

社内AIチャットボット導入ガイド

〈2026年版〉社内文書検索・問い合わせ対応AIをノーコードで始める

— 「あの人に聞かないと分からない」を、会社の仕組みに変える実践書 —

- ✓ RAG（社内文書を根拠に答えるAI）の仕組みを、専門用語なしで理解する
- ✓ 汎用AI・ノーコードツール・専用SaaSの選び方と、Difyの位置づけ
- ✓ 回答精度の8割を決める「文書整備」の具体的なルール
- ✓ ハルシネーション対策・情報管理・運用改善と、導入チェックリスト20

発行：Harmonic Society株式会社

（千葉市 | ホームページ制作・AI導入支援・IT顧問）

はじめに — 同じ質問に、同じ人が、何度も答えている

「就業規則やマニュアルはあるけれど、どこに何が書いてあるか分からず、結局ベテラン社員に聞いて回っている」——千葉市や柏市の経営者の方から、よく伺う悩みです。千葉市内のある士業事務所では、特定の手続きを1人の担当者しか把握しておらず、その方が体調を崩した際に業務が完全に止まってしまいました。

社外からの問い合わせも同じ構造です。営業時間、料金の目安、対応エリア、必要書類——一定的な質問への回答は1件数分でも、積み重なれば担当者の時間を確実に削り、本来の仕事を中断させます。

この「同じ質問に、同じ人が、何度も答えている」状態を変える道具が、**社内文書を根拠に答えるAIチャットボット**です。中核となる技術は**RAG（検索拡張生成）**と呼ばれ、かつては開発会社に依頼する規模の仕組みでした。いまはノーコードツールを使えば、PDFやWordをアップロードするだけで試作できるところまで身近になっています。

本書は、当社ブログのRAG・チャットボット・社内ナレッジ関連の記事18本を、中小企業が**小さく始めて育てる順番**に再構成したものです。

- ・ 第1～2章：何が解決できるのか、RAGはどう動くのか
- ・ 第3章：ツールの選び方（ノーコード中心）
- ・ 第4～5章：文書整備と、試作から公開までの手順
- ・ 第6章：ハルシネーション対策・情報管理・運用改善

読み終えたとき、「自社はどの業務の、どの文書から始めるか」を決められることをゴールにしています。

本書の情報について：ツール名・機能・料金は執筆時点（2026年9月）の情報です。この分野は機能追加や料金改定が頻繁なため、契約前に必ず各社の公式情報をご確認ください。事例はブログで紹介したモデルケースを含み、効果を保証するものではありません。

第1章 なぜ今、社内AIチャットボットなのか

1-1. 属人化は「効率」ではなく「経営リスク」の問題

特定の社員だけが知っている業務は、その人が休む・辞めると同時に止まります。1人が複数の業務を抱える中小企業では、その影響範囲も大きくなります。属人化の解消は業務効率化であると同時に、**事業継続のためのリスク管理**です。

もう一つの損失が「同じ質問の繰り返し」です。船橋市のある建設業では、新人が入るたびに同じ質問が繰り返され、そのたびにベテランの手が止まっていました。一度書いて、誰でも引き出せる状態にしておけば、次からは教える側の負担が大きく減ります。

1-2. 問い合わせ対応に隠れたコスト

社外からの問い合わせも見てみましょう。仮に1日10件、1件5分の定型的な問い合わせがあるとすると、月20営業日で約16時間。担当者の丸2日分が、同じ種類の質問への回答に消えている計算です。

しかも、コストは対応時間だけではありません。

- **割り込みのコスト**：電話や問い合わせで中断された作業に戻るまでの時間は、数字に表れにくい実損です
- **取りこぼしのコスト**：営業時間外・作業中で応答できなかった見込み客は、見えない機会損失になります
- **品質のばらつき**：ベテランと新人で回答の正確さや言い回しが変わり、クレームの火種になります

1-3. AIチャットボットが「できること・できないこと」

AIチャットボットが得意なのは、**答えが文書に書いてある質問**に、24時間、同じ品質で答えることです。反対に、クレーム対応、個別事情を踏まえた見積もり、感情への配慮が要る相談は人が担うべき領域です。

本書を通じた基本方針は一つ。**「定型はAI、込み入った話は人へ」の役割分担と、人への引き継ぎ導線を必ず残すこと**です。すべてをAIに答えさせようすると、的外れな回答でかえって信頼を損ないます。

