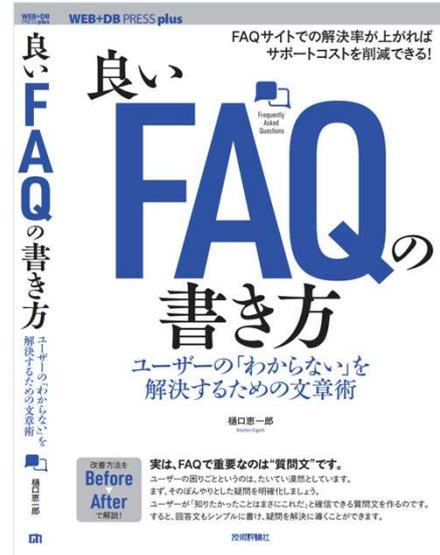


UXライティング からの FAQライティング

FAQライティングは、魅力的
FAQライティングは、読ませる、見つけさせる、分析させる
FAQライティングの、飽くなき推敲
FAQライティングで、カテゴリズとメンテナンスが楽に
FAQライティングで、UXなキーワードのつかみ方
FAQライティングと、利用環境、ユーザー意識



1

FAQライティングは、魅力的

ライティングは対象によってコンセプトが全く違います。FAQを書くことは、コンタクトセンターやカスタマーサポートにおけるKPIを上げるために書くという意識の切替えが大切です。



FAQの対象やメンテナンスについては、KPIをにらみながら検討します。

FAQという位置づけでKPIを上げるに重要なのはコンビニのような売れ筋の品ぞろえと回転、それと即効性です。

FAQという取り組みは、FAQシステムやその運営、そしてFAQを書くということにたくコストや労力を向けがちです。しかしそれは「方法」にすぎず、本来FAQはその先にある効果を期待どおり高めることを目的にして、その視点でシステムやコンテンツを考えるべきです。つまりKPIも追跡してFAQの質を突き詰めます。

KPIの追求しよう！

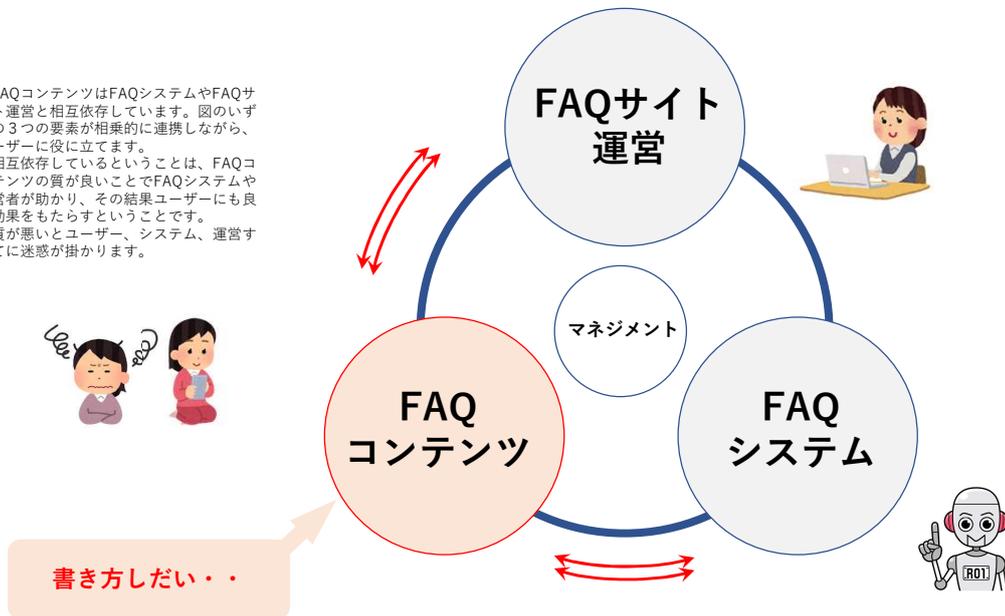
よし、FAQしよう！

FAQライティング
FAQシステム
FAQ運用

2

FAQライティングは、読ませる、見つけさせる、分析させる

FAQコンテンツはFAQシステムやFAQサイト運営と相互依存しています。図のいずれの3つの要素が相乗的に連携しながら、ユーザーに役に立てます。
相互依存しているということは、FAQコンテンツの質が良いことでFAQシステムや運営者が助かり、その結果ユーザーにも良い効果をもたらすということです。
質が悪いとユーザー、システム、運営すべてに迷惑が掛かります。



