AI-sozo　動画の資料

同じ質問への返事を、お店のチャットAIに任せるまで

お店のホームページに置いて、よくある質問にお客さんへ答える「チャットAI」（AI-sozo のAIチャットボット）。お店がやる作業を、動画の順番どおりに4つの手順でまとめました。答えるのはチャットAI、質問と答えを決めて確かめるのはお店の人です。

この動画のページ
スマホのカメラで読み取ってください。動画のページが開きます。
https://ai-sozo.com/videos/chatbot-hensin

※例は架空です。動画と資料に出てくる「ひなた花店」・電話番号（000-0000-0000）・リンクの例（example.com）は、すべて架空です。画面は2026年11月時点のもので、表示は変わることがあります。料金・プランは、商品ページで確かめてください。

1	用意するものと、全体の流れ	2ページ
2	手順のチェックリスト（動画の場面と対応）	3ページ
3	手順1　質問と答えを、表にまとめる（見本と、取り込みの書き方・空のひな形）	4〜6ページ
4	手順2　お試しのページで試す	7〜9ページ
5	申し込むと届くもの／手順3　管理画面でととのえる	10〜13ページ
6	手順4　ホームページにタグを貼る（設置の手順）	14ページ
7	確かめるポイントと注意	15ページ
8	もっと知りたい人へ（QRコード）	16ページ

用意するものと、全体の流れ

用意するもの

1. お店の「よくある質問」と、その答え（手元のメールやLINEの返事から書き出す）
2. 表を作る道具（Excel など）。CSV（表の中身を、文字だけで保存したファイル）でもよい
3. お店のホームページ。1行のタグを貼れること（自分で編集できる、または貼ってくれる人がいる）

申し込みは、商品ページのお試しのページから。料金やプランは、商品ページで確かめてください。

お店がやる作業は、4つ



動画「今日の流れ」より

お店の人がやること

質問と答えを決める／答えを試して、確かめる／タグを貼る

チャットAIがやること

よくある質問に答える

チャットAIは、どう答える？

お客さんがホームページの右下の「AIに相談」のアイコンを押すと、チャットの窓が開きます。質問を送ると、お店が登録した「よくある質問と答え」をもとに答えが返ります。商品ページには「「駐車場ある?」のように、FAQと違う言い回しで聞いても意味を理解して答えます。」とあります。たとえば「駐車場ある？」「駐車場は何台分ある？」のように聞き方が違っても、登録した「駐車場はありますか？」の答えをもとに返します。

登録していないことを聞かれたときは、自分で答えを作らずに、「詳しくは、お電話(番号)にてお問い合わせください。」と案内する作りです（番号は、お店が管理画面に入れた電話番号）。スマートフォンで見ているお客さんは、その番号を押すと、そのまま電話をかけられます。

手順のチェックリスト

動画の場面と同じ順番です。終わったら ☐ に印を付けてください。

	やること	動画の場面
☐	**手順1**　よくある質問と答えを、表にまとめる。1行目に「質問」「回答」（リンクを付けるなら「リンク先URL」も）	手順1
☐	表に、お客さんの名前や連絡先を入れていない（書き写すときは先に消した）	手順1
☐	**手順2**　商品ページの「自社のFAQで試してみる」から、お試しのページで答え方を試した	手順2
☐	いろいろな聞き方を試し、足りない・まちがいを見つけたら、表の答えを直した	答えを試す
☐	申し込んだ。届いたメールの案内から、管理画面のパスワードを決めた	申し込むと届くもの
☐	**手順3**　管理画面の「会社名・屋号」「最初のあいさつ文」「電話番号」を入れた	手順3
☐	AIが最初に作った質問と答えを、1つずつ読んだ（違うものは直す・要らないものは消す）	手順3
☐	表と同じ質問を先に消してから、表のファイルを取り込んだ（取り込みは「追加」）	手順3
☐	保存する前に、管理画面の右下のアイコンで試した	手順3
☐	（使うなら）「カラー設定」で、アイコン・送信ボタンの色、ヘッダーの背景の色、アイコンの大きさを、お店に合わせた	手順3
☐	「保存する」を押した（タグを貼ったホームページのチャットに、すぐ出る）	手順3
☐	**手順4**　届いた1行のタグを、ホームページの </body> のすぐ前（全部のページで読み込まれる場所）に貼った	手順4
☐	ホームページを開いて、右下にチャットのアイコンが出ていることを確かめた	手順4
☐	営業時間・お休みが変わったら、答えを直して保存する（人が決めること）	人が決めること

