



Excel業務の1歩先へ

問合せ回答作成支援アプリ

マニュアル



•	<u>01 アプリの概要</u>	
	1. 問合せ回答作成支援アプリについて	P3
	2. 主な機能	P4
	3. アプリを利用する際の注意点	P5
	4. アプリの全体像	P6
•	<u>02 操作説明 ～アプリの初期設定～</u>	
	1. 回答の生成で使うプロンプト設定	P8～
	2. 回答精度の項目設定	P13～
	3. FAQフィードバック項目の設定	P18～
•	<u>03 操作説明 ～FAQナレッジから回答を生成する～</u>	
	1. FAQナレッジから回答を生成する	P23～
•	<u>04 操作説明 ～回答の評価結果を集計～</u>	
	1. 回答の評価結果を集計する	P30～

| 01

アプリの概要

『問合せ回答作成支援』アプリについて

本マニュアルでは、「問合せ回答作成支援」アプリの概要と基本的な使い方について説明します。

■ 問合せ回答作成支援アプリとは

本アプリは、問い合わせ対応などで顧客から受けた質問を入力すると、**FAQ**(よくある質問)のナレッジを検索し、その検索結果をもとに生成**AI**が回答を作成するアプリです。

作成された回答や**FAQ**の検索結果は、利用者が評価することができます。

答えられなかった質問や、意図しない回答となった内容を分析することで、**FAQ**の改善など、適切な対応につなげることができます。

① AIによる回答の自動生成

FAQのナレッジをもとに、生成AIが回答を作成します。

② FAQナレッジ管理アプリへのフィードバック

回答の生成に使用された**FAQ**に対して、利用者はフィードバックを行うことができます。
フィードバックの結果は、本アプリとあわせて配布している「**FAQ**ナレッジ管理アプリ」に連携されます。
そのフィードバックの内容をもとに**FAQ**を見直し、改善することができます。

③ 生成した回答の分析

評価した回答は蓄積・集計することができます。
集計結果をもとに、回答を生成できなかった質問や意図しない回答となった内容を分析することで、**FAQ**の改善など、適切な対応につなげることができます。

アプリを利用する際の注意点

■ アプリを利用するには、事前に以下の内容を行ってください。

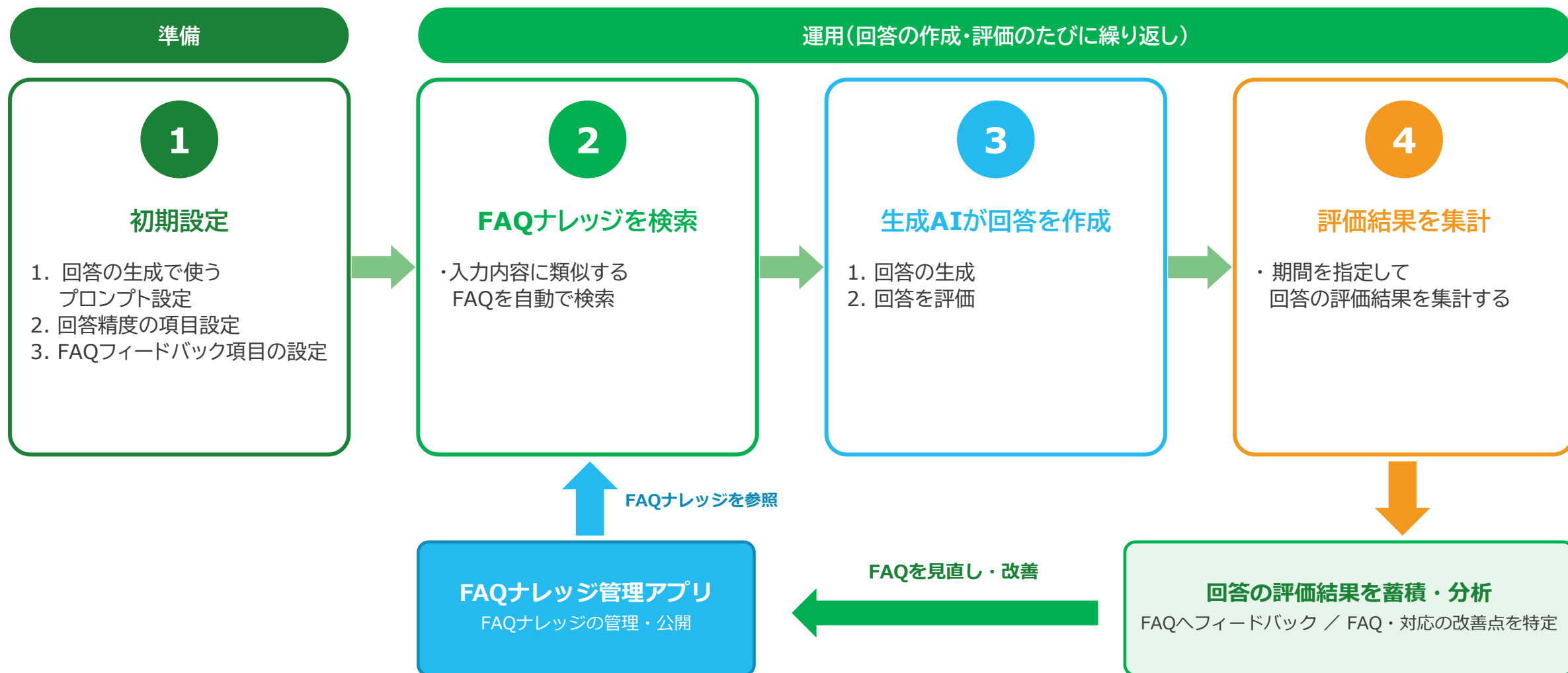
- 本アプリとあわせて配布している「**FAQナレッジ管理**」アプリの初期設定 および **FAQ**の公開
※詳細は、「操作マニュアル_FAQナレッジ管理アプリ」を参照してください。

