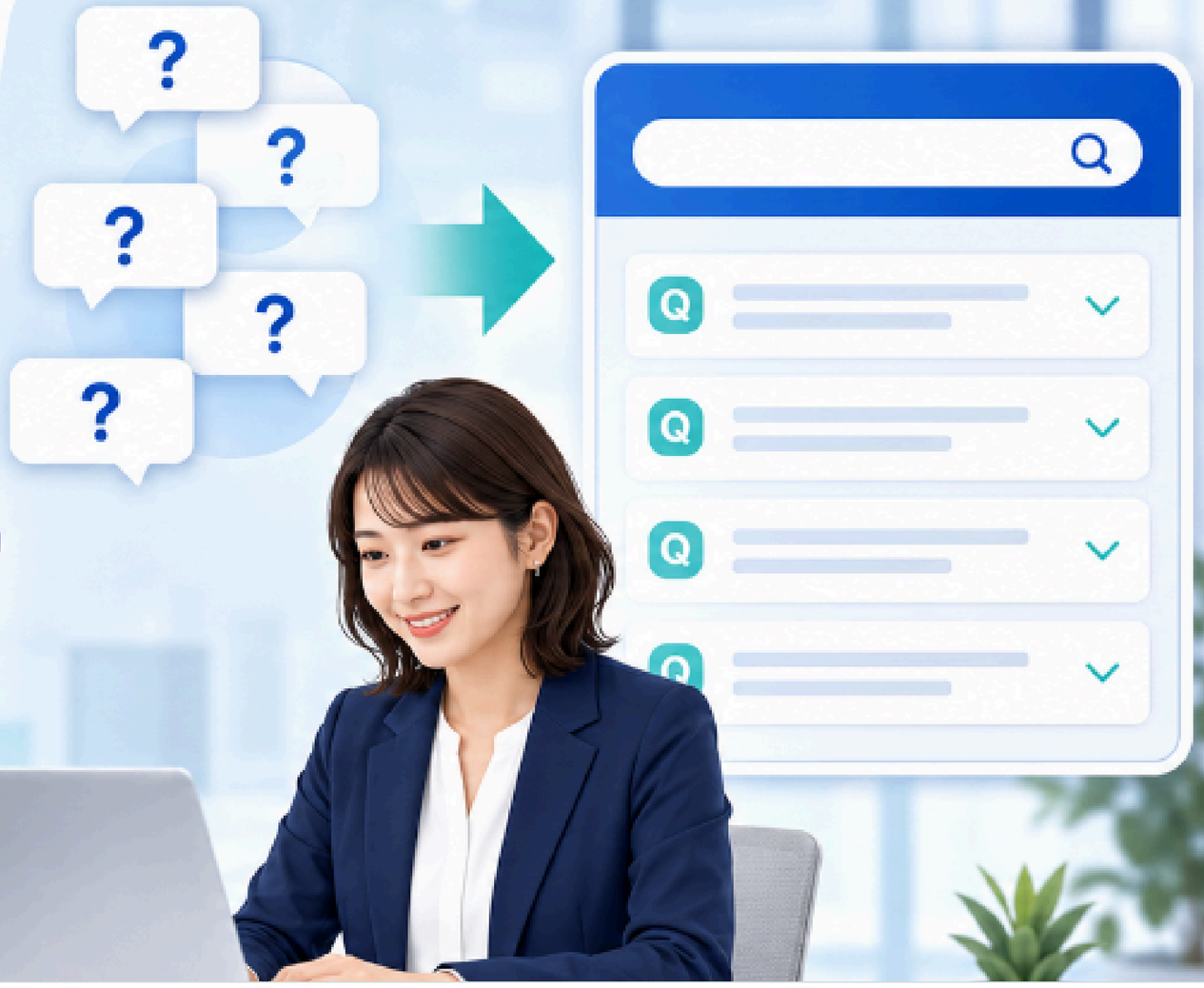
人事への「ちょっと聞きたい」を減らす 社内FAQの作り方



発行元：Start Challenge Consulting co., ltd.
発行日：20XX年X月 ／ 社外秘（Confidential）・無断転載・複製を禁じます