第1章 なぜ今、社内AIチャットボットなのか（続き）

1-4. 使いどころマップ — 社内向けから始め、社外へ広げる

用途は「社内向け」と「社外向け」に大別できます。**最初の一步は社内向けがおすすめ**です。誤回答が起きても社内で気づいて直せるため失敗のダメージが小さく、文書整備のノウハウもたまります。

図表1：AIチャットボットの使いどころマップ

区分	用途の例	参照する文書
社内向け	就業規則・経費精算ルールのFAQ	就業規則、社内規程、申請手順
社内向け	業務マニュアル・作業手順の検索、新人の自己学習	マニュアル、手順書、研修資料
社内向け	過去案件・対応履歴の検索	案件記録、議事録、対応履歴
社外向け	ホームページのチャット窓口	公開中のFAQ、料金表、サービス案内
社外向け	LINE・電話（ボイスボット）の一次受付	同上＋予約・受付のルール

1-5. チャットボットの3つのタイプ

図表2：チャットボットのタイプ別比較

タイプ	仕組み	得意なこと	注意点
ルールベース型	登録した質問と回答、選択肢の分岐で応答	動作が予測でき、品質管理が容易	想定外の質問に答えられない
生成AI型	大規模言語モデル（LLM）が自由に文章を生成	言い回しが違う質問にも柔軟に対応	自社の事情を知らず、推測で答えることがある
RAG型	社内文書を検索し、その内容を根拠に生成	自社固有の情報に、出典付きで答える	入れた文書の質と鮮度が回答の質を決める

定型の質問はルールベースで即答し、それ以外をRAG型で答える**ハイブリッド型**もよく使われます。なお、RAG型の多くは**使うだけで自動的に賢くなるわけではありません**。精度を上げるのは、答えられなかった質問を見て文書を足す人の手による改善です（第6章）。

第2章 RAGの仕組み — 専門用語なしで理解する

2-1. なぜChatGPTは、自社の就業規則に答えられないのか

ChatGPTやClaudeなどの生成AIは、膨大な文章を学習した「大規模言語モデル（LLM）」で動いています。ただし、LLMには2つの弱点があります。

- ・ **自社固有の情報を知らない**：学習したのは一般的な知識で、御社の就業規則や料金表は含まれていません
- ・ **知らないことも、それらしく答えてしまう**：LLMは「次に来そうな言葉」を予測して文章を組み立てる仕組みのため、知らない質問にも一般論から推測した「もっともらしい答え」を返すことがあります（ハルシネーション）

「有給休暇の申請期限は？」と聞けば、一般的な会社のルールをもとに、御社の規程とは違う答えを自信たっぷりに返しかねません。

2-2. RAGは「開いた教科書」を持たせる仕組み

RAG（Retrieval-Augmented Generation：検索拡張生成）は、この弱点を補う仕組みです。AIが答える前に、まず社内の文書を検索し、見つかった該当箇所を読んだうえで回答させます。試験に例えれば、記憶だけで答える「閉じた教科書」から、**手元の教科書を開いて答える「持ち込み可」**に変えるイメージです。

図表3：RAGが回答するまでの4ステップ

- ①**質問を受け取る** → 「有給休暇の申請期限は？」
- ②**関連文書を探す** → 社内文書の中から、意味の近い箇所を検索（就業規則 第〇条 など）
- ③**質問と文書を組み合わせる** → 「以下の規程を根拠に教えてください」という指示文を自動で作成
- ④**回答を生成する** → 規程に基づいた回答に、根拠となった文書名・該当箇所を添えて返す

ポイントは④の**出典の表示**です。回答に根拠の文書が添えられていれば、利用者は原文を確認でき、誤りにも気づけます。出典を示さない運用は、RAGの価値を半減させます。

2-3. RAGが向いている情報・向いていない依頼

- ・ **向いている**：頻繁に更新される情報（規程・マニュアル・FAQ）、根拠を示す必要がある情報、量が多く人が探しきれない情報
- ・ **向いていない**：AIの口調や文体そのものを変えたい（プロンプトやファインチューニングの領域）、在庫の引き当てや予約登録など「実際に操作させたい」処理（システム連携の領域）

