

業務マニュアル用プロンプト集シリーズ（全 5 冊）

業務マニュアル用プロンプト集④

FAQ 化編

マニュアルから FAQ を作り、問い合わせ削減につなげるプロンプト 7 本を収録

株式会社フィンテックス

2026 年 8 月 27 日

このプロンプト集の使い方

対象読者

- ・ マニュアルはあるのに、現場からの問い合わせが減らないと感じている方
- ・ 社内 FAQ・ヘルプデスクコンテンツの整備を任されている方

前提

- ・ 収録プロンプトは特定の生成 AI ツールに依存しない書き方です。ChatGPT など、お使いのツールでご利用いただけます（ツールにより出力の癖は異なります）。
- ・ 会社として利用が認められた AI 環境で、入力データが AI の学習に利用されない設定・プランであることを確認してからお使いください。
- ・ 機密情報・個人情報は、除去・置換（マスキング）してから入力してください。

生成 AI に貼り付ける手順

1. 目的に合うプロンプトを選ぶ（次項「[推奨の使用順](#)」を参照）。
2. 各プロンプトの【カスタマイズ欄】に従い、置き換える箇所を自社の内容に書き換える。
3. プロンプト全文をコピーし、生成 AI のチャット欄に貼り付けて実行する。
4. 出力を確認する。条件が守られていない場合は、守られていない条件を追記して再実行する。
5. 出力の採否・確定は必ず人が判断する（そのまま確定しない）。

推奨の使用順

抽出する（プロンプト 1・2）→ 作成する（3）→ 整える（4・5）→ 分類・公開する（6）→ 保守する（7）の順で使います。1 または 2→3→4 の順で使うと、抽出→生成→整えるの流れがそのまま完成します。

カスタマイズのコツ

「< >」の箇所を自社の状況に置き換えてお使いください。実行前に、最新版のマニュアル本文・問い合わせの記録・マスキングルール の 3 つの材料をそろえると効果的です。

- ・ 「聞かれたら FAQ で返す」を徹底する（該当 FAQ のリンクを添えて返し、FAQ にな
い質問は追加候補として記録）
- ・ 月 1 回程度、新しく届いた問い合わせをプロンプト 2 で分類し、FAQ に追加していく
- ・ 「マニュアル改訂の完了条件に FAQ 更新（プロンプト 7）を含める」とルール化し、
不整合を防ぐ

収録プロンプト（全7本）

※プロンプト本文（枠内）は連動記事の掲載内容と同一です。枠内をそのまま全文コピーしてお使いください。

プロンプト1：マニュアルからFAQ候補を抽出する

【用途】 マニュアル本文から、読者が業務中に実際につまずきそうな質問を20個抽出するプロンプトです。

あなたは業務マニュアルの編集者です。
以下のマニュアル本文を読み、このマニュアルの読者（＜例：入社1年目の営業事務担当者＞）が業務中に実際につまずきそうな「質問」を20個、抽出してください。

条件

- 質問は読者が使う話し言葉で書く（例：「～のときはどうすればいいですか？」）
- マニュアルに答えが書いてある質問と、書かれていない質問に分ける
- 書かれていない質問には【回答未記載】と付ける
- 出力は表形式（No／質問文／根拠となる見出し名／記載有無）

マニュアル本文

＜ここにマニュアル本文を貼り付け＞

【使い方のポイント】 【回答未記載】の質問は、そのままマニュアルの改善候補リストになります。FAQ化と同時にマニュアルの穴も見つかる、一石二鳥のプロンプトです。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
＜例：入社1年目の営業事務担当者＞	実際の読者像
＜ここにマニュアル本文を貼り付け＞	元になるマニュアル本文（最新版）

プロンプト2：問い合わせログを分類し、頻出質問の候補を整理する

【用途】 実際の問い合わせ記録を内容の近さでグループにまとめるプロンプトです。

以下は社内に寄せられた問い合わせの一覧です。
FAQを作るために、内容の近い質問をグループに分類してください。

条件

- 問い合わせごとに、該当するグループ名を1つ付ける
- グループごとに「代表質問文」を1つ提案する
- 元の問い合わせに付けた管理IDを変更しない
- 個人名や取引先名が含まれる場合は「Aさん」「B社」に置き換えて出力する
- 件数は集計せず、次の2つの表を出力する
 1. 管理ID／問い合わせ内容／グループ名
 2. グループ名／代表質問文／該当する管理ID／傾向メモ

問い合わせ一覧
 <管理 ID を付け、氏名・メールアドレス等を削除した問い合わせログを貼り付け>

【使い方のポイント】 AI には分類と代表質問の作成を依頼し、グループごとの件数は問い合わせ管理システムや表計算ソフトで集計します。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
<問い合わせログを貼り付け（氏名・メールアドレス等は事前に削除しておく）>	マスキング済みの問い合わせ記録

プロンプト 3：マニュアルを根拠に FAQ の回答文を作成する

【用途】 質問リストへの回答文を、マニュアル本文を根拠に作成させる、FAQ 化の中心プロンプトです。マニュアルに記載がない場合は、別の承認済み資料を指定します。

あなたは社内 FAQ の編集者です。
 以下の「質問リスト」への回答案を、「承認済みの情報源」だけを根拠に作成してください。

条件

- 回答は結論から書き、原則 3 文以内にまとめる
- 提供された情報源に根拠がない質問には、回答を創作せず【要確認：承認済み情報源に記載なし】と出力する
- 情報源同士で内容が食い違う場合は回答を作らず、【要確認：情報源間で不一致】と出力する
- 各回答の末尾に、根拠にした資料名・版数・見出し名を付ける
- 文体は「です・ます調」