押さないでほしいボタン：管理画面の「FAQを自動生成し直す」。押すと、手で直した分も含めて、今の質問と答えが全部消えて作り直されます（元に戻せません）。

手順1 質問と答えを、表にまとめる

手元のメールやLINEの返事を見返して、何度も聞かれていることを書き出します。質問の横に、お店の答えを書きます。答えは、お客さんにそのまま見せてよい文にしてください。

お客さんの名前や連絡先は、表に入れないでください。メールから書き写すときは、名前・連絡先を先に消してから。

質問と答えの見本（ひなた花店・架空）

下の枠の文は、コピーして使えます。自分のお店で使うときは、営業時間や答えを、自分のお店のものに書きかえてください。

質問：営業時間を教えてください
回答：10時から19時までです。毎週水曜日は、定休日です。

質問：配達はしていますか？
回答：市内への配達をしています。配達できる地域は、配達のご案内のページをご覧ください。
リンク先URL：https://example.com/haitatsu

質問：その日のうちに受け取れますか？
回答：お店でのお受け取りなら、その日のうちにご用意できます。お急ぎの場合は、お電話でご相談ください。

質問：取り置きはできますか？
回答：はい。前の日までに、お電話か店頭でお申し付けください。

質問：支払いの方法を教えてください
回答：現金と、クレジットカードがお使いいただけます。

質問：駐車場はありますか？
回答：お店の前に、2台分あります。

	A	B
1	質問	回答
2	営業時間を教えてください	10時から19時までです。毎週水曜日は、定休日です。
3	配達はしていますか？	市内への配達をしています。配達できる地域は、配達のご案内のページをご覧ください。
4	その日のうちに受け取れますか？	お店でのお受け取りなら、その日のうちにご用意できます。お急ぎの場合は、お電話でご相談…
5	取り置きはできますか？	はい。前の日までに、お電話か店頭でお申し付けください。
6	支払いの方法を教えてください	現金と、クレジットカードがお使いいただけます。
7	駐車場はありますか？	お店の前に、2台分あります。

答えは、お客さんにそのまま見せてよい文に

動画の手順1より（※説明用の図）

手順1 取り込みの書き方（Excel・CSV）

管理画面には、表のファイル（Excel の .xlsx、または CSV の .csv）を取り込めます。書き方は、次のとおりです。

	A	B	C
1	質問	回答	リンク先URL
2	営業時間を教えてください	10時から19時までです。毎週水曜日は、定休日です。	
3	配達はしていますか？	市内への配達をしています。配達できる地域は、配達のご案内のページをご覧ください。	https://example.com/haitatsu
4	その日のうちに受け取れますか？	お店でのお受け取りなら、その日のうちにご用意できます。お急ぎの場合は、お電話でご相談ください。	
5	取り置きはできますか？	はい。前の日までに、お電話か店頭でお申し付けください。	
6	支払いの方法を教えてください	現金と、クレジットカードがお使いいただけます。	
7	駐車場はありますか？	お店の前に、2台分あります。	