Start Challenge
Consulting co., ltd.
挑む力が、世界を照らす

はじめに

一件あたりの対応時間は短くても、制度・手続きに関する定型的な問い合わせが積み重なることで、
採用・育成・制度設計といった人事の本来業務が圧迫される。

人事部門に日々寄せられる質問（例）

- 「有給休暇はどう申請しますか？」
- 「住所変更はどこから手続きしますか？」
- 「健康診断の日程を変更できますか？」
- 「育児休業の対象条件を教えてください」

現状の構造

人事部門には、制度や手続きに関する問い合わせが日々寄せられます。一件あたりの対応時間は短くても、件数が増えると本来取り組むべき採用・育成・制度設計などの業務を圧迫します。

本資料の位置づけ

従業員が自分で答えを見つけられる社内FAQの作り方を、
「収集 → 分類 → 作成 → 公開 → 運用」の順に解説します。

注記／事実：人事部門に定型的な問い合わせが寄せられる　解釈：件数の累積が本来業務を圧迫する　提案：自己解決を可能にする社内FAQの整備

人事への「ちょっと聞きたい」が増える理由

問い合わせの多さは従業員の理解不足だけが原因ではなく、「情報の所在」「情報の探しやすさ」「行動習慣」という情報提供の仕組み側の3つの要因が積み重なって生じている。

要因 01
情報の所在が分からない

- 社内規程の保管場所が分からない
- 質問する前に確認すべき場所が周知されていない
- 社内ポータルの検索精度が低い

要因 02
探しても情報が使えない

- マニュアルの文章が長く、必要な情報を探しにくい
- 制度変更後も古い資料が残っている

要因 03
「聞いたほうが早い」の定着

- 人によって回答内容が異なる
- 人事に聞いたほうが早いという認識が定着している

問い合わせの多さは、従業員の理解不足だけでなく、情報提供の仕組みに原因がある場合があります。

＝ 対策は「周知の強化」ではなく、探せる仕組み（社内FAQ）の設計から着手する。

注記／事実：問い合わせが増える典型要因の列挙　解釈：3要因への構造化は本資料による整理　提案：仕組み側の改善から着手

問い合わせ対応を放置するリスク

対応の属人化と回答履歴の分散は、人事部門の生産性低下と従業員の手続き停滞を同時に引き起こし、
放置するほど「聞かないと分からない」状態が固定化する。

人事部門への影響

- 同じ質問に何度も回答する
- 担当者の作業が頻繁に中断される
- 回答履歴が個人のメールやチャットに蓄積する
- 担当者によって回答の品質が変わる
- 人事施策や制度改善に使う時間が減る

従業員への影響

- 必要な手続きをすぐに進められない
- 誤った情報をもとに判断してしまう
- 誰に質問すればよいか分からない
- 回答を待つことで業務が止まる

両者への影響が重なった結果

人事の対応工数が固定費化し、従業員の手続き遅延・申請漏れリスクが恒常化する。

注記／事実：放置時に生じる影響の列挙　解釈：人事側・従業員側の影響は相互に増幅する　提案：定型質問の自己解決化による切り分け

社内FAQで目指すべき状態（To-Be）

社内FAQの目的は質問と回答を並べることではなく、「自己解決」「回答統一」「更新即時反映」「改善への活用」という6つの状態をつくり、個別対応が必要な相談だけを人事へつなげることにある。