■ AIによる回答の自動生成をする上で、以下の点に注意してください。

- 回答の自動生成の際、1回答の生成につき、**CELF**の**AI**利用回数が2回カウントされます。
- 同じ質問の場合でも、前回作成された内容と異なる内容で回答が生成されることがあります。
- **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、回答を生成できない場合があります。
- **AI**に指示する内容が**FAQ**から回答を生成する指示と関係ない場合、回答を生成できない場合があります。

アプリの全体像

入力された質問をもとにFAQナレッジを検索し、生成AIが回答を作成。回答の評価結果はFAQの改善につながり、回答精度が継続的に高まります。



| 02

操作説明 ～アプリの初期設定～

2-1. 回答の生成で使うプロンプト設定

本アプリの「FAQから回答を生成」機能では、生成AIを利用します。
そのため、回答を生成するための指示内容を事前に登録しておく必要があります。

本アプリでの回答生成は、AIを「2回」利用しており、指示内容も、以下の2つを登録します。

- ① ナレッジの検索結果に応じて、どのような回答を生成するかを指示する「回答の生成」
- ② 上記①の結果を添削する「生成した回答の添削」

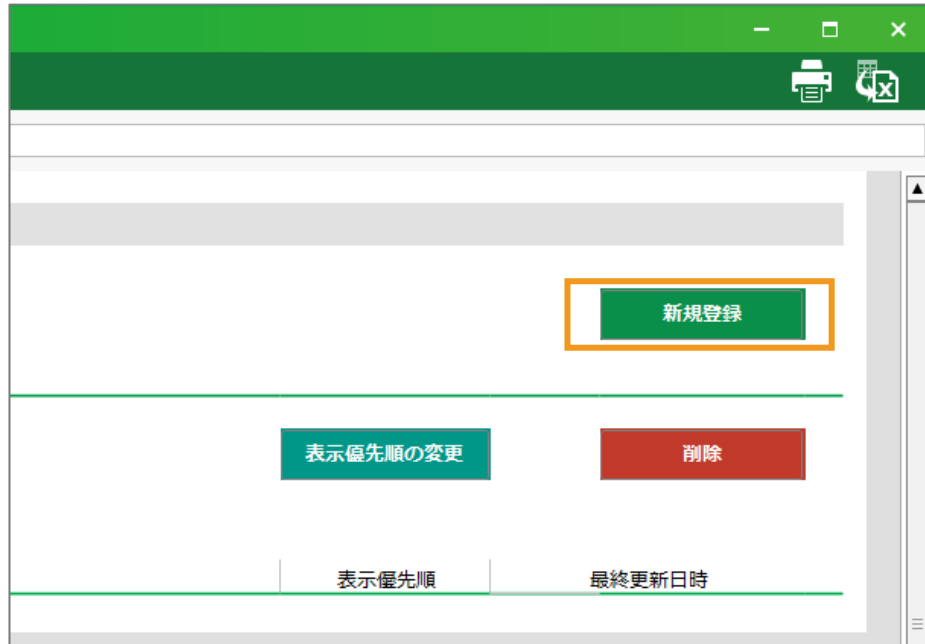
2-1. 回答の生成で使うプロンプト設定 手順1 / 4

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



2-1. 回答の生成で使うプロンプト設定 手順2/4

2.「新規登録」をクリックします。



2-1. 回答の生成で使うプロンプト設定 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。

問合せ回答作成支援

A1

プロンプト 新規登録

プロンプト情報

登録

* プロンプト種別 ① 回答の生成 ①

* プロンプト名 CELF-回答生成 ②

* AIに与えるプロンプト ③

あなたExcel、Access、RPA機能を持つ業務効率化ツール「CELF」のパートナーセールス担当です。
次のルールを必ず守り、Webアプリケーションにおける一般的な知識を使わず、以下の依頼内容で与えられたナレッジデータのみに基づいて顧客からの質問に対する回答（原因、解決策、代替手段など）を抽出してください。

##顧客からの質問