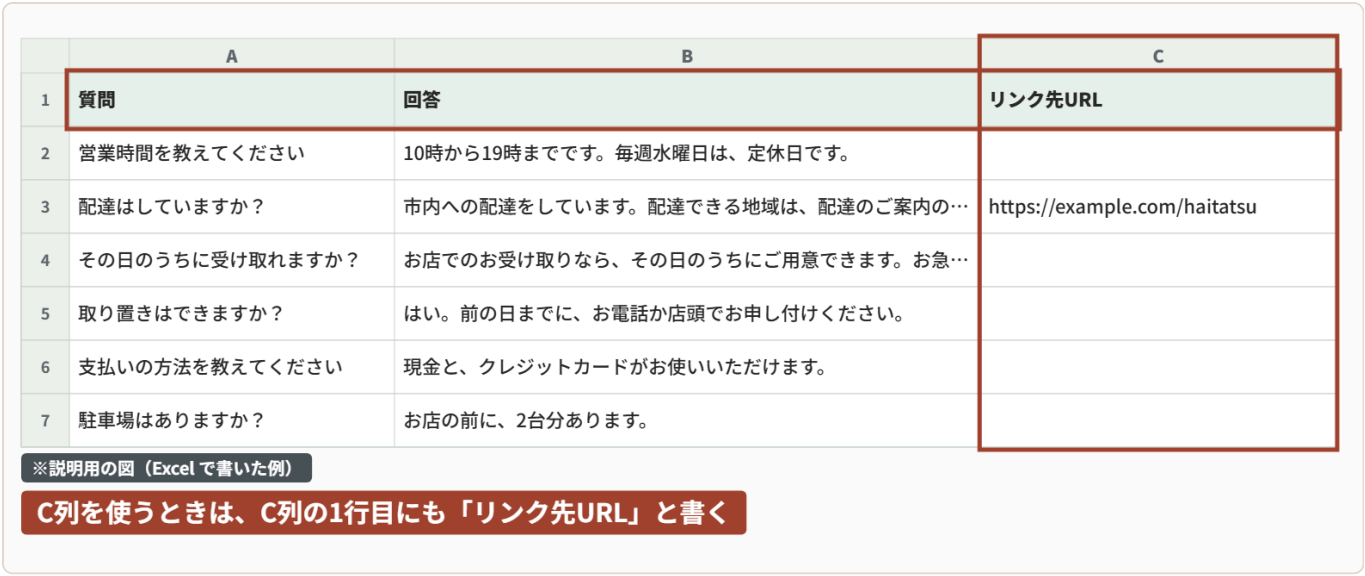
1. 1行目は見出し。A列に「質問」、B列に「回答」と書く。
2. 2行目から、A列に質問、B列に回答。
3. 答えと一緒に案内したいページがあるときは、C列にそのページのアドレス（https:// から）を書く。**C列を使うときは、C列の1行目にも「リンク先URL」と見出しを書く。**見出しがないと、アドレスが取り込まれない。C列は、書かなくてもよい。
4. 答えの中で電話番号を案内したいときは、答えの文の中に「03-1234-5678」のような形で番号を書く（スマホで押すと電話がかけられるリンクになる）。

空のひな形（Excel）をダウンロード

見出し「質問」「回答」「リンク先URL」だけが入った、空の表です。2行目から書いて、そのまま管理画面に取り込めます（2枚目のシートに、書き方の注意）。

ai-sozo.com/downloads/chatbot-hensin/faq_hinagata.xlsx

記入ずみの見本のエクセル（架空の歯科医院）は、商品ページの「サンプルFAQ(Excel)をダウンロード」からダウンロードできます。



	A	B	C
1	質問	回答	リンク先URL
2	営業時間を教えてください	10時から19時までです。毎週水曜日は、定休日です。	
3	配達はしていますか？	市内への配達をしています。配達できる地域は、配達のご案内の…	https://example.com/haitatsu
4	その日のうちに受け取れますか？	お店でのお受け取りなら、その日のうちにご用意できます。お急…	
5	取り置きはできますか？	はい。前の日までに、お電話か店頭でお申し付けください。	
6	支払いの方法を教えてください	現金と、クレジットカードがお使いいただけます。	
7	駐車場はありますか？	お店の前に、2台分あります。	

動画の手順1より：**C列を使うときは、C列の1行目にも「リンク先URL」**

空のひな形（Excel）の中身

1枚目のシート「FAQ」は、1行目の見出しだけが入った空の表です。2行目から、1行に1つずつ書きます。2枚目のシート「書き方」には、ここに書いた注意をまとめてあります（取り込まれるのは1枚目だけです）。

	A	B	C
1	質問	回答	リンク先URL
2	（ここから書く）		
3			
4			

! 1行目の見出しは消さない。「リンク先URL」の見出しを消すと、C列のアドレスが取り込まれない。見出しを全部消すと、1行目も質問として取り込まれる。

手順2　お試しのページで試す

1. 商品ページの「自社のFAQで試してみる」を押す。
2. STEP 1：会社名・屋号を入れる（業種と、お店の電話番号は入れなくてもよい。電話番号は、チャットが答えられない質問のときの案内に使われる）。「次へ」。