第2章 RAGの仕組み（続き） — 知っておくと困らない5つの言葉

ノーコードツールを使えば、以下の処理は裏側で自動的に行われます。それでも言葉の意味を知っておくと、ツールの設定画面や、うまく答えないときの原因が理解しやすくなります。

2-4. 「準備」と「回答」の2段階で動いている

RAGは、文書を登録したときに行う**準備段階**と、質問のたびに行う**回答段階**に分かれます。

- **準備段階**：文書を読み込む → 小分けにする（チャンク）→ 意味を数値に変換する（埋め込み）→ 検索用のデータベースに保存する
- **回答段階**：質問も同じ方法で数値に変換する → 意味の近いチャンクを数件取り出す → AIに渡して回答を作らせる

図表4：RAGの基本用語

用語	ひとことで言うと	知っておきたいこと
チャンク	文書を小分けにした「一切れ」	数百文字程度が一般的。大きすぎると検索が粗く、小さすぎると前後の文脈が切れる
埋め込み (Embedding)	文章の意味を数値の列に変換すること	意味が近い文章ほど数値も近くなる。「在庫管理」で「棚卸し」の記述も見つけられる理由
ベクトルデータベース	数値化したチャンクの保管庫	意味の近いものを高速に探すための専用の仕組み。ノーコードツールでは内蔵されていることが多い
ハイブリッド検索	意味の検索＋キーワードの検索	型番・社内用語・固有名詞はキーワード検索のほうが確実。両方を組み合わせて漏れを減らす
リランク	検索結果の並べ替え	取り出した候補を、より精密に関連度順へ並べ直して精度を上げる

2-5. 「全文を貼る」「追加学習」との違い

文書が数ページ程度なら、RAGを組まなくても、AIに文書を丸ごと渡して質問する方法で足ります。RAGが力を発揮するのは、**文書が多く、全部を一度に渡せない・渡すと無関係な情報が混ざる** 場合です。

よく比較される**ファインチューニング（追加学習）**は、AIの話し方や専門用語の使い方を身につけさせる手法で、数百～数千件の学習データとコストが必要です。「最新の規程を正しく答えさせる」目的には向かず、情報が変わるたびに学習し直す必要があります。**社内文書に答えさせる目的なら、まずRAGが定石**です。

第3章 ツールの選び方 — ノーコードで始める

3-1. 始め方は大きく4つ

手軽な順に4つあります。最初から開発会社に発注する必要はありません。

図表5：社内AIチャットボットの4つの始め方（2026年9月時点）

方法	具体例	向き・注意点
①汎用AIの資料参照機能	ChatGPT・Claudeのプロジェクト機能、Microsoft 365 Copilot、Notion AI など	少人数での試用向き。社外公開には不向き
②ノーコードAIアプリ基盤	Dify など	部署向けFAQボット、サイト埋め込み。AIの利用料は別
③専用チャットボットSaaS	Webサイト設置型、LINE連携型、ボイスボット	社外窓口向き。有人切替・ログ機能を要確認
④個別開発	ベクトルデータベース+AIのAPI	基幹連携向き。開発・保守の体制が必要

3-2. 選び方の3ステップ

- 誰が使うか**：社員だけか、顧客も使うか。社外公開なら③か②が候補です
- どの文書を入れるか**：機密を含むなら、データの保存場所と学習利用の有無を最優先で確認します（第6章）
- 既存の契約に寄せる**：Microsoft 365やGoogle Workspace、Notionを使っているなら、その中のAI機能で足りないかを先に確かめます

迷ったら、①で試す → 手応えがあれば②で部署向けに公開が、費用も手戻りも最小です。

3-3. 費用は「3つの財布」で考える

費用は①**ツールの利用料**（月額・ユーザー課金、またはオープンソースで無料）、②**AIモデルの利用料**（質問や文書の量に応じた従量課金。ツールが無料でも別に発生）、③**整備・運用の工数**（文書整備・ログ確認・更新にかかる社内の時間）の合計で考えます。料金は頻繁に変わるため、公式ページで最新の条件を確認してください。見落とされがちなのは③で、更新担当がいないと回答が古くなり使われなくなります。