顧客からの質問は「{質問}」となります。

##出力形式
-基本フォーマットは以下となります。

-ナレッジデータから回答が見つかった場合
(回答を挿入する)

-ナレッジデータから回答が見つからなかった場合
ナレッジデータに回答はありませんでした

##ルール
-顧客からの質問にCELFを実行している環境（クラウド版/オンプレ版）についての言及がない場合、クラウド版を前提にして回答してください。
-CELFを実行している環境（クラウド版/オンプレ版）を考慮して回答してください。
-参考になるURLがある場合、「https://www.celf.biz」、「https://cloud.celf.jp」、「https://developer.celf.biz」で始まるURLであれば、回答の中に積極的に入れてください。
-ナレッジデータに回答に該当する情報がない場合、「ナレッジデータに回答はありませんでした」と回答してください。

使用できる変数

- ① プロンプト種別を選択します。
- ② このプロンプトの名前を設定します。
- ③ AIに与える指示内容を設定します。

※③は、選択したプロンプト種別にあわせた指示内容を設定してください。

- ・プロンプト種別「① 回答の生成」の場合
⇒ ナレッジの検索結果に応じて、どのような回答を生成するかを指示します。
- ・プロンプト種別「② 生成した回答の添削」
⇒ 生成した回答をどのように添削するかを指示します。

「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。

2-1. 回答の生成で使うプロンプト設定 手順4/4

4. 登録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。

問合せ回答作成支援

B1

回答生成で使うプロンプト設定

回答生成でAIに与えるプロンプトを設定します。※種別ごとに最大30件まで登録できます。

プロンプト一覧

プロンプト種別: ① 回答の生成

表示優先順の変更

取得件数: 1 件

	削除	プロンプト名	表示優先順	最終更新
編集	☐	CELf-回答生成	1	2026/04/1

プロンプト種別は、「① 回答の生成」、「② 生成した回答の添削」の2つが必要です。
そのため、新規登録を2回行い、各プロンプト種別ごとに登録を行ってください。
登録完了後、プロンプト一覧のプロンプト種別(リストボックス)を切り替え、各種別のプロンプトが表示されることを確認してください。

