is a note: '※問合せメールをcsv形式に変換したファイルを選択' (Select a file converted from inquiry email to CSV format).
- * 読み開始行 (ヘッダー行除く) (Start reading row (excluding header row)): A text input field with '1' and the text '行目 から' (row from).
- * 最大読み件数 (Maximum number of items to read): A text input field with '100' and the text '件分を読み込み ※最大 10,000件' (load items ※maximum 10,000 items). Below it is a checkbox labeled '上限の最大まで' (Up to the maximum limit).
- * カテゴリ名 (Category name): A text input field with '共通' (Common) and a button labeled 'カテゴリ選択' (Select Category).
- * FAQ作成指示 (FAQ creation instruction): A text input field with 'メールからFAQを作成' (Create FAQ from email) and a button labeled '指示内容選択' (Select instruction content). Below it is a note: '※FAQ作成の際にAIに与える指示内容を選択' (Select the instruction content given to AI when creating FAQ).



3-2. メールからFAQを作成する 手順3 / 4

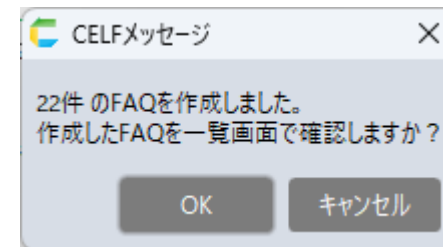
3. ファイルを選択したら、「FAQ作成」をクリックします。



The screenshot shows the 'FAQナレッジ管理' (FAQ Knowledge Management) application window. The title bar is green with the text 'FAQナレッジ管理'. Below the title bar, there is a dropdown menu showing 'N7' and a button labeled '=BUTTON("ファイル選択", 2)'. The main content area has a green header bar with the text 'メールからFAQ作成'. Below this, there is a section titled 'FAQ作成情報' (FAQ Creation Information). This section contains several input fields and buttons:

- * ファイル**: A text box containing 'c:\temp\Outlook_Threads_20260331_181238.csv'. To its right are two buttons: 'ファイル選択' (File Selection) and '履歴から選択' (Select from History). Below the text box is a note: '※問合せメールをcsv形式に変換したファイルを選択' (Select a file converted from inquiry email to CSV format).
- * 読込開始行 (ヘッダー行を除く)**: A text box containing '1' and the text '行目 から' (Line from).
- * 最大読込件数**: A text box containing '100' and the text '件分 を読込み ※最大 10,000件' (Load items, max 10,000 items). Below this is a checkbox labeled '□ 上限の最大まで' (Max limit).
- * カテゴリ名**: A text box containing '共通' (Common). To its right is a button labeled 'カテゴリ選択' (Category Selection).
- * FAQ作成指示**: A text box containing 'メールからFAQを作成' (Create FAQ from email). To its right is a button labeled '指示内容選択' (Select instruction content). Below this is a note: '※FAQ作成の際にAIに与える指示内容を選択' (Select instruction content given to AI when creating FAQ).

A yellow arrow points from the 'FAQ作成' button in the application window to the 'CEL Fメッセージ' dialog box on the right.



ファイル以外の項目については、必要に応じて変更してください。
ただし、**1度**に大量の**FAQ**を作成する場合は、作成完了までに相応の時間がかかりますのでご注意ください。
(**1件**あたり、おおよそ**5秒**～※メール本文の文章量や、**FAQ**作成指示の内容により、時間は前後します)

3-2. メールからFAQを作成する 手順4 / 4

4. 作成したFAQは、「FAQ一覧」から確認できます。必要に応じて編集・削除してください。

FAQレガジ管理

A1 =UTIL.CELLV(A1,COLUMN(F1))

FAQ一覧

検索条件

* 作成日 2026/03/31 ~ 2026/03/31 作成者ID admin1 作成元

FAQ公開状況 検索キーワード(質問)