第3章 ツールの選び方（続き） — Difyという選択肢

3-4. Difyとは：AIアプリを「組み立てる」ための基盤

Dify（ディファイ）は、プログラミングなしで、画面操作だけでAIチャットボットや業務アプリを組み立てられるオープンソースのプラットフォームです。AIモデルを「エンジン」とすれば、Difyは回答ルールや参照資料を組み合わせる「誰でも運転できる車」に仕上げる工場です。

図表6：Difyの主な機能

機能	できること
チャットボット作成	回答ルール（システムプロンプト）を設定した対話アプリを作り、URL共有や自社サイトへの埋め込みで公開
ナレッジベース（RAG）	PDFやテキストの社内資料をアップロードし、その内容に基づいて答えるボットを作成
ワークフロー	「分類 → 条件で分岐 → 下書きを生成」のような多段階の処理を、ブロックをつなぐ感覚で設計
モデルの切り替え	OpenAI・Anthropic・Googleなど複数のAIモデルを同じアプリで切り替えて使用

3-5. クラウド版とセルフホスト版

- ・ **クラウド版**：登録すればすぐ使え、試作に使える無料枠があります（2026年9月時点）。データはDifyとAIモデル提供元のサーバーを経由するため、機密情報を扱う本番運用では利用規約とプランを確認します
- ・ **セルフホスト版**：自社サーバーに無料で設置でき、ナレッジベースを自社の管理下に置けます。ただしサーバー管理・バックアップ・更新の責任も自社に移ります。商用利用にはライセンス上の条件（ロゴ表記やマルチテナント提供の制限など）があるため、最新の条件を確認してください

最初に作るなら、総務・人事への定型質問を減らす**社内規程FAQボット**が定番です。

3-6. データを社外に一切出せない場合は

人事評価や取引先の図面など、クラウドのAIに送ること自体が難しい文書には、AIモデルを自社のPCやサーバーで動かす**ローカルLLM**が選択肢になります。DifyはローカルLLMにも接続でき、AIの処理まで社内ですべて完結させられます。機材や費用の考え方は姉妹資料『ローカルLLM企業導入ガイド』をご覧ください。

第3章 ツールの選び方（続き） — 比較の物差し

3-7. ツールを比べるときの10項目

候補を2～3に絞ったら、次の観点で比べます。機能の多さより**自社の文書と体制で回せるか**が軸です。

図表7：ツール比較の10項目

観点	確認すること
データの保存場所	文書・会話ログがどこに保存されるか
学習への利用	入力内容や文書がAIの学習に使われない設定・契約か
対応ファイル形式	PDF・Word・Excel・Webページ、スキャンPDFを読み込めるか
出典の表示	回答に根拠の文書名・該当箇所を表示できるか
権限管理	部署や役職で、参照できる文書を分けられるか
公開方法	社内限定のURL、Webサイト埋め込み、LINE・Slack・Teams連携など
人への引き継ぎ	答えられないときに、担当者・問い合わせ窓口へつなぐ導線を作れるか
ログと分析	質問と回答の履歴、答えられなかった質問を確認できるか
更新のしやすさ	文書の差し替え・追加が担当者の画面操作だけでできるか
費用の構造	月額・ユーザー課金・従量課金のどれか。上限設定ができるか

3-8. 試用は「実データ」で、2週間以上

サンプル文書では問題なくても、自社の文書では思わぬ課題が出ます。最低2週間、複数の担当者に実際の業務の質問で使ってもらい、**取り込みで表や図が崩れないか・回答は正確か（第5章）・待ち時間は許容できるか・IT専任でない人が管理画面を操作できるか**を確認します。

3-9. 社外向け窓口を選ぶときの追加チェック

- **有人への切り替え**：「担当者におつなぎしますか？」のボタンや、時間外は翌営業日に折り返す運用が組めるか
- **既存の入口との併用**：フォーム・電話・LINEと並べ、利用者が選べる状態にできるか
- **電話の場合**：既存の番号のまま使えるか、通話内容がテキストで記録されるか

第4章 文書整備 — 精度の8割は「入れる資料」で決まる

4-1. AIは、渡された文書をそのまま信じる

RAGの回答の質は、ツールやAIの性能以上に**登録した文書の質と鮮度**で決まります。新旧2つの規程が混在すれば、AIにはどちらが正しい版か判断できません。逆に言えば、文書整備は技術ではなく**総務・業務の知識**で進められる、最も確実な精度向上策です。