2-2. 回答精度の項目設定

本アプリの「FAQから回答を生成」機能では、生成された回答の精度を利用者が評価できます。
そのため、評価に使用する項目を事前に登録しておく必要があります。

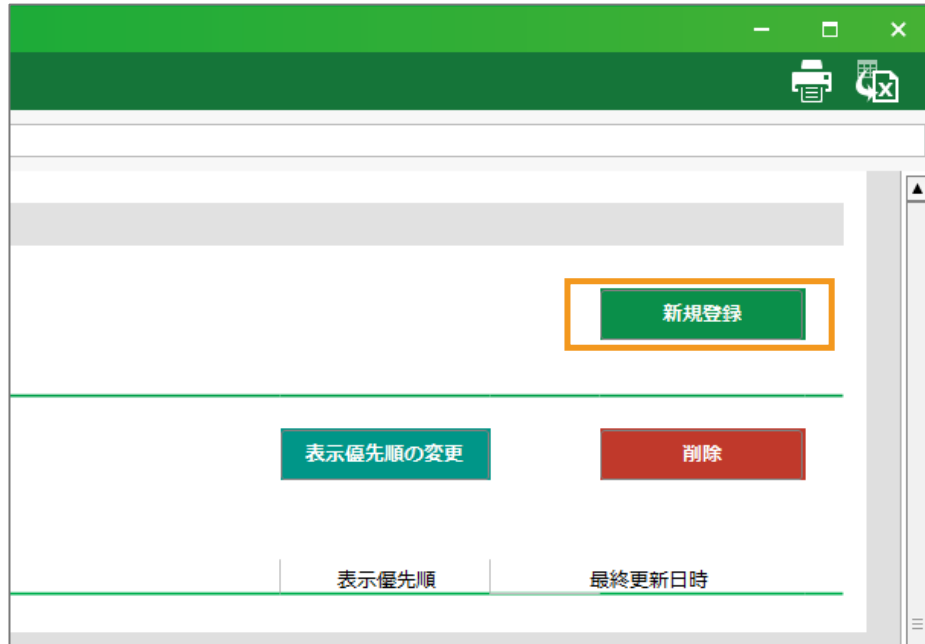
2-2. 回答精度の項目設定 手順1 / 4

1. 本アプリを起動し、メニューの「回答精度の項目設定」をクリックします。



2-2. 回答精度の項目設定 手順2 / 4

2.「新規登録」をクリックします。



2-2. 回答精度の項目設定 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。

問合せ回答作成支援

A1

回答精度 新規登録

回答評価 登録

* 値 良い ①

* 定義 作成された回答をそのまま使用できる ②

- ① 評価項目を設定します。
- ② この評価項目を選択する際の定義を設定します。

2-2. 回答精度の項目設定 手順4 / 4

4. 登録した内容が項目一覧に表示されたら、登録は完了です。



回答精度の項目設定

回答評価時に選択する回答精度の評価値を設定します。※最大10件まで登録できます。

項目一覧

取得件数 4 件

表示優先順の変更

	削除	値	定義	表示優先順	最終更新日時
編集	☐	良い	作成された回答をそのまま使用できる	1	2026/0
編集	☐	不満	作成された回答を少し修正する必要がある	2	2026/0
編集	☐	とても不満	まったく参考にならない回答	3	2026/0
編集	☐	評価対象外	質問に対するナレッジが存在しなかった	4	2026/0