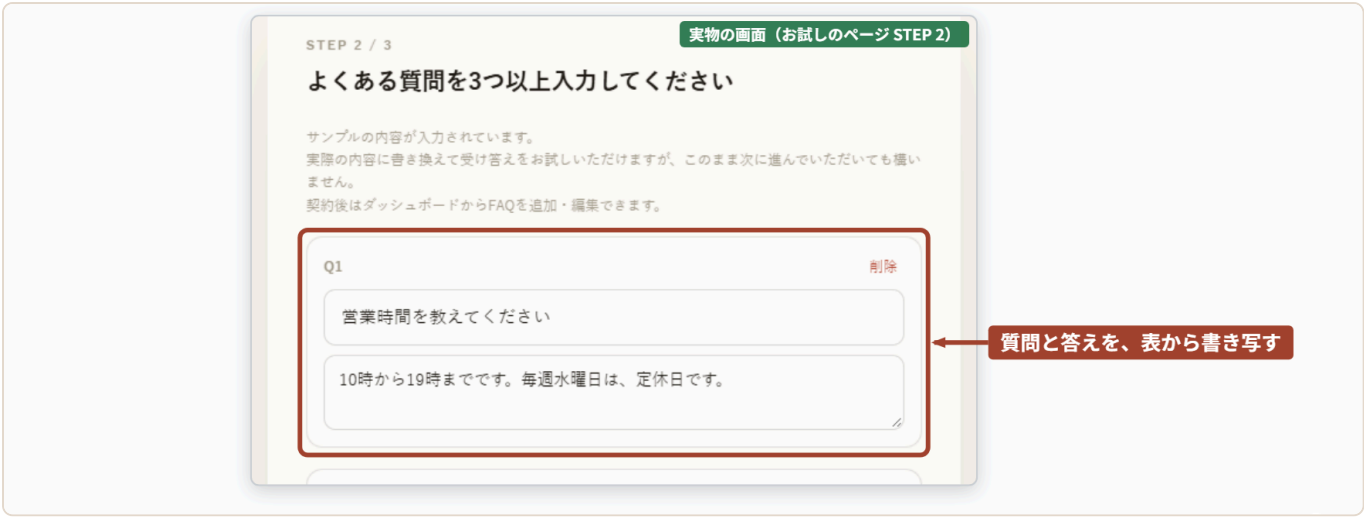


「自社のFAQで試してみる」（実物の画面）



STEP 1（実物の画面）

3. STEP 2：よくある質問を入れる（最初は見本の文が入っている）。手順1の表から、質問と答えを書き写す。「次へ」。
4. STEP 3：お名前とメールアドレスを入れ、プライバシーポリシーを読んで「同意します」にチェックを入れてから、「プレビューを見る」。



STEP 2（実物の画面）



STEP 3（実物の画面。右は「同意します」の欄の拡大。動画では送っていません）

5 プレビュー（本番の前に、試しに動かしてみる画面）の右下のアイコンから、お客さんになったつもりで、いろいろな聞き方で試す。足りない・まちがいを見つけたら、表の答えを直して、何回かくり返す。



言い回しが違っても答える（※説明用の画面）



表に無い質問は、電話の案内（※説明用の画面）

申し込むと届くもの

お試しのページから申し込むと、ホームページに貼る1行のタグと、お店専用の管理画面（チャットAIの設定を、お店の人が自分で変えられる画面。メールや商品ページでは「ダッシュボード」と書いてあります）の案内が、メールで届きます。メールの案内からパスワードを決めると、あとはいつでもログインできます。

AIが作った最初の質問と答えを、1つずつ読む：お試しの最初の画面で選んだ業種や、申し込みの画面の「事業内容メモ」をもとに、AIが最初の質問と答えを作って、管理画面に入れておきます。どのお店にも当てはまるような一般的な答えなので、本当の営業時間や支払いの方法と、合っているとは限りません。タグを貼る前に、1つずつ読んで、違うものは直す・要らないものは消す。ここは、お店の人の仕事です。