4-2. 何から登録するか — 優先順位の3原則

すべてを一度に整えようとすると挫折します。効果の大きいものから始めます。

- 頻繁に質問される内容**：何度も聞かれることから入れば、効果がすぐ表れます
- 1人しか知らない業務**：止まると困る、属人化リスクの高いものを優先します
- 手順が決まっている定型業務**：書きやすく、効果も長続きします

例外的な業務は後回しで構いません。最初は**10～50ファイル程度、1つの部署・1つの用途**が目安です。

4-3. 登録前に行う5つの整理

図表8：文書整備の基本ルール

ルール	理由と具体策
最新版に統一する	旧版・下書き・重複は登録から外す。廃止した規程は明記
1ファイル1トピック	話題が混在すると検索精度が下がる。規程ごとに分ける
ファイル名で中身が分かる	「経費精算規程_2026年4月改定」など。出典表示にも出る
画像は文字にする	スキャンPDFは文字認識（OCR）をかけるか作り直す
施行日・更新日を書く	冒頭に「2026年4月1日施行」など。情報の時点が分かる

なお、完璧を目指す必要はありません。**7～8割の整理で動かし、答えられなかった質問から直す**ほうが、結果的に早く精度が上がります。

第4章 文書整備（続き） — AIに伝わる書き方

4-4. チャンクに分けられても意味が通る文書にする

文書は数百文字ずつの「チャンク」に分けて検索されます。つまり**一部だけを切り取られても意味が通る**かが、回答の正確さを左右します。

- ・ **見出しを付ける**：「3-2 交通費」のように区切ると、意味のまとまりごとに分割されやすくなります
- ・ **主語や対象を省略しない**：「前項の場合は不要」ではなく「出張の場合、事前申請は不要」と書きます
- ・ **社内用語には言い換えを添える**：社員が使う言葉と正式名称を併記し、表記ゆれ（有休・有給・年休）もまとめます
- ・ **表は単純に**：セルの結合が多い表は崩れやすいため、1行1項目の表にします

4-5. FAQは「質問と回答のセット」で書く

問い合わせ対応用のボットでは、過去の問い合わせから**よくある質問を20～30個**、実際に聞かれた言葉のまま書き出すのが第一歩です。

図表9：AIに伝わるFAQの書き方

項目	伝わる書き方の例（「駐車場について」「あります」だけでは不十分）
質問	駐車場はありますか？車で行けますか？
回答	店舗裏に無料駐車場が3台分あります。満車時は近隣の有料駐車場をご利用ください
条件・更新日	土日祝は予約のお客様を優先します（2026年9月1日更新）
答えない範囲	個別のお見積もりは担当者からご連絡します

問い合わせ履歴をAIに渡して「よくある質問と模範回答に整理して」と頼めば、たたき台は一気に作れます。事実関係は必ず担当者が確認してから登録します。

4-6. 更新の担当と頻度を決める

古い回答を返すボットは誰も信用しなくなります。「規程の改定日にボットの文書も差し替える」「四半期に一度見直す」など、**更新の担当者**と**頻度**を最初に決め、巻末付録の「文書整備シート」を台帳にします。

第5章 導入ステップ — 1部署・1用途から始める

5-1. 試作から公開までの5ステップ

図表10：導入の5ステップ

ステップ1 用途を1つに絞る → ステップ2 文書を集めて整える → ステップ3 ツールに登録して回答ルールを設定 → ステップ4 テスト質問で評価 → ステップ5 限定公開から段階的に拡大

ステップ1：用途を1つに絞る

「社内規程の問い合わせ」のように対象を1つに限定し、効果を測る物差し（総務への質問件数、対応時間など）と導入前の数字を記録します。

ステップ2：文書を集めて整える

第4章のルールで整理します。最初は10～50ファイル程度で十分です。

ステップ3：ツールに登録して回答ルールを設定する

文書をアップロードし、**回答ルール（システムプロンプト）**を設定します。最低限入れたいのは次の5点です。

- 登録された文書の内容だけを根拠に答えること
- 文書に根拠がない場合は推測せず、「登録された資料では分かりません」と答え、問い合わせ先を案内すること
- 回答の最後に、根拠にした文書名を示すこと
- 労務・法律・契約・金額の最終判断が必要な質問は、担当者への確認を促すこと
- 対象外の話題（雑談・他社情報など）には答えないこと