2-3. FAQフィードバック項目の設定

本アプリの「FAQから回答を生成」機能では、生成に使用したFAQにフィードバック※することができます。
初期設定のフィードバック項目は、以下のとおりです。

※フィードバック先は、本アプリとあわせて配布している「FAQナレッジ管理」アプリになります。

生成された回答に対する評価

評価内容

登録

回答生成で参照したナレッジ

参照したナレッジ件数2件

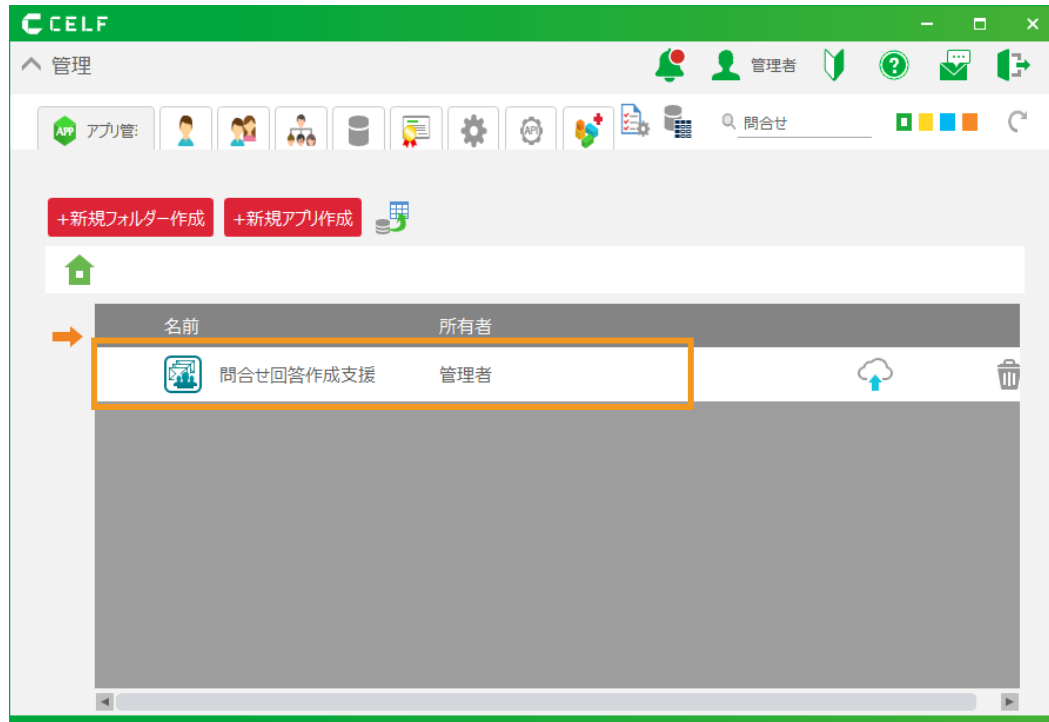
判定結果○:問題なし

No	類似度スコア	質問	回答	* フィードバック判定	判定コメント
1	0.64	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。	問題なし	FAQが重複して登録されている
2	0.64	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？	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。	問題なし 質問と無関係 内容が古い・不正確 内容がわかりにくい その他(コメント記載)	拡大表示

初期設定では、「問題なし」以外を選んだ場合に「FAQナレッジ管理」アプリにフィードバックされます。

2-3. FAQフィードバック項目の設定 手順1/3

1. CELFの管理画面から、本アプリをダブルクリックします。



2-3. FAQフィードバック項目の設定 手順2/3

2. シートの「共通_設定シート」をダブルクリックします。



2-3. FAQフィードバック項目の設定 手順3 / 3

3. シート内の列D～Fがフィードバック項目になります。変更が完了したらシートを保存して、アプリを公開します。

	A	B	C	D	E	F
1	参照したナレッジの判定結果_分類リスト (3個まで)		参照したFAQナレッジのフィードバック項目_分類リスト (10個まで)			
2	コード値	分類	コード値	分類	判定結果※1	フィードバック※2
3	1	○:問題なし	1	問題なし	1	false
4	2	△:問題あり	2	質問と無関係	2	true
5	3	×:該当なし	3	内容が古い・不正確	2	true
6			4	内容がわかりにくい	2	true
7			5	その他(コメント記載)	2	true
8						
9						
10						
11						
12						

- B列...** 回答の生成に使用したナレッジ(**FAQ**)全体に対する、判定結果の分類です※。
- D列...** 回答の生成に使用したナレッジ(**FAQ**)個別に対する判定結果の分類です。(最大**10**個)
- E列...** **D列**の分類を選択した際に、全体の判定結果を決めるコード値です。
- F列...** フィードバックするかどうかを判定するフラグです(**true**:フィードバックする／**false**:しない)