カテゴリ名 選択 クリア ☐ 問題報告されたFAQのみ表示

検索

検索結果

< 総数:22件 / 1-22件表示 >

類似チェック 一括編集 新規登録 削除

	ID	☐ 選択	FAQ公開状況	カテゴリ名	質問	回答	作成元	問題報告	類似FAQ	作成者ID	作成日	最終更新日時
詳細	2137	☐	非公開	共通	〇〇の手続き方法を教えてください	〇〇の手続きは、管理画面から△△を選択することで行えます	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:46:46
詳細	2138	☐	非公開	共通	△△の対応期限はいつですか	対応期限は□□日までとなっています	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:46:47
詳細	2139	☐	非公開	共通	ユーザーIDが足りなくなってきたのですが、Administratorを消しても問題はないでしょうか？	既に他のユーザーにシステム管理者の権限を付与されている場合、CELfのadminユーザーを削除することは可能でございます。また、adminユーザーは環境提供時にシステム管理者権限が付与されている以外では、特別な権限などは無く、削除された場合、システムへの影響も特にございません	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:46:55
詳細	2140	☐	非公開	共通	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法はありませんでしょうか？	Sheetの最大表示行数は編集画面のシート設定から変更いただけます。当該設定から表示行数を変更いただくことで、一括でのExcel出力が可能となるかお試しください。なお、アクションなどで動的に最大表示数を変更する機能の提供はございません。もし動的に表示行数の変更をご希望される場合は、予め想定される最大行数を設定いただく	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:47:04
					リストを別テーブルから取得する方法を教えてください	テーブルデータをシート上の隠し領域（非表示の範囲）に表						

38

Copyright ©SCSK Corporation

| 04

操作説明 ～FAQを公開する～

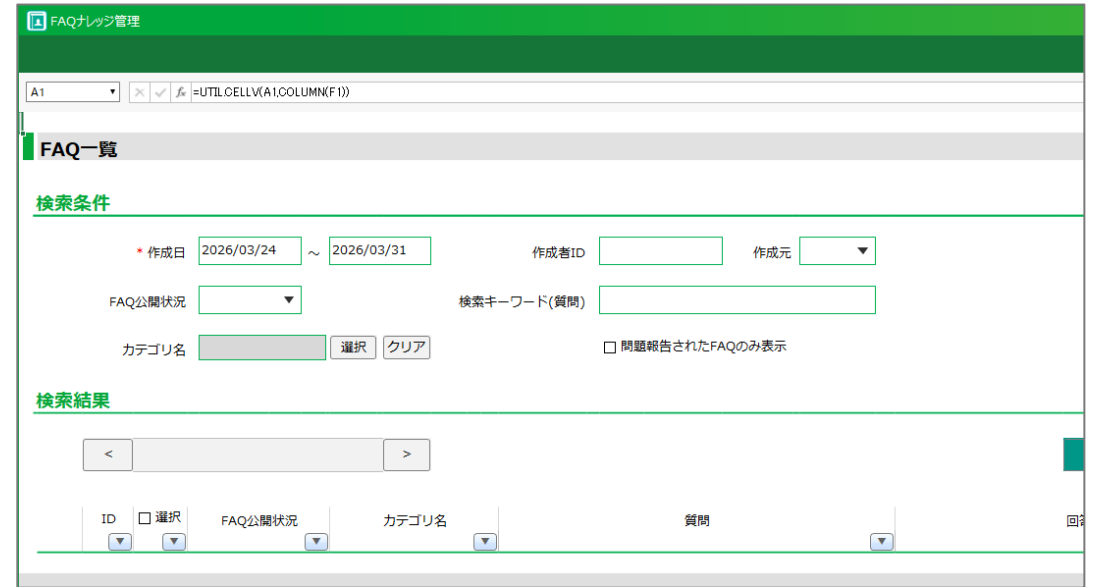
4-1. FAQを公開する

本アプリで登録した**FAQ**は、登録しただけでは**CELF**のナレッジには蓄積されず、**FAQ**のナレッジを利用することはできません。

FAQを**CELF**のナレッジとして利用するには、**FAQ**を「公開」する必要があります。
公開された**FAQ**は、**CELF**の**RAG**データベースにナレッジとして蓄積され、**CELF**アプリや、**WebAPI**を通じて外部システムから利用できるようになります。