3

良くないFAQ

Q: ログインできない。

A:
お客さまの状況により異なりますので、以下をご確認ください。

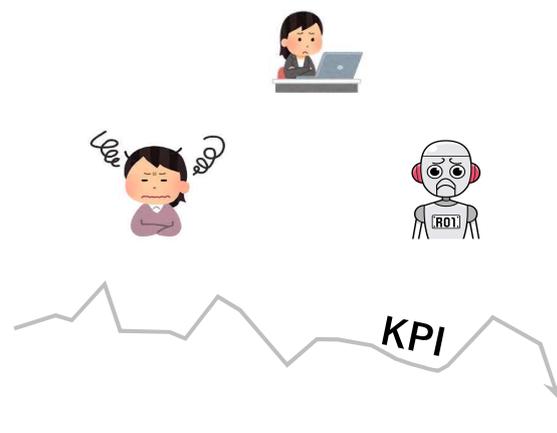
はじめてのお客さま
初回利用登録が済まされていない場合は、スタートアップ登録画面にて利用口座として普通預金口座の「店番号、口座番号」、お電話番号、「ABCカード暗証番号」を入力し、初回利用登録をおこなってください。
利用口座の店番号・口座番号
明細やABCカードに記載されている数字4桁（店番号）と数字7桁（口座番号）

スタートアップ登録済みのお客さま
ログイン画面にて、「ID番号」または「利用口座・サービス普通預金の店番号・口座番号」、「ログインのパスワード」をご入力ください。
ログインパスワード
初回利用登録時、またはパスワード変更画面でご自身でお決めになった英数字8～16桁
※パスワード以外を入力したり、何度も間違えないようご注意ください。

エラーコードERR123456が発生
スマホアプリの取引履歴削除やご利用スマートフォンの再起動をお試しください。
スマホアプリの取引履歴削除の方法はスマートフォンの販売会社や購入された店舗などにお尋ねください。

システムメンテナンス時間について
以下の時間帯は、システムメンテナンスによりABCダイレクトのサービスがご利用できません。
・1月1日～1月3日（終日）
・毎月第2火曜日(2:00～6:00)

FAQコンテンツの書き方が悪く質が低いと、ユーザーのみならず運営もFAQシステムも効果を発揮できません。3方にとって好ましくない状況になり放置しておくともKPIが下がり続けます。



4

良いFAQ

Q: 会員サイトURLを教えてください。

A: 会員サイトはこちらです。 [会員専用サイト](#)

Q: 会員サイトの初回登録方法を教えてください。

A: ログイン画面にて
「ID番号」または「利用口座・サービス普通預金の店番号・口座番号」
「ログインのパスワード（初回利用登録時、またはパスワード変更画面
でご自身でお決めになった英数字8～16桁）をご入力ください。

Q: 会員サイトのスマホ用アプリを教えてください。

A: スマホアプリ名は『XXXマート』です。
AppStoreまたはGooglePlayからダウンロードできます。



Q: 会員サイトが使用できない期間を教えてください

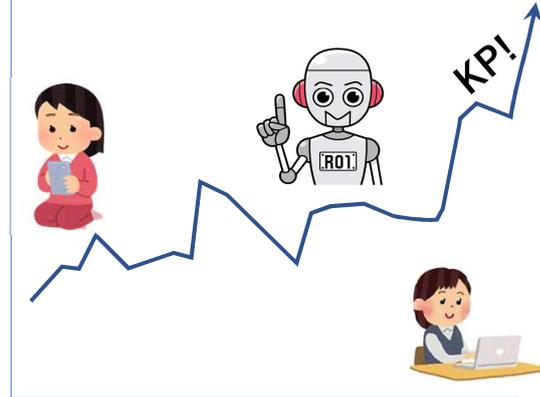
A: 以下の通りです。
・1月1日～1月3日（終日）
・毎月 第2日曜日(3:00～4:00)