STATE 01
迷わずたどり着ける
従業員が必要な情報へ迷わずたどり着ける

STATE 02
質問前に自己解決
人事へ質問する前に自己解決できる

STATE 03
回答内容の統一
誰が回答しても内容が統一される

STATE 04
制度変更を即反映
制度変更を迅速に情報へ反映できる

STATE 05
制度改善への活用
問い合わせ履歴を制度改善に活用できる

STATE 06
個別相談へ集中
個別対応が必要な相談だけを人事へつなげられる

目標設定の考え方

「問い合わせをゼロにする」のではなく、定型的な質問を減らすことが現実的な目標。

個別性の高い相談は人事が担い、定型質問はFAQが担う。役割を分けることが前提となる。

注記／提案：本ページはFAQ導入により目指すTo-Be状態の定義。個別相談との線引きはP13で詳述。

社内FAQ作成の全体ステップ

FAQ整備は「実態把握（STEP1-3）→ 作成（STEP4-5）→ 公開・運用（STEP6-8）」の3フェーズ8ステップで進め、網羅性を先に求めず、問い合わせの多いテーマから小さく始める。

PHASE 1 ｜ 実態把握

1. 問い合わせ履歴を集める
2. 質問を分類する
3. 優先順位を決める

PHASE 2 ｜ コンテンツ作成

4. 従業員の言葉で質問を作る
5. 短く分かりやすい回答を書く

PHASE 3 ｜ 公開・運用

6. カテゴリと検索ルールを設計する
7. 公開場所と問い合わせ導線を決める
8. 利用状況を確認して改善する

継続改善

最初から網羅的なFAQを目指さず、問い合わせの多いテーマから小さく始め、STEP8の利用状況分析を起点に拡充する。

注記／提案：8ステップおよび3フェーズ区分は本資料による整理。各STEPの詳細はP7以降で解説。

STEP1：問い合わせ履歴を集める

FAQのテーマを担当者の感覚で決めると実際の需要とずれるため、7つの収集先から実問い合わせを集め、
「頻度・対応時間・個別確認の必要性」を記録項目として構造化することが出発点となる。

主な収集先

- 人事部門の共有メール
- Teams・Slackなどのチャット
- 社内問い合わせフォーム
- 電話や口頭で受けた質問
- 入社時オリエンテーションの質問
- 従業員アンケート
- 各部門の管理職が受けている質問

記録する項目（管理台帳のフォーマット）

記録項目	活用目的
質問内容	FAQ本文の原文
質問された回数	優先順位の判定
対象となる従業員	掲載カテゴリの判断
回答にかかった時間	削減効果の試算
回答した担当者	回答統一の確認
個別確認が必要か	FAQ化の可否判断
根拠となる規程・資料	更新時の連動管理

「回答にかかった時間」と「回数」の記録が、後続STEP3の優先順位判定を可能にする。

FAQのテーマを担当者の感覚だけで決めず、実際の問い合わせを収集する。まずは直近1～3か月分を対象とすることが現実的。

注記／提案：収集先・記録項目は本資料による整理。「直近1～3か月分」は実務上の目安（仮定値）。

STEP2：質問をカテゴリ別に整理する

分類軸を人事担当者の業務区分ではなく「従業員が探す文脈」に置き換えることで、
カテゴリ名がそのまま検索の入口として機能する。

As-Is：人事の業務区分による分類

「給与厚生課所管」「労務課所管」など、従業員には区分が分からない

To-Be：従業員が探しやすい分類

「有給休暇」「住所変更」など、従業員の行動・出来事を単位とする

カテゴリ例（12分類）

入社・退職	勤怠・残業	有給休暇・特別休暇	給与・賞与
社会保険・税金	住所・氏名・扶養の変更	福利厚生	健康診断
育児・介護	異動・評価	証明書の発行	各種申請システム