4-1. FAQを公開する 手順1/8

1. 本アプリを起動し、メニューの「FAQ一覧」をクリックします。



4-1. FAQを公開する 手順2/8

2. 「検索」ボタンをクリックし、登録済のFAQを表示します。

FAQレガジ管理

A1=UTIL.CELL(V(A1,COLUMN(F)))

FAQ一覧

検索条件

* 作成日2026/03/31 ~ 2026/03/31 作成者IDadmin1 作成元

FAQ公開状況 検索キーワード(質問) カテゴリ名 選択 クリア

問題報告されたFAQのみ表示

検索

検索結果

< 総数:22件 / 1-22件表示 >

類似チェック 一括編集 新規登録 削除

	ID	選択	FAQ公開状況	カテゴリ名	質問	回答	作成元	問題報告	類似FAQ	作成者ID	作成日	最終更新日時
詳細	2137	☐	非公開	共通	〇〇の手続き方法を教えてください	〇〇の手続きは、管理画面から△△を選択することで行えます	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:46:46
詳細	2138	☐	非公開	共通	△△の対応期限はいつですか	対応期限は□□日までとなっています	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:46:47
詳細	2139	☐	非公開	共通	ユーザーIDが足りなくなってきたのですが、Administratorを消しても問題はないでしょうか？	既に他のユーザーにシステム管理者の権限を付与されている場合、CELfのadminユーザーを削除することは可能でございます。また、adminユーザーは環境提供時にシステム管理者権限が付与されている以外では、特別な権限などは無く、削除された場合、システムへの影響も特にございません	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:46:55
詳細	2140	☐	非公開	共通	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法はありませんでしょうか？	Sheetの最大表示行数は編集画面のシート設定から変更いただけます。当該設定から表示行数を変更いただくことで、一括でのExcel出力が可能となるかお試しください。なお、アクションなどで動的に最大表示数を変更する機能の提供はございません。もし動的に表示行数の変更をご希望される場合は、予め想定される最大行数を設定いただく	メール	-	-	admin1	2026/03/31	2026/03/31 19:47:04
					リストを別テーブルから取得する方法を教えてください	テーブルデータをシート上の隠し領域（非表示の範囲）に表						

42

Copyright ©SCSK Corporation

4-1. FAQを公開する 手順3/8

3.「FAQ公開状況」が「非公開」のFAQの中から、ナレッジとして公開するFAQの「詳細」をクリックします。

	ID ▼	☐ 選択 ▼	FAQ公開状況 ▼	カテゴリ名 ▼	質問 ▼
詳細	2139	☐	非公開	共通	ユーザーIDが足りなくなってきたのですが、Administratorを消しても問題はないでしょうか？
詳細	2140	☐	非公開	共通	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法がありますでしょうか。

4-1. FAQを公開する 手順4/8

4. 「公開設定」を「公開待ちにする」に変更して、「更新」をクリックします。

FAQナレッジ管理

FAQ詳細 ID: 2139

FAQ

現在の公開状況 : 非公開

公開設定 : 公開待ちにする

最終更新者 admin1

最終更新日時 2026/03/31 19:46:55

* カテゴリ名 : 共通

* 質問

ユーザーIDが足りなくなってきたのですが、Administratorを消しても問題はないでしょうか？

* 回答

既に他のユーザーにシステム管理者の権限を付与されている場合、CELfのadminユーザーを削除することは可能でございます。また、adminユーザーは環境提供時にシステム管理者権限が付与されている以外では、特別な権限などは無く、削除された場合、システムへの影響も特にございません