Q: 会員サイトのIDやパスワードを再発行して。

A: こちらのサイトからお客さま情報を入力してください。

FAQコンテンツの書き方を良くしていくことで、ユーザーはもちろん運営もFAQシステムも効率的に稼働します。3方が相乗的に力を発揮できるのでKPIが上がります。

このようにFAQライティングには定量的にKPIを上げ、総じてそのことがユーザー、ベンダー、企業の利益に直接的に結びついていくのです。



5

FAQライティングの、飽くなき推敲

FAQライティングには「良くない」と「良い」を行き来しながら行うと分かりやすいです。良くないFAQと良いFAQにはこれだけの違いがあります。

良くない質問	負の要素	良い質問	良くない回答	負の要素	良い回答
人によって解釈が違う	当たりはずれ	誰が読んでも一意になる	字数が多い	面倒、離脱	端的に書く
言葉が分からない	正しい選択か自信がない	UXを意識した易しい言葉	文章が長い	理解できない	結論を先に、短めの文で
期待できる回答が分からない	FAQたくさん読まされる	回答の頭出しをしている	場合分けがある	不要な情報が多くなる	一問一答に
質問になっていない	逆に質問したい、イラつく	6W1Hに近い構文	言葉が分からない	理解できない、時間がかかる	UXを意識した平易な言葉で
日本語として幼稚	心配になる	知りたいことが明確	段落がなく詰まっている	読みづらい	文毎に段落、箇条書き
同じようなFAQ	手間をかけるか離脱される	具体的で明示的	リンクばかり目立つ	情報整理ができない、迷子に	リンクは1個ぐらまで
質問自体の意味が分からない	選ばれない	正確な日本語と言葉遣い	画像が多すぎて長い	全部追えない	テーマを絞る、画像も少なめに
はいかいいえの質問	回答が何かわからない	回答を表す表記	書いている内容が専門的	理解できない、面倒になる	そもそもいらぬFAQ
			記号、装飾が多い	読みづらい	記号、装飾は基本は1、2種類

FAQから見た、「ユーザー」をカスタマ、システム、運営者という観点でライティングすると推敲の道筋が見えてきます。



6

FAQライティングの、飽くなき推敲

Q: ログインできない。

A:
お客さまの状況により異なりますので、以下をご確認ください。

はじめてのお客さま
初回利用登録が済まされていない場合は、スタートアップ登録画面にて利用口座として普通預金口座の「店番号、口座番号」、お電話番号、「ABCカード暗証番号」を入力し、初回利用登録をおこなってください。
利用口座の店番号・口座番号
明細やABCカードに記載されている数字4桁（店番号）と数字7桁（口座番号）

スタートアップ登録済みのお客さま
ログイン画面にて、「ID番号」または「利用口座・サービス普通預金の店番号・口座番号」、「ログインのパスワード」をご入力ください。
ログインパスワード
初回利用登録時、またはパスワード変更画面でご自身でお決めになった英数字8～16桁
※パスワード以外を入力したり、何度も間違えないようにご注意ください。

エラーコードERR123456が発生
スマホアプリの取引履歴削除やご利用スマートフォンの再起動をお試しください。
スマホアプリの取引履歴削除の方法はスマートフォンの販売会社や購入された店舗などにお尋ねください。

システムメンテナンス時間について
以下の時間帯は、システムメンテナンスによりABCダイレクトのサービスがご利用できません。
・1月1日～1月3日（終日）
・毎月第2火曜日(2:00～6:00)

① ざっくりとしたQは、Aが長文になっていることが多いです。Aが長文だけでユーザーには無駄な時間を使わせてしまいます。Aを「場合」によって分割します。

Q: ログインできない。

はじめてのお客さま
初回利用登録が済まされていない場合は、スタートアップ登録画面にて利用口座として普通預金口座の「店番号、口座番号」、お電話番号、「ABCカード暗証番号」を入力し、初回利用登録をおこなってください。
利用口座の店番号・口座番号
明細やABCカードに記載されている数字4桁（店番号）と数字7桁（口座番号）