質問リスト
 <プロンプト 1・2 で作った質問を貼り付け>

承認済みの情報源

- 資料名：
- 版数・更新日：
- 本文：

<最新版のマニュアル、社内規程、公式仕様などを貼り付け>

【使い方のポイント】 根拠がなければ回答を作らないという条件が、AI のもっともらしい創作（ハルシネーション）への予防線になります。資料名・版数・見出し名を残しておくと、人が回答案を原本と照合しやすくなります。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
<プロンプト①②で作った質問を貼り付け>	抽出済みの質問リスト
<マニュアル本文を貼り付け>	根拠にするマニュアル本文

プロンプト 4：回答文を読者レベル別に書き分ける

【用途】 同じ FAQ の回答文を、新人向け・経験者向けの 2 種類の読者レベルに書き分けるプロンプトです。

以下の FAQ の回答文を、2 種類の読者向けに書き分けてください。

読者

- パターン A：この業務が初めての新人（専門用語に説明を付け、1 回答 5 文以内）
- パターン B：業務経験 3 年以上の担当者（要点のみ、1 回答 2 文以内）

条件

- 事実や手順の内容は変えない（表現だけを変える）
- 書き分けによって意味が変わる恐れがある場合は、その旨をコメントで指摘する

FAQ

<書き分けたい FAQ を貼り付け>

【使い方のポイント】 「事実や手順の内容は変えない」条件を付けることで、書き分けで意味が変わるリスクを回避します。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
<書き分けたい FAQ を貼り付け>	対象の FAQ
読者パターン A・B の定義	自社の読者構成に合わせて変更可

プロンプト 5：質問文を現場の言葉に言い換える

【用途】 FAQ の質問文を、読者（現場の従業員）が使う言葉に置き換えたパターンに展開するプロンプトです。

以下の FAQ の「質問文」について、読者（現場の従業員）が検索で使いそうな言葉に置き換えたパターンを、それぞれ 3 つずつ作ってください。

条件

- 正式名称だけでなく、現場での通称・略称・ひらがな表記も想定する（例：「旅費精算システム」→「経費のシステム」「精算画面」）
- 質問の意味は変えない
- 出力は表形式（元の質問文／言い換え 1／言い換え 2／言い換え 3）

FAQ 質問文リスト

<質問文の一覧を貼り付け>

【使い方のポイント】 言い換えパターンは、FAQ 本文に併記するほか、検索用のタグやキーワード欄に登録するのも有効です。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
< 質問文の一覧を貼り付け >	FAQ の質問文リスト
言い換えの例（「旅費精算システム」 →「経費のシステム」等）	自社の通称の例に変更可

プロンプト 6：FAQ をカテゴリに分類し、並び順を整える

【用途】 FAQ が 30 問を超えたら、読者が目的の質問を探すためのカテゴリに分類・整列させるプロンプトです。

以下の FAQ 一覧を、読者が目的の質問を見つけやすいカテゴリに分類してください。

条件

- カテゴリは 5~8 個。「その他」は全体の 1 割以下に抑える
- カテゴリ名は読者の行動や場面の言葉にする（例：「申請するとき」「エラーが出たとき」）
- 各カテゴリ内は、利用頻度が高そうな順に並べる
- 分類に迷った FAQ は、迷った理由と候補カテゴリを 2 つ挙げる

FAQ 一覧

<FAQ 一覧を貼り付け>

【使い方のポイント】 カテゴリ名を「申請するとき」「エラーが出たとき」のような具体的な業務場面にしておくことがポイントです。「その他」は全体の 1 割以下に抑えます。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
<FAQ 一覧を貼り付け>	分類したい FAQ 一覧

プロンプト 7：マニュアル改訂時に FAQ との食い違いを検出する

【用途】 マニュアル改訂後に、既存 FAQ との食い違いを検出して保守するための運用プロンプトです。

業務マニュアルを改訂したため、既存の FAQ に古い記載が残っていないかを確認します。

条件

- 「改訂後マニュアル」の記載だけを正として、「既存 FAQ」と突き合わせる
- 内容が食い違う可能性のある FAQ を挙げ、食い違いの内容を 1 行で要約する
- 修正後の回答文の案も併記する。ただし最終判断は人が行う前提で、
修正案には【要確認】マークを付ける
- 出力は表形式（FAQ No／食い違いの内容／修正案）

改訂後マニュアル

<改訂した章・節を貼り付け>

既存 FAQ

<FAQ 一覧を貼り付け>

【使い方のポイント】 マニュアルは直したのに FAQ が古いままという、FAQ 運用で最も多い事故を防ぎます。修正案には必ず**【要確認】**を付けさせ、最終判断は人が行います。

【カスタマイズ欄】

置き換える箇所	入れる内容
<改訂した章・節を貼り付け>	改訂後のマニュアル該当箇所
<FAQ 一覧を貼り付け>	既存の FAQ 一覧

注意事項

1. AI の出力は必ず人が確認してください。文章の完成度と内容の正しさは別物です。業務を知る担当者の確認・承認を経たからご利用ください。
2. 機密情報・個人情報を入力しないでください。氏名・連絡先などの個人情報や、取引先名・金額などの機密情報は、除去・置換（マスキング）してから入力してください。
3. 会社として利用が認められた AI 環境で、入力データが AI の学習に利用されない設定・プランであることを確認してからご利用ください。
4. 収録プロンプトの生成 AI での動作確認は未実施です。ツールや時期によって出力の形式・品質は変わるため、まずは小さな範囲でお試してください。

連動記事のご案内

各プロンプトの背景・詳しい解説・FAQ は、連動記事「[マニュアルから FAQ を作る AI プロンプト 7 選 | 問い合わせ削減の進め方](#)」をご覧ください。

発行：株式会社フィンテックス