4-1. FAQを公開する 手順5/8

5. メニューに戻り、「FAQをSELFナレッジに同期」をクリックします。



4-1. FAQを公開する 手順6/8

6. 手順4で「公開待ち」にしたFAQが一覧に表示されていることを確認し、「同期実行」をクリックします。

FAQナレッジ管理

FAQ を CELF ナレッジに反映

最終同期日時 : 2026/04/01 14:49:14
月間同期残量 : 99.98 %

同期待ち FAQ 一覧

同期対象のカテゴリ名 選択 クリア

取得件数 1 件

	ID	状況	カテゴリ名	質問
詳細	2139	公開待ち	共通	ユーザーIDが足りなくなってきたのですが、Administratorを消しても問題はないでしょうか？ 既に他のユーザーにシステム管理者ユーザーを削除することは可能でここにシステム管理者権限が付与された場合、システムへの影響も特

同期実行

再表示

4-1. FAQを公開する 手順7/8

7. 同期開始後、しばらく経ってから、画面の「再表示」ボタンをクリックするか、再度画面を開きます。

FAQナレッジ管理

Q4 =BUTTON("同期実行", 1)

FAQ を CELF ナレッジに反映

最終同期日時: 取込中
月間同期残量: 99.96 %

同期待ち FAQ 一覧

同期対象のカテゴリ名

取得件数 1 件

	ID ▼	状況 ▼	カテゴリ名 ▼	質問 ▼
詳細	2139	同期中	共通	ユーザーIDが足りなくなってきたのですが、Administratorを消しても問題はないでしょうか？ 既に他のユーザーにシステム管理者ユーザーを削除することは可能でこのシステム管理者権限が付与された場合、システムへの影響も特



4-1. FAQを公開する 手順8/8

8. 画面を再表示後、同期待ちデータ一覧に対象のデータがなければ、公開は完了です。

同期待ち FAQ 一覧

同期対象のカテゴリ名

取得件数 0 件

	ID ▼	状況 ▼	カテゴリ名 ▼	質問 ▼
--	-------------------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------------