※全体に対する判定結果の分類について

- ・参照したナレッジが**0**件の場合は自動的に「×:該当なし」になります。
- ・ナレッジ全体に対する判定は、個別の判定結果により自動でまります。

例1) 使用した**FAQ**ナレッジが**1**件、個別の判定結果で「質問と無関係」を選んだ場合、全体は「△:問題あり」となります。

例2) 使用した**FAQ**ナレッジが**2**件、個別の判定結果で「問題なし」、「質問と無関係」をそれぞれ選んだ場合、全体は「△:問題あり」が優先されます。

| 03

操作説明

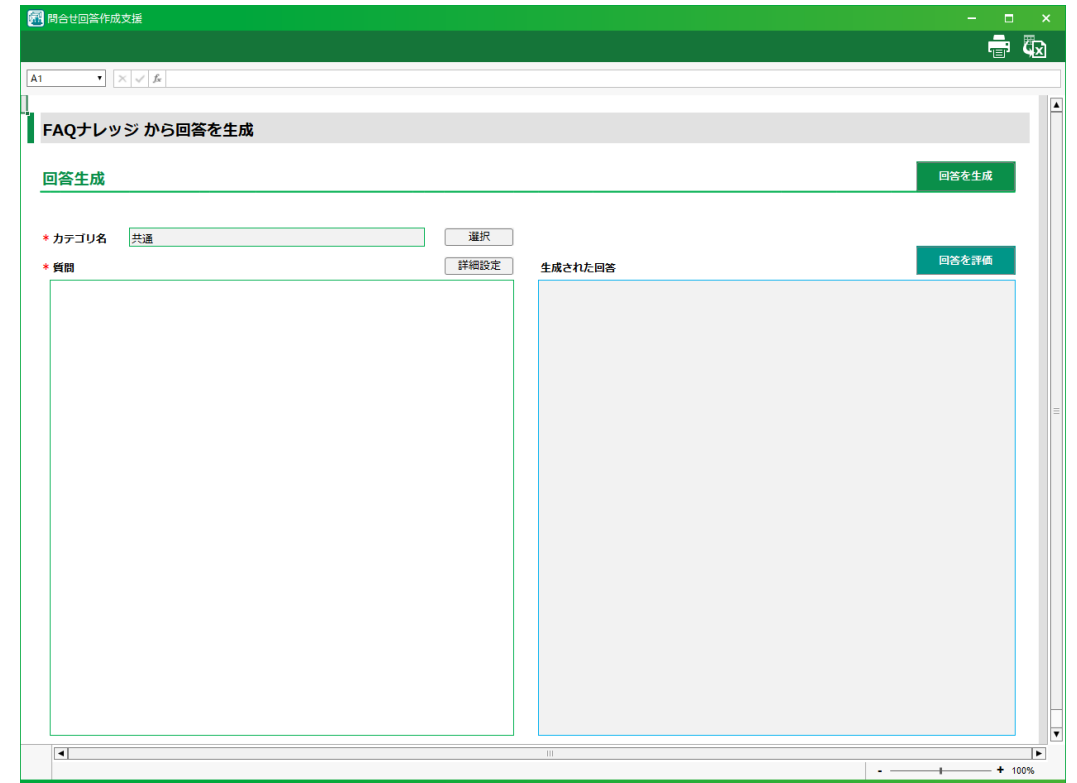
～FAQナレッジから回答を生成する～

3-1. FAQナレッジから回答を生成する

本アプリの「FAQから回答を生成」機能では、入力された質問をもとにナレッジから類似するFAQを検索し、その検索結果を使用して、生成AIが回答を生成します。

3-1. FAQナレッジから回答を生成する 手順1/5

1. 本アプリを起動し、メニューの「FAQナレッジから回答を生成」をクリックします。



3-1. FAQナレッジから回答を生成する 手順2 / 5

2. 「質問」を入力して、「回答を生成」をクリックします。

問合せ回答作成支援

A1

FAQナレッジ から回答を生成

回答生成

* カテゴリ名 共通 選択

* 質問 詳細設定

CELfの初回ログイン時に使うAdministratorという名前のユーザーIDについて、初回以降は削除しても大丈夫ですか？

生成された回答

回答を生成

回答を評価

3-1. FAQナレッジから回答を生成する 手順3 / 5

3. 「回答」が生成されたら、「回答を評価」をクリックして、生成された回答に対して評価を行います。

生成された回答

回答を評価

件名: CELFのAdministratorユーザーIDについて

お世話になっております。

CELFの初回ログイン時に使用するAdministratorという名前のユーザーIDについてのご質問、ありがとうございます。

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。

何か他にご不明な点がございましたら、お気軽にお知らせください。

今後ともよろしくお願いいたします。

敬具

3-1. FAQナレッジから回答を生成する 手順4/5

4. 「回答生成で参照したナレッジ」、「生成された回答に対する評価」を設定し、「登録」をクリックします。

生成された回答に対する評価

評価内容

登録

回答生成で参照したナレッジ

参照したナレッジ件数 2 件

判定結果 △:問題あり

No	類似度スコア	質問	回答	* フィードバック判定	判定コメント
1	0.64	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。	その他(コメント記載) ▼	FAQが重複して登録されている
2	0.64	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？	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。	問題なし ▼	