Q: ログインできない。

スタートアップ登録済みのお客さま
ログイン画面にて、「ID番号」または「利用口座・サービス普通預金の店番号・口座番号」、「ログインのパスワード」をご入力ください。
ログインパスワード
初回利用登録時、またはパスワード変更画面でご自身でお決めになった英数字8～16桁
※パスワード以外を入力したり、何度も間違えないようにご注意ください。

Q: ログインできない。

エラーコードERR123456が発生
スマホアプリの取引履歴削除やご利用スマートフォンの再起動をお試しください。
スマホアプリの取引履歴削除の方法はスマートフォンの販売会社や購入された店舗などにお尋ねください。

Q: ログインできない。

システムメンテナンス時間について
以下の時間帯は、システムメンテナンスによりABCダイレクトのサービスがご利用できません。
・1月1日～1月3日（終日）
・毎月第2火曜日(2:00～6:00)

7

FAQライティングの、飽くなき推敲

② Aの「場合」をQで書き表します。

Q: ログインのため初回登録方法と準備するものを教えて

スタートアップ登録画面にて利用口座として普通預金口座の「店番号、口座番号」、お電話番号、「ABCカード暗証番号」を入力し、初回利用登録をおこなってください。
利用口座の店番号・口座番号
明細やABCカードに記載されている数字4桁（店番号）と数字7桁（口座番号）

Q: ログインする時のIDとパスワードは何か教えて

「ID番号」または「利用口座・サービス普通預金の店番号・口座番号」、「ログインのパスワード」をご入力ください。
ログインパスワード
初回利用登録時、またはパスワード変更画面でご自身でお決めになった英数字8～16桁
※パスワード以外を入力したり、何度も間違えないようにご注意ください。

Q: ログイン時にERR123456が表示されたので対処を教えて

スマホアプリの取引履歴削除やご利用スマホの再起動をお試しください。
スマホアプリの取引履歴削除の方法はスマホの販売会社や購入された店舗などにお尋ねください。

Q: ログインできないメンテナンス日時を教えて。

以下の時間帯は、システムメンテナンスによりABCダイレクトのサービスがご利用できません。
・1月1日～1月3日（終日）
・毎月第2火曜日(2:00～6:00)

③ Aをさらに箇条書き等、読みやすくします。
またQの文字数を減らすために必要最小限に推敲します。

Q: ログイン初回登録方法 準備するものは？

手順 利用口座として普通預金口座の「店番号、口座番号」、お電話番号、「ABCカード暗証番号」を入力
店番号： 明細やABCカードに記載されている数字4桁
口座番号：明細やABCカードに記載されている数字7桁

Q: ログインIDとパスワードは何？

ログインID お客さまカードに記載されています。
ログインパスワード 英数字8～16桁 初回利用登録時、変更画面でご自身でお決めた番号
※パスワード以外を入力したり、何度も間違えないようにご注意ください。

Q: ログイン時 ERR123456 エラー対処は？

スマホアプリの取引履歴削除する
スマホの再起動をする
※取引履歴削除の方法がわからない場合はスマホの販売会社や購入店舗にお尋ねください。

Q: ログイン不可 メンテナンス日時は？

・1月1日～1月3日（終日）
・毎月第2火曜日(2:00～6:00)

8

FAQライティングの、飽くなき推敲

FAQのQ文型に統一性がないと、ユーザーが煩わしい視線の動きを強いられます。また各Qの意味をひとつひとつ解釈しなければなりません。

FAQの文体を揃えるだけで、ユーザーの視線の動きを楽にします。また文の解釈自体にもあまり悩まずに目的のものを見つけられます。

インターネットバンキングに入れないのですが。
ワンタイムパスワードの申込方法を知りたい。
本人確認書類はどのような書類のことですか？
ワンタイムパスワードアプリを使いたいのですが、銀行に届けた電話が変わっていて手続きできません。どうしたらよいですか？
個人口座の解約手続き。
スマホアプリについて。
カードでの出金限度額・振込限度額はいくらですか？
ATMの入金限度額はいくらですか？
ATM手数料はいくらですか？
貯蓄預金のキャッシュカードで振り込みはできますか？