公開されたFAQを確認する場合は、
「FAQ一覧」から、検索条件の公開状況に「公開中」を設定することで絞り込み検索できます。

| 05

操作説明

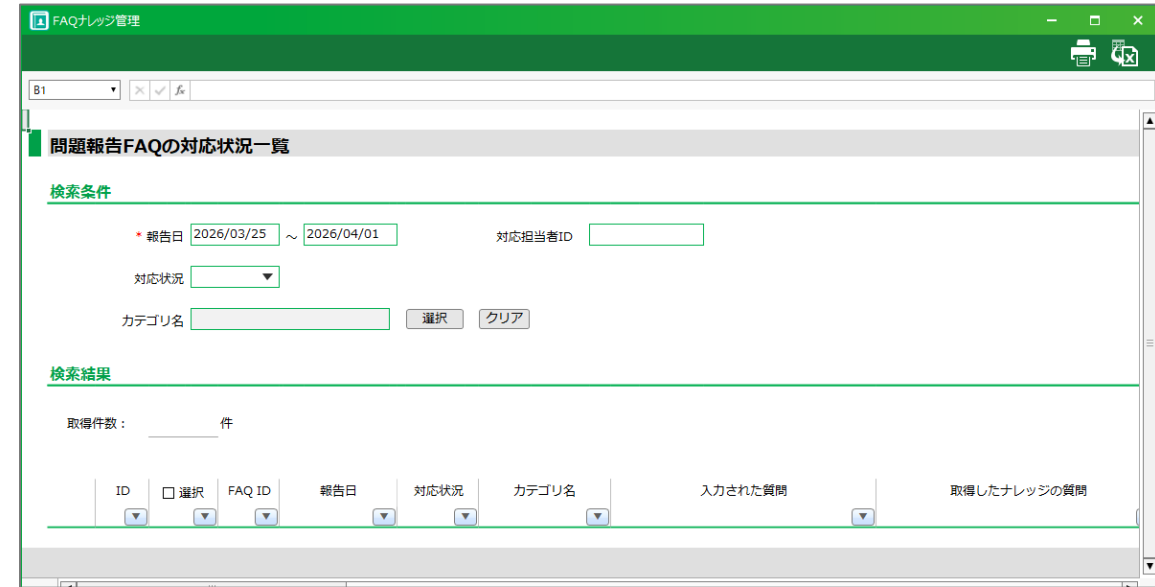
～問題報告を受けたFAQの改善～

5-1. FAQを改善する

本アプリとあわせて配布している「問合せ回答作成支援」アプリを利用すると、ナレッジ検索で使用された**FAQ**に対して、利用者からのフィードバックを受け取ることができます。
そのフィードバックをもとに**FAQ**を見直すことで、ナレッジの品質を継続的に向上させることができます。

5-1. FAQを改善する 手順1/9

1. 本アプリを起動し、メニューの「問題報告FAQ対応状況一覧」をクリックします。



2. 「検索」ボタンをクリックし、報告内容を表示します。

FAQナレッジ管理

11

×

✓

🔍

=BUTTON("検索", 3)

問題報告FAQの対応状況一覧

検索条件

* 報告日

2026/03/25

～

2026/04/01

対応担当者ID

対応状況

未対応

カテゴリ名

選択

クリア

検索

検索結果

取得件数:

1 件

一括編集

削除

	ID	☐ 選択	FAQ ID	報告日	対応状況	カテゴリ名	入力された質問	取得したナレッジの質問	取得したナレッジの回答	報告件数	対応担当者ID	FAQ最終更新者	FAQ最終更新日
	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
詳細	6	☐	2	2026/03/30	未対応	共通	シートの行数を動的に変えたい	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法はありませんでしょうか。	シートの最大表示行数は編集画面のシート設定から変更いただけます。当該設定から表示行数を変更いただくことで、一括でのExcel出力が可能となるかお試しいただけないでしょうか。なお、アクションなどで動的に最大表示数を変更する機能は現在ございません。	2	未設定	suzuki	2026/03/13

◀

|||

▶

100%

5-1. FAQを公開する 手順3 / 9

3. 「対応状況」が「未対応」になっているデータの「詳細」をクリックします。

	ID ▼	☐ 選択 ▼	FAQ ID ▼	報告日 ▼	対応状況 ▼	カテゴリ名 ▼	入力された質問 ▼
詳細	6	☐	2	2026/03/30	未対応	共通	シートの行数を動的に変えたい

5-1. FAQを公開する 手順4 / 9

4. 報告内容一覧をもとに必要に応じてFAQを修正します。

問題報告FAQの詳細 ID: 6

更新 削除

対応状況

対応担当者ID : 自分を担当者に設定 最終更新者 suzuki

対応状況 : 未対応 最終更新日時 2026/03/30 16:49:10

対応コメント :

FAQ

FAQ ID : 2 FAQ 最終更新者 suzuki

現在の公開状況 : 公開中 FAQ 最終更新日時 2026/03/13 14:49:03

公開設定 : 変更なし 公開日時 2026/03/30 21:51:41

* カテゴリ名 : 共通 選択

	質問	回答
報告時点 ①	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法はありませんか。	Sheetの最大表示行数は編集画面のシート設定から変更いただけます。当時から表示行数を変更いただくことで、一括でのExcel出力が可能となるか試してみてください。なお、アクションなどで動的に最大表示数を変更する機能の提供はございません。予めご了承ください。もし動的に表示の変更をご希望される場合は、予め想定される最大行数を設定いただき、非表示、または、表示アクションでの操作をご検討いただけますと幸いです。
現在 ②	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法はありませんか。	Sheetの最大表示行数は編集画面のシート設定から変更いただけます。当時から表示行数を変更いただくことで、一括でのExcel出力が可能となるか試してみてください。なお、アクションなどで動的に最大表示数を変更する機能の提供はございません。予めご了承ください。もし動的に表示の変更をご希望される場合は、予め想定される最大行数を設定いただき、非表示、または、表示アクションでの操作をご検討いただけますと幸いです。