申し込みの画面の一部（※説明用の画面。料金などの欄は省いています）

お試しのページで入れた質問のうち、そのまま入るのは、申し込みの画面の「追加したい質問と回答」に入れた分だけです（この欄には、お試しで入れた最初の3つが、はじめから入っています。直せます）。だから手順3で、表の質問と答えを、管理画面に入れます。

手順3　管理画面でととのえる

1. 上のほうの「会社名・屋号」（チャットの窓のいちばん上に出る名前）、「最初のあいさつ文」、「電話番号（任意）」を入れる。



管理画面の上のほう（※説明用の画面）

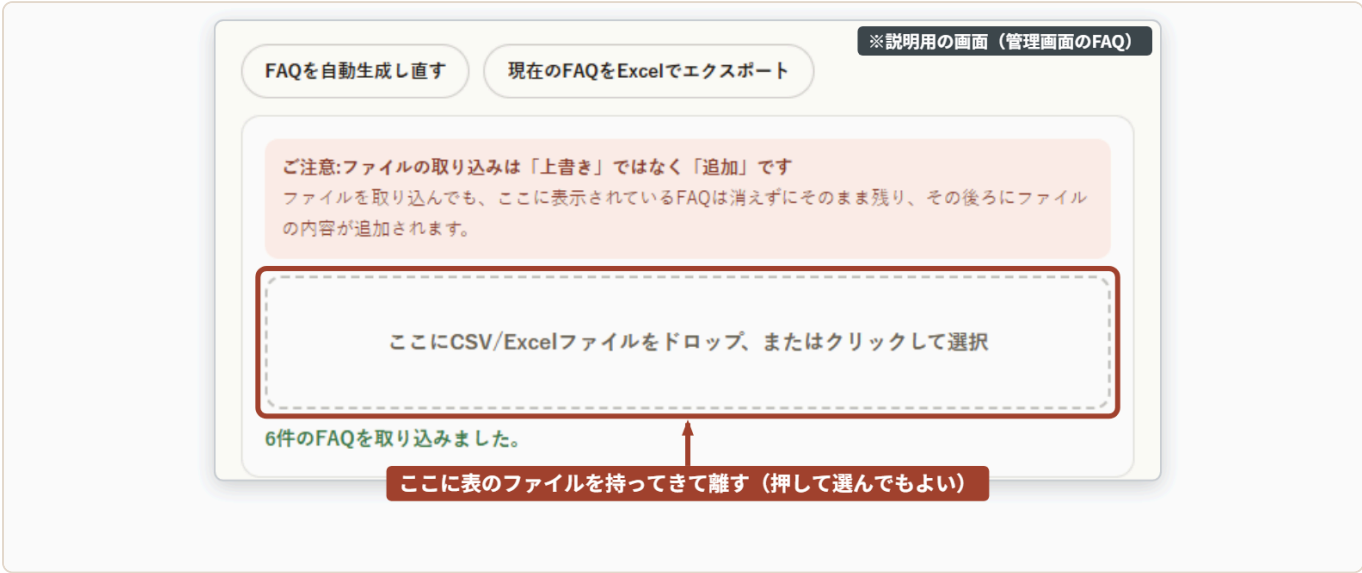


「削除」・「すべて選択」で消す（※説明用の画面）

2 下のほうの「FAQ」で、AIが作ったものを1つずつ読む。表と同じ質問や、要らない質問は、項目ごとの「削除」か、「すべて選択」で選んでから、まとめて消す。

手順3 管理画面でととのえる（つづき）

3 「ここにCSV/Excelファイルをドロップ、またはクリックして選択」に、表のファイルを持ってきて離す（押して選んでもよい）。**取り込みは「上書き」ではなく「追加」**。今ある質問の後ろに足されるので、先に消しておかないと、同じ質問が2つずつになる。



ファイルの取り込み（※説明用の画面）

4 1件ずつ入れるときは「+ 質問を追加」。質問・回答・リンク先URL（任意）の欄が出る。

5 見た目も変えられる。「カラー設定」で、アイコンと送信ボタンの色、チャットの窓のいちばん上（ヘッダー）の背景の色、アイコンの大きさを選ぶ（ヘッダーの文字の色は、ふつうは背景に合わせて読みやすい色が自動で選ばれる）。