インターネットバンキングへの初回ログイン手続きを教えて。
インターネットバンキングへのログイン手続きを教えて。
ワンタイムパスワードのアプリ型の申込方法を教えて。
ワンタイムパスワードのキーホルダー型の申込方法を教えて。
各種手続きの個人の場合、本人確認書類を教えて。
各種手続きの法人の場合、本人確認書類を教えて。
口座の解約について、電話での手続きを教えて。
口座の解約について、店頭での手続きを教えて。
カードでの窓口引出し（出金）限度額を教えて。
カードでの窓口振込（入金）限度額を教えて。
カードでのATM振込（入金）限度額を教えて。
カードでのATM取引手数料を教えて。
貯蓄預金のキャッシュカードで振込が可能なATMを教えて。

9

FAQライティングの、飽くなき推敲

こういったYES/NOクエスションは、Aの内容を網羅していないもったいないFAQと言えます。ユーザーに「付度」、「深読み」を強いています。

Qは、Aのエッセンスを可能な限り表記するものです。そのことでユーザーへの期待に端的に応えられる信頼性の高いFAQになります。

交換はできますか？

未開封なら交換は可能です。
お客様ごとの交換の場合お手数料が1,200円と送料が別にかかります。
開封されて、試着等したばあいの交換はできません。

交換手数料を教えて。

お客様ごとの交換の場合お手数料が1,200円と送料が別にかかります。
商品不備の場合は手数料送料共に無料です。

子どもは参加できますか？

小学生以上のご参加は可能です。
また中学生までなら参加費は半額となります。
未就学のお子様はかならず親御さま同伴でご入場ください。
入場料は無料です。

交換できない条件を教えて。

開封されて、試着等したばあいの交換はできません。

子どもの参加料を教えて。

小学生～中学生は、参加料は半額です。
未就学のお子様は入場料は無料です。
但し、かならず親御さま同伴でご入場ください。

手数料はかかりますか？

1成約ごとに5%のお手数料を頂戴しております。
1成約ただし3,000円を超える場合は、3,000円となります。
複数成約の場合成約手数料は50,000円が上限となります。

手数料の計算方法を教えて。

小学生～中学生は、参加料は半額です。
未就学のお子様は入場料は無料です。
但し、かならず親御さま同伴でご入場ください。

手数料の上限を教えて。

小学生～中学生は、参加料は半額です。
未就学のお子様は入場料は無料です。
但し、かならず親御さま同伴でご入場ください。

10

FAQライティングで、カテゴリライズとメンテナンスが楽に

カテゴリでもっとも大切なのは、ユーザーを迷わせないことです。FAQをしっかりと書いておくことでカテゴリライズを助けます。FAQに表記されているワードがカテゴリのヒントになります。カテゴリはひとつひとつがユニークになるように命名します。カテゴリ数が多くならないように、またカテゴリ名は常に推敲し改善できるようにしておきます。

カテゴリで選ぶ

お手続きについて

お申込み

ABCカード

各種変更と手続き

お引越・ポイント

お困りの時は

キャンペーン



結婚で姓が変わるんだけど、どれだろう？

Q：結婚するのですがどうしたらいいの。

Q：ご成婚等でご苗字が変わる場合のカードの手続きは？



新規お申込み

ご解約

各種変更

紛失・盗難

カード種類・特典

ポイント関連

キャンペーン

11

FAQライティングで、カテゴリライズとメンテナンスが楽に

FAQを定型文しておくだけで、ユーザーが読みやすくなるだけではなく、メンテナンスや新たに制作する作業が楽になります。単語というパーツを入れ替えられる文章にしておくといいです。全FAQを完全に定型にすることは必要ありませんが、FAQの作文自体のガイドラインをつくってそれに沿って書いたり編集したりすると運営上スピーディになります。