整理の原則①：統合する

似た質問は統合し、FAQの件数を必要以上に増やさない。

整理の原則②：残す

表現が異なる質問は削除せず、検索用キーワードとして保持する。

注記／提案：カテゴリ例（12分類）は一般的な人事領域を想定した本資料の整理。自社の制度体系に合わせて調整が必要。

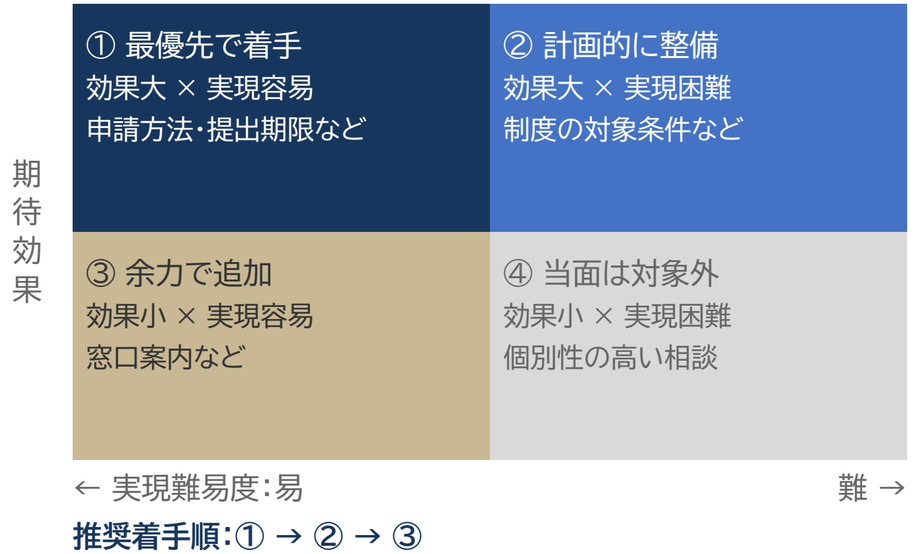
STEP3：FAQ化する質問の優先順位を決める

すべての質問を一度にFAQ化せず、「問い合わせ件数 × 対応時間 × 業務影響度」で優先度を算定し、
上位20～30件を先行公開して利用状況を見ながら追加する。

優先度が高い質問の条件

- 毎月繰り返し寄せられる
- 回答内容がほぼ決まっている
- 多くの従業員に関係する
- 回答に時間がかかる
- 誤解すると申請漏れや期限超過につながる
- 入社・異動など特定時期に集中する

優先順位マトリクス（2軸）



推奨着手順：① → ② → ③

優先順位の考え方

優先度＝問い合わせ件数 × 対応時間 × 業務影響度

STEP1で記録した3項目をそのまま掛け合わせて算定する。

初回公開の目安

上位 20～30件

まずは上位20～30件から公開し、利用状況を見ながら追加する。

注記／提案：優先度算定式・マトリクス4象限の分類は本資料による整理。「20～30件」は初回公開の実務的目安（仮定値）。

STEP4：従業員の言葉で質問を書く

規程上の正式名称だけで質問文を書くと検索語と一致せず発見されないため、
実際に寄せられた話し言葉をそのまま質問文に用い、正式名称は検索キーワードとして裏側に登録する。

分かりにくい質問例（規程の正式名称のみ）

「年次有給休暇の取得申請について」

探しやすい質問例（従業員の言葉）

「有給休暇はどこから申請できますか？」

作成時のポイント（5原則）

原則 01	原則 02	原則 03	原則 04	原則 05
実際に寄せられた質問文を使う	一つの質問には一つの内容だけを書く	専門用語や制度上の名称を使いすぎない	「誰が・いつ・何をするか」を明確にする	表記の違いや略称も検索キーワードに登録する

正式名称は「検索キーワード」として登録し、表示する質問文は従業員の言葉に統一する。

注記／提案：質問文作成の5原則は本資料による整理。質問例は一般的な人事手続きを想定した記載例。

STEP5：短く行動できる回答を書く

回答は「結論 → 対象者・条件 → 手続き方法 → 申請期限 → 関連リンク → 個別相談窓口」の6要素で構成し、
読み終えた従業員が次に何をすればよいか分かる状態にする。