報告内容一覧

報告件数 2 件 ③

報告日	報告者が入力した質問	類似度スコア	報告者の判定結果	報告者コメント
2026/03/30	Sheetの行数を動的に変える方法	0.62	内容が古い・不正確	ABC
2026/03/30	Sheetの行数を動的に変えたい	0.62	質問と無関係	

- ① 報告時点のFAQを表示します。
- ② 現在のFAQを表示します。
必要に応じて、「質問」、「回答」を修正します。
- ③ 報告内容を表示します。
この内容をもとに対処要否を判断します。

5-1. FAQを公開する 手順5/9

5. FAQを修正した場合、対応状況の入力と、公開設定を「非公開待ち」に変更し、「更新」をクリックします。

The screenshot shows a web application window titled 'FAQナレッジ管理'. The main content area is titled '問題報告FAQの詳細' (Problem Report FAQ Details) with ID: 6. There are two buttons: '更新' (Update) and '削除' (Delete). The '更新' button is highlighted with an orange border. Below the buttons, there are two sections: '対応状況' (Response Status) and 'FAQ'. The 'FAQ' section has a dropdown menu for '公開設定' (Publication Setting) which is currently set to '非公開待ちにする' (Set to Not Public Yet) and is highlighted with an orange border. The '更新' button is also highlighted with an orange border.

対応状況
対応担当者ID : admin1
対応状況 : 対応中
対応コメント : 回答の情報が古かったため、回答を修正しました。

FAQ
FAQ ID : 2
現在の公開状況 : 公開中
公開設定 : 非公開待ちにする

5-1. FAQを改善する 手順6 / 9

6. メニューに戻り、「FAQをSELFナレッジに同期」をクリックします。



5-1. FAQを改善する 手順7 / 9

7. 手順4で更新したFAQが一覧に表示されていることを確認し、「同期実行」をクリックします。

FAQ を CELF ナレッジに反映

最終同期日時： 2026/04/01 18:34:51
月間同期残量： 99.96 %

同期待ち FAQ 一覧

同期対象のカテゴリ名

取得件数 1 件

	ID ▼	状況 ▼	カテゴリ名 ▼	質問 ▼
詳細	2	非公開待ち	共通	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法がありますでしょうか。 シートの最大表示行数を制限しているため、シートから表示行数を制限しているだけでないで、提供はごさいれる場合は、アクションで

5-1. FAQを公開する 手順8/9

8. 同期開始後、しばらく経ってから、画面の「再表示」ボタンをクリックするか、再度画面を開きます。

FAQ を CELF ナレッジに反映

最終同期日時： 取込中
月間同期残量： 99.95 %

同期待ち FAQ 一覧

同期対象のカテゴリ名 選択 クリア

取得件数 1 件

	ID ▼	状況 ▼	カテゴリ名 ▼	質問 ▼
詳細	2	同期中	共通	Sheetの行数を動的に変更して、すべてのデータを一つのExcelファイルでダウンロードできる方法がありますでしょうか。 シートの最大表示行 ら表示行数を変更い だけないでしょうか 提供はございません れる場合は、予め想 アクションでの操作



5-1. FAQを改善する 手順9 / 9

9. 画面を再表示後、同期待ちデータ一覧に対象のデータがなければ、非公開は完了です。
非公開後、改善したFAQを再公開する場合は、「FAQを公開する」に従って操作してください。

同期待ち FAQ 一覧

同期対象のカテゴリ名

取得件数 0 件

ID	状況	カテゴリ名	質問
----	----	-------	----