拡大表示

生成された回答に対する評価

* 回答精度 良い ▼ 定義の確認

コメント 重複したFAQナレッジを参照したものの、回答の質は良好だった。

実際に回答した内容

3-1. FAQナレッジから回答を生成する 手順5/5

5. 生成された回答と評価結果は、「回答評価一覧」から確認できます。

回答評価一覧

検索条件

* 評価実施日

2026/04/02

~

2026/04/02

評価者ID

参照したナレッジ

回答精度

カテゴリ名

選択

クリア

検索キーワード(質問)

検索結果

取得件数 1 件

	ID	☐ 選択	カテゴリ名	質問	生成された回答	参照したナレッジ	回答精度
詳細	17	☐	共通	CELfの初回ログイン時に使うAdministratorという名前のユーザーIDについて、初回以降は削除しても大丈夫ですか？	件名: CELfのAdministratorユーザーIDについて お世話になっております。 CELfの初回ログイン時に使用するAdministratorという名前のユーザーIDについての質問 ありがとうございます。	△:問題あり	良い

| 04

操作説明

～回答の評価結果を集計する～

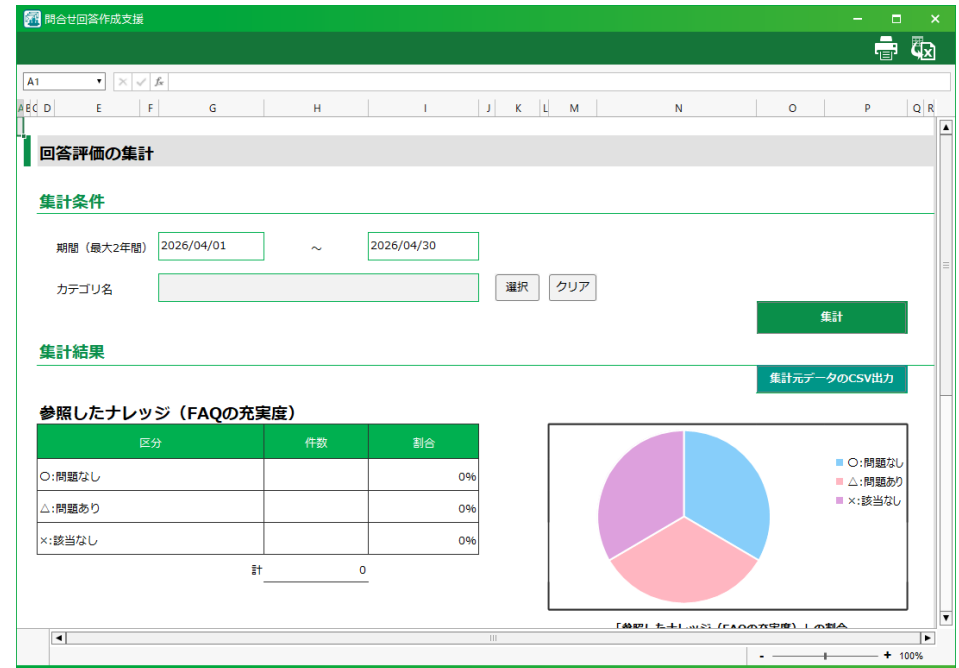
4-1. 回答の評価結果を集計する



回答の評価結果は、期間を指定して集計することができます。
集計結果をもとに、回答を生成できなかった質問や、意図しない回答となった内容を分析することで、**FAQ**の改善など、適切な対応につなげることができます。