推奨する回答構成（6要素の順序）

1. **結論**　最初に書く
2. 対象者・条件
3. 手続き方法
4. 申請期限
5. 関連リンク
6. 個別相談が必要な場合の連絡先

回答例

Q. 住所が変わった場合、どのような手続きが必要ですか？

住所変更日から**5営業日以内**に、人事システムの「個人情報変更」から申請してください。通勤経路が変わる場合は、通勤手当の変更申請も必要です。

申請先　：人事システム
必要事項　：新住所、変更日、通勤経路
申請期限　：変更後5営業日以内

> 単身赴任・二重居住など個別事情がある場合は、人事部労務担当までご相談ください。

> 回答は、従業員が「次に何をすればよいか」分かる内容にする。判断の余地が残る記述は個別相談窓口へ誘導する。

注記／提案：回答構成6要素は本資料による整理。回答例の「5営業日以内」等は記載例であり、自社規程の内容に置き換えて使用のこと。

STEP6：カテゴリ・検索・導線を設計する

FAQは内容が正しくても見つけられなければ利用されないため、「画面設計」「検索設計」「掲載場所」の3領域を同時に設計し、日常的に使うツールの中へFAQを組み込む。

DESIGN 01
画面設計

- トップページに検索欄を設置する
- よくある質問を上位に表示する
- カテゴリを増やしすぎない
- 関連する質問へのリンクを付ける

DESIGN 02
検索・アクセス設計

- 略称・表記揺れ・同義語でも検索できるようにする
- スマートフォンからも確認できるようにする
- 申請画面や規程へ直接移動できるリンクを付ける

DESIGN 03
公開場所・導線（STEP7）

社内ポータル
トップに検索欄を常設

Teams・Slack
人事チャネルに固定表示

問い合わせフォーム
送信前にFAQを提示

設計の要点

FAQの公開場所を、社内ポータル、Teams、Slackなど日常的に使う場所へ組み込む。

「FAQを見に行く」のではなく「業務の流れの中でFAQに当たる」状態をつくることが利用率を左右する。

注記／提案：3領域への区分および公開場所の運用例は本資料による整理。導入ツールは自社の情報環境に応じて選定。

個別相談が必要な質問との線引き

すべての問い合わせをFAQだけで解決しようとすると従業員が相談しにくくなるため、
「手続き・要件の照会」はFAQ、「個別事情を含む相談」は人事窓口へ、と対応範囲を明示的に分ける。

SCOPE A
FAQで対応しやすい質問

- 申請方法
- 提出期限
- 制度の対象条件
- 必要書類
- システムの操作方法
- 担当窓口の案内

SCOPE B
個別対応が必要な相談

- ハラスメント
- メンタルヘルス
- 休職・復職
- 個別の給与・評価
- 労働条件に関する相談
- 家庭事情を含む育児・介護相談

線引きの実装方法

個別相談が必要なページには、相談内容の取り扱い（秘密保持の範囲）と連絡方法を明記する。

FAQ上では「制度の概要のみ」を示し、判断や配慮を伴う内容は必ず有人窓口へ接続する。

注記／提案：対応範囲の2分類は本資料による整理。秘密保持の範囲・相談窓口は自社の規程および相談体制に基づき記載すること。

公開後の運用体制と更新ルール

社内FAQは作って終わりではなく、「体制」「追加・更新手順」「鮮度管理」の3領域でルールを事前に定めることで、制度変更時にFAQが古い情報を残さない状態を維持できる。

領域	決めておくべき運用ルール	目的・判断基準
体制	FAQ全体の管理責任者	公開範囲・全体品質の最終責任を一元化する
体制	カテゴリごとの回答責任者	制度所管部門と回答内容の整合を担保する
手順	新規FAQの追加手順	問い合わせ発生からFAQ化までの流れを標準化する
手順	制度変更時の更新手順	規程改定とFAQ更新を同時に実施する
手順	承認・公開フロー	誤った情報の公開を防ぐ確認工程を置く
鮮度	定期的な内容確認の頻度	制度変更がない項目も定期的に棚卸しする
鮮度	更新日と次回確認日の表示	閲覧者が情報の新しさを判断できるようにする
鮮度	古いFAQを非公開にする基準	参照されない・根拠を失った項目を残さない