ステップ4：テスト質問で評価する（次ページ）

ステップ5：限定公開から段階的に拡大する

まず数名に1～2週間使ってもらい、直してから部署全体へ、社内で安定してから社外向けへ広がります。期間の目安は、検証に1～2か月、文書を増やして運用ルールを固めるのに2～3か月。大切なのは**「完璧を目指さず、まず動かしてみる」**姿勢です。

第5章 導入ステップ（続き） — テストと評価

5-2. テスト質問を20個用意する

公開前に、**答えが分かっている質問**で正しく答えるかを確認めます。次の4種類を混ぜると弱点が見つかりやすくなります。

図表11：テスト質問の作り方

種類	例	確認すること
基本	有給休暇の申請期限は？	正しい箇所を根拠に答えるか
言い換え	休みは何日前に言えばいい？	社員の言葉でも見つけられるか
またがる	前泊したときの宿泊費と交通費は？	複数の文書を組み合わせられるか
答えがない	来年の賞与は何か月分？	推測せず「分かりません」と言えるか

評価は「正しい・一部誤り・誤り・分からないと回答」の4段階で記録します。**答えがない質問に推測で答えるボットは、回答ルールを直すまで公開しません。**

5-3. うまく答えないときの原因と対処

原因は「探す段階」か「書く段階」にあります。まず出典を見て、**正しい文書を拾えていたか**を確認します。

図表12：よくある症状と対処法

症状	考えられる原因	対処
無関係な回答が返る	話題の混在、チャンクの区切りが悪い	1ファイル1トピックに分割、見出しを追加
「分かりません」ばかり	社員の言葉と文書の言葉が違う	言い換え・表記ゆれを追記、用語集を登録
古い内容で答える	旧版の文書が残っている	旧版を削除し、施行日・更新日を明記
型番・社内用語に弱い	意味の検索は固有名詞が苦手	ハイブリッド検索を有効にする
出典は正しいが回答が違う	AIが読み違えた・補って書いた	回答ルールを強調、別モデルと比較

第6章 ハルシネーション対策と安全な運用

6-1. RAGでも、誤回答はゼロにならない

RAGはハルシネーション（もっともらしい誤り）を大きく減らせますが、**ゼロにはできません**。LLMが確率的に文章を組み立てる以上、誤りは残ります。典型的なパターンは次の4つです。

- ・ **検索の失敗**：質問に合う箇所を拾えず、無関係な文書を根拠に答える
- ・ **根拠がないのに答える**：文書に書かれていない内容を、一般論で補ってしまう
- ・ **古い・矛盾した文書**：旧版や、部署ごとに食い違う資料を根拠にしてしまう
- ・ **読み違い**：例外規定や条件（「ただし～の場合は除く」）を落として要約してしまう

6-2. 誤回答を減らす5つの対策

図表13：RAG型ボットのハルシネーション対策

対策	具体的な方法
文書の整備	最新版に統一し、矛盾をなくす（第4章）。効果が最大
回答ルールの設定	根拠がなければ答えない・出典を示す（第5章）
出典の確認習慣	大事な判断の前は原文を確認するよう周知する
人への引き継ぎ	答えられない・判断が要る質問は担当者へつなぐ
定期的な点検	月1回テスト質問を流し、正答率を確認する

6-3. 利用シーン別の確認レベル

誤回答の影響が大きい場面ほど、**人の確認を厚く**します。

図表14：利用シーン別の運用ルール

利用シーン	運用ルール
社内FAQ（規程・手順）	利用可。労務・金額が絡む判断は担当部署に確認
顧客への返信文の下書き	担当者が事実関係と約束事を確認してから送信
社外公開のチャット窓口	公開情報のみ登録。見積もり・クレームは有人へ
労務・法律・契約の案内	参考情報とし、最終判断は専門家・責任者が行う

第6章 ハルシネーション対策と安全な運用（続き） — 情報管理

6-4. 「登録した文書は、聞かれれば答える」と考える

最も注意すべきは、**登録した文書は、利用者の誰かに聞かれれば回答に出てくる**ことです。人事評価や給与を全社員向けのボットに入れば、本来は見られない社員もボット経由で内容を知り得ます。