交換はできますか。



交換の**手続き**を教えてください。

品物の**色が違う**ので**交換の**手続き****を教えてください。

品物の**色が違う**ので**交換の**手続き****を教えてください。**支払い済み**です。

シャツを買ったのですが**色が違う**ので**交換の**手続き****を教えてください。**支払い済み**です。

ズボンを買ったのですが**色が違う**ので**交換の**手続き****を教えてください。**支払はまだ**です。

ドレスを買ったのですが**丈が違う**ので**返品の手続き**を教えてください。**支払い済み**です。

タンスを買ったが**引出しがひとつ壊れた**ので**修理**手続き****を教えてください。**支払い済み**です。

12

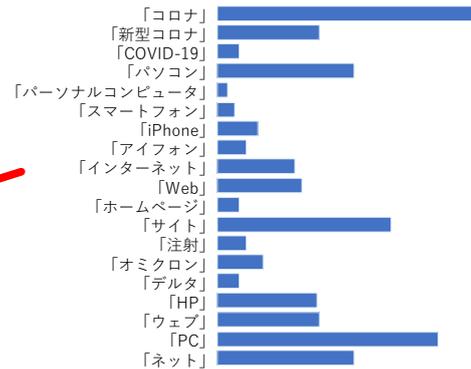
FAQライティングで、UXなキーワードのつかみ方

FAQの作文にどういった単語を採用するべきかは、ユーザーが教えてくれます。多くにFAQサイトには自由単語による検索窓があるので、そこに入力された単語を集計・分析すればおのずとUXなキーワードの傾向が見えてきます。FAQに略語や俗語を使うことに躊躇する必要はありません。そういった言葉の方がむしろFAQを読みやすくする効果もあります。



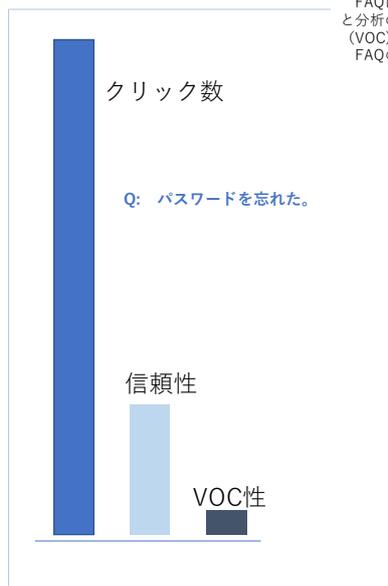
Q：新型コロナウイルス（COVID-19）ワクチン接種予約をパソコンやスマートフォンでインターネットのホームページはどこですか？

Q：コロナワクチンの接種予約をPCやスマホでできるWebサイトを教えて。

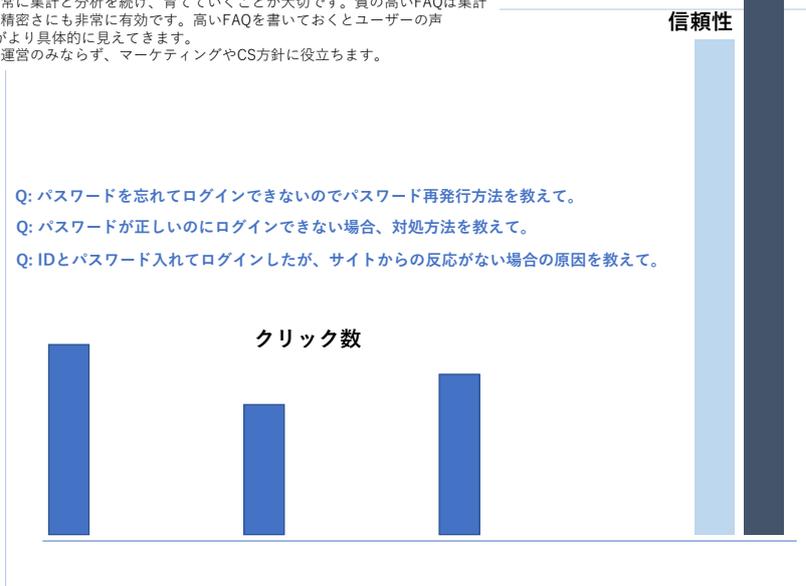


13

FAQライティングと、利用環境、ユーザー意識



FAQは常に集計と分析を続け、育てていくことが大切です。質の高いFAQは集計と分析の精密さにも非常に有効です。高いFAQを書いておくとユーザーの声(VOC)がより具体的に見えてきます。FAQの運営のみならず、マーケティングやCS方針に役立ちます。



14