最重要ルール

就業規則や人事制度を変更した際は、関連するFAQを同時に更新する仕組みを設ける。

注記／提案：運用ルール8項目および「体制／手順／鮮度」の3領域区分は本資料による整理。責任者の設置単位は自社の人事組織に合わせて設定。

社内FAQの効果測定と改善指標

問い合わせ件数だけでは改善点が特定できないため、「削減効果」「利用状況」「検索行動」「品質・鮮度」の4区分で指標を持ち、検索されているのに回答がないキーワードを次のFAQ追加につなげる。

KPI 01 ｜ 削減効果

- 人事への問い合わせ件数
- 同じ内容の問い合わせ比率
- 一件あたりの対応時間

KPI 02 ｜ 利用状況

- FAQの閲覧数
- 「役に立った」の回答率
- FAQ閲覧後の問い合わせ率

KPI 03 ｜ 検索行動

- 検索されたキーワード
- 検索結果が表示されなかった回数

KPI 04 ｜ 品質・鮮度

- 更新期限を超過したFAQ数

改善サイクル：指標から次のアクションへ

① 測る
閲覧数・検索語・問い合わせ件数を月次で取得

② 特定する
ヒットしない検索語・低評価FAQを抽出

③ 直す・足す
回答の追記・新規FAQ追加・キーワード登録

④ 制度へ返す
問い合わせ集中領域を制度・様式の改善へ反映

最も重要な示唆

検索されているのに回答がないキーワードは、新しいFAQを追加する重要なヒントになる。

注記／提案：指標の4区分および改善サイクル4段階は本資料による整理。取得可能な指標は利用中のFAQ基盤の機能に依存する。

まとめ・社内FAQ作成チェックリスト

「作成前・作成時・公開運用時」の3段階11項目を確認し、問い合わせ件数の多い20～30問から公開したうえで、
従業員の検索行動をもとに育てていくことが、使われる社内FAQへの近道となる。

PHASE 1 ｜ 作成前

- ☐ 問い合わせ履歴を収集した
- ☐ 頻度と対応時間を確認した
- ☐ FAQ化する質問の優先順位を決めた

PHASE 2 ｜ 作成時

- ☐ 従業員の言葉で質問を書いた
- ☐ 回答の最初に結論を記載した
- ☐ 申請方法・期限・リンクを明記した
- ☐ 個別相談が必要な内容を切り分けた

PHASE 3 ｜ 公開・運用時

- ☐ 日常的に利用する場所へ掲載した
- ☐ 管理責任者と更新担当者を決めた
- ☐ 制度変更時の更新ルールを設定した
- ☐ 検索キーワードと問い合わせ件数を確認している

結論

**まずは問い合わせ件数の多い20～30問から公開し、従業員の検索行動をもとに
育てていくことが、使われる社内FAQを作る近道です。**

注記／提案：チェックリスト11項目は本資料の各STEPに対応する確認項目として整理。「20～30問」は初回公開の実務的目安（仮定値）。

お問い合わせ

社内FAQの設計・問い合わせ履歴の分析・運用ルールの整備について、貴社の状況に応じた個別のご相談を承ります。
本資料の内容に関するご質問も、下記窓口へお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ先

会社名	Start Challenge Consulting co., ltd.
担当者	平出
メールアドレス	info@startchg.com

ご相談例：問い合わせ履歴の棚卸し／FAQ初期20～30問の設計／運用ルールと更新体制の整備
お問い合わせの際は、対象人数・現在の問い合わせ手段をあわせてご記載ください。

Start Challenge
Consulting co., ltd.
挑む力が、世界を照らす

最後に

まずは問い合わせ件数の多い20～30問から。小さく公開し、従業員の検索行動をもとに育ててください。

注記／本資料は社内FAQ整備の実践ガイドとして作成したものです。個別の制度運用に関するご判断は自社規程および専門家の確認のうえ実施ください。