- **ボットは用途・対象者ごとに分ける**：全社員向けの規程FAQと、管理職向けの人事ボットは別にする
- **権限管理を設定する**：部署や役職で参照できる文書を制限できるツールを選ぶ
- **社外公開ボットには公開情報だけを入れる**：Webサイトに載せてよい内容以外は登録しない。質問の仕方を工夫されると、登録した内容を引き出されるおそれがあるためです

6-5. 契約・設定で確認する4項目

図表15：情報管理のチェック項目

項目	確認すること
学習への利用	入力内容・登録文書が学習に使われない契約・設定か
保存場所と期間	文書と会話ログの保存場所・期間。削除できるか
アクセスの記録	誰がいつ何を質問したかのログが残るか
アカウント管理	会社管理のアカウントで運用し、退職時に停止できるか

クラウドに送ること自体が難しい文書は、第3章で触れたローカルLLMやセルフホスト構成を検討します。

6-6. 社外公開チャットボットの3つのルール

1. **「担当者につなぐ」を常に見るようになる**：たらい回しの体験は信頼を大きく損ねます
2. **AIが応答していることを隠さない**：冒頭で自動応答であることを伝えます
3. **会話ログを月次で見直す**：答えられなかった質問・途中離脱した会話から回答と文書を更新します

6-7. 社内ルールに書いておくこと

「使ってよい業務と登録してよい文書の範囲」「確認・承認の流れ」「誤回答・情報漏えいに気づいたときの報告先」の3点を1枚にまとめ、利用開始時に周知します。生成AI全般のルールづくりは姉妹資料『中小企業のためのAI導入ガイド2026』も参考にしてください。

第6章 ハルシネーション対策と安全な運用（続き） — 育てる運用

6-8. 月1回の「ボット点検」を習慣にする

AIチャットボットは**文書を育てるほど賢くなる**仕組みです。公開後は月1回の点検を習慣にします。

1. **答えられなかった質問を洗い出す**：ログから「分かりません」と答えた質問、不満が示された回答を抽出
2. **原因を仕分ける**：文書がない（→追加）／見つけられない（→言い換えを追記）／古い（→更新）
3. **直してテスト質問を流す**：第5章のテスト質問を再実行し、ほかの回答が悪化していないか確認
4. **よくある質問をFAQに昇格させる**：繰り返し聞かれる質問は、質問と回答のセットで追加

6-9. 効果を測る指標

導入前の数字と比べます。指標は2～3個に絞ると続きます。

図表16：効果測定の指標の例

指標	意味	見方
自己解決率	ボットの回答で解決し、人への問い合わせに至らなかった割合	上がるほど、担当者の負担が減っている
引き継ぎ率	人への切り替え・「分かりません」に至った割合	高い質問の種類から文書を補強する
担当者への問い合わせ件数	総務・窓口に来た質問の件数と対応時間	導入前と比べて減っているか
利用者数・利用回数	実際に使っている人と回数	減っていたら、精度が使い勝手に問題がある

6-10. 定着させ、次の段階へ

使われないボットは改善もできません。社内で小さな成功例を共有し、社員が普段使うチャット（Slack・Teamsなど）から呼び出せるようにすると定着が進みます。問い合わせログは**顧客や社員が何に困っているかのデータ**でもあり、Webサイトやマニュアルの改善点が見えてきます。安定したら、部署を増やす、社外窓口（Webチャット → LINE → 電話）を加える、と**1つの用途で成功してから次へ**広げます。

巻末付録A 社内AIチャットボット導入チェックリスト20

【目的・範囲】

- 1. 最初に対象とする用途を1つに絞った（例：社内規程FAQ）
- 2. 利用者が社員だけか、顧客も含むかを決めた
- 3. 効果を測る指標と、導入前の数字（質問件数・対応時間）を記録した
- 4. AIに任せる質問と、人が対応する質問の線引きを決めた

【文書整備】

- 5. 登録する文書の一覧（文書整備シート）を作った
- 6. 旧版・重複・下書きを登録対象から外した
- 7. 文書に施行日・更新日を明記した
- 8. スキャンPDFや画像の文字をテキスト化した
- 9. よくある質問を20～30個、質問と回答のセットで書き出した
- 10. 文書ごとの更新担当者と見直し頻度を決めた