4-1. 回答の評価結果を集計する 手順1/3

1. 本アプリを起動し、メニューの「回答評価の集計」をクリックします。



4-1. 回答の評価結果を集計する 手順2 / 3

2. 集計条件を設定して、「集計」ボタンをクリックします。

回答評価の集計

集計条件

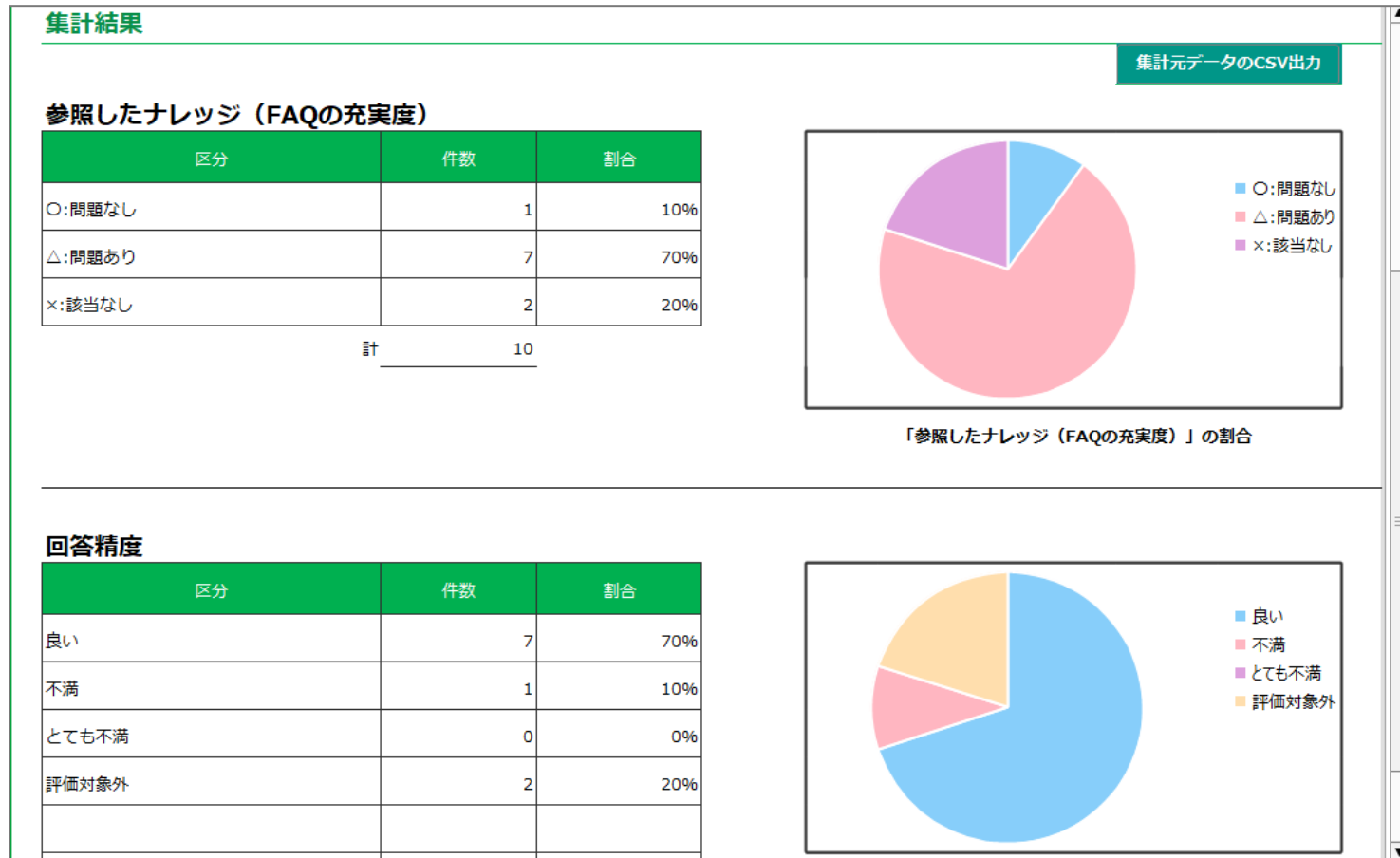
期間 (最大2年間) 2026/04/01 ~ 2026/04/30

カテゴリ名 共通 選択 クリア

集計

4-1. 回答の評価結果を集計する 手順3 / 3

3. 集計条件に該当するデータを集計し、結果を表示します。



集計結果の詳細を確認したい場合は、「集計元データのCSV出力」を実行してください。
実行すると、集計結果の元データをCSVファイルで出力します。