6 保存する前に、管理画面の右下のアイコンで試す（保存する前の内容でも、話しかけられる）。

7 よければ、いちばん下の「保存する」を押す。「保存しました。本番のチャットボットに反映されています。」と出たら、保存できた合図。**お客さんの目に入るのは、お店のホームページにタグを貼ってから（手順4）。**タグを貼っていれば、保存した内容が、すぐにそのチャットに出る。



カラー設定（※説明用の画面・色は例）



保存する前に試す（※説明用の画面）



「保存する」（※説明用の画面）

「**FAQを自動生成し直す**」**は押さない：**押すと、手で直した分も含めて、今の質問と答えが全部消えて作り直されます（元に戻せません）。

手順4　ホームページにタグを貼る（設置の手順）

申し込むと、次のような1行のタグが届きます。「発行されたID」の所には、お店ごとの番号が入ります（下は形の例です。届いたタグを使ってください）。

```
<script src="https://ai-sozo.com/widget.js" data-site-id="発行されたID" async></script>
```

1. 貼る場所は、ページの本文の終わり、</body> という印のすぐ前。全部のページで読み込まれる場所（共通のフッターなど）に貼ると、1回で全部のページに出る。ページごとに別々のファイルで作っているホームページなら、ページごとに貼る。



貼る場所（※説明用の画面・例）

2. ワードプレスのときは、ワードプレスの管理画面にプラグイン（ワードプレスに足す、追加の部品）を入れて、その設定の「フッター内スクリプト」の欄に貼る方法がある。くわしい手順は、商品ページから行ける「設置方法」のページに、画面つきでのっている（16ページのQRコード）。
3. 貼ったら、ホームページを開く。右下にチャットのアイコンが出ていれば、設置できている。
4. タグは、申し込むときに書いたドメイン（お店のホームページのアドレス）でだけ動く。

確かめるポイントと注意

人が決めること

チャットAIが答えるのは、登録した答えをもとにした範囲だけです。金額、営業時間、日付、お約束の中身。こういうことは、お店が決めて、答えに書いておきます。営業時間が変わった、お休みの日ができたときは、答えを直して保存します。

答えに書いていないことを聞かれたら

「詳しくは、お電話(番号)にてお問い合わせください。」の案内になります。管理画面の電話番号の欄に、番号を入れておきましょう。この欄は、答えが見つからなかったときの案内にだけ使われます。答えの中でも電話番号を案内したいときは、答えの文の中に番号を書いてください。

まちがったことを答えたら

登録されている答え（AIが最初に作ったものも含めて）を見直します。まちがっていたら、管理画面で直して、右下のアイコンで試してから、保存します。

お客さんの情報

質問と答えの表には、お客さんの名前や連絡先を入れません。メールから書き写すときは、先に消してから。情報の扱いは、プライバシーポリシーで確かめてください。

確かめるチェック

☐	営業時間・定休日・支払いの方法など、お店の事実と合っている
☐	AIが最初に作った答えに、お店と合わないものが残っていない
☐	同じ質問が2つずつになっていない
☐	表にない質問のとき、電話番号つきの案内が出る（電話番号の欄に入れた）
☐	保存したあと、ホームページの右下のアイコンから試した

もっと知りたい人へ

スマホのカメラで読み取ってください。下の文字（アドレス）を押しても開きます。

チャットAIの商品ページ（お試し・料金・申し込み）
ai-sozo.com/products/chatbot

質問と答えの表・空のひな形（Excel）
ai-sozo.com/downloads/chatbot-hensin/faq_hinagata.xlsx

この動画のページ（資料PDF）
ai-sozo.com/videos/chatbot-hensin

設置方法のページ
ai-sozo.com/products/chatbot/docs/install

動画：話したメモが、報告書の下書きになるまで
ai-sozo.com/videos/houkokusho-shitagaki

AI活用スタートコース
ai-sozo.com/courses/ai-start

AI活用セルフ診断
ai-sozo.com/diagnose

AI-sozo トップ
ai-sozo.com

AI-sozo ｜ 例はすべて架空です。画面と機能は2026年11月時点のもので、表示や条件は変わることがあります。