【ツール・情報管理】

- 11. 既存の契約ツールのAI機能で足りないかを先に確認した
- 12. 登録文書・入力内容が学習に使われない設定・契約か確認した
- 13. 文書と会話ログの保存場所・保存期間を確認した
- 14. 対象者ごとにボットを分ける、または権限を設定した
- 15. 社外公開ボットには公開してよい情報だけを登録した

【テスト・運用】

- 16. 回答ルールに「根拠がなければ分からないと答える」「出典を示す」を入れた
- 17. 答えがない質問を含むテスト質問20個で評価した
- 18. 人への引き継ぎ導線（担当者・問い合わせ窓口）を用意した
- 19. 誤回答に気づいたときの報告先を決めて周知した
- 20. 月1回のログ確認と文書更新を予定に入れた

7個以下の方は、まず第1章の使いどころマップと第4章の文書整備から。15個以上の方は、部署の追加や社外窓口への展開（第6章）に進む準備ができています。

巻末付録B 文書整備シート・FAQ作成シート

文書整備シート（登録文書の台帳）

ボットに登録する文書を1行ずつ記入し、更新漏れを防ぐ台帳として使います。

No.	文書名	保管場所	施行日・更新日	公開範囲	更新担当	見直し頻度
例1	経費精算規程	総務共有フォルダ	2026年4月1日	全社員	総務・〇〇	改定時＋四半期
例2	よくある質問（顧客向け）	Webサイト	2026年9月1日	社外公開	営業・〇〇	毎月
1						
2						
3						

FAQ作成シート（1問ごとに記入）

項目	記入欄
質問（実際に聞かれた言葉のまま）	
言い換え・表記ゆれ	
回答（主語を省略せず、単独で意味が通るように）	
条件・例外	
答えない範囲・引き継ぎ先	
根拠となる文書・更新日	

巻末付録C テスト質問シート・月次点検メモ

テスト質問シート

No.	種類	質問（社員・顧客が使う言葉のまま）	正しい答え・根拠文書	結果
1	基本			
2	言い換え			
3	またがる			
4	答えがない			
5	基本			
6	言い換え			
7	またがる			
8	答えがない			

結果は「正・一部誤・誤・不明」で記入します。公開前と月1回の点検時に記入し、「答えがない」質問に推測で答えていたら、回答ルールを見直してから再テストしてください。

月次点検メモ（第6章 6-8の手順）

点検項目	今月の件数・内容	対応（追加・追記・更新）
「分かりません」と答えた質問		
不満が示された回答・途中離脱		
人へ引き継いだ質問		
更新・廃止があった文書		
テスト質問の結果（正答数／全体）		
次月の改善予定		

おわりに — 1つの部署の、10個の文書から

社内AIチャットボットは、高価なシステムを一度に作るものではありません。1つの部署の、よく聞かれる質問に関わる10個ほどの文書を整え、ノーコードツールに入れて試す。答えられなかった質問を見て文書を直す。その繰り返しで、ベテランの頭の中にあった知識が、少しずつ会社の資産に変わっていきます。まずは付録Bの文書整備シートに、最初の1行を書き込むところから始めてみてください。

発行元・ご相談窓口

Harmonic Society株式会社

千葉市を拠点に、中小企業のホームページ制作・AI導入支援・IT顧問を提供しています。本書のもとになったRAG・チャットボット関連の解説記事群は、中小企業の現場での導入支援から得た実践知をまとめたものです。

サービスのご案内

サービス	内容・価格
IT顧問ライトプラン	AI活用・業務のIT化を月1.5万円から継続相談
AI導入支援	用途整理・ツール選定・文書整備から社内定着まで伴走
ホームページ制作	チャット・LINE連携を含む問い合わせ導線の設計

まずは30分の無料相談から

「うちの場合、どの文書から、どのツールで始めるべきか」——本書を読んで浮かんだ疑問を、そのままお持ちください。売り込みはしません。

- Web：<https://harmonic-society.co.jp/contact/>
- お役立ち資料一覧：<https://harmonic-society.co.jp/whitepaper/>

本書の内容は2026年9月時点の情報に基づきます。ツールの機能・料金・利用条件は変更される場合があります。掲載した事例・数値にはモデルケースを含み、効果を保証するものではありません。無断転載を禁じます。