

「情報はあるのに届かない」

**——Webに蓄積された価値ある情報を
生成AIチャットで活かす方法**

1.はじめに：FAQも検索もあるのに、問い合わせが減らない理由

企業や自治体が運営するWebサイトには、今や非常に多くの情報が整備されています。FAQページ、詳細なマニュアルPDF、カテゴリ別のナビゲーション、サイト内検索——これらを活用し、ユーザー自身が必要な情報にたどり着けるよう、さまざまな工夫がされています。にもかかわらず、

「Webに情報は載せているのに、問い合わせが減らない」という声があとを絶ちません。

サポートセンターへの電話やメールは増え続け、対応工数は肥大化。ユーザーの自己解決率も思うように上がらず、

「結局、見つからなかったので連絡しました」という声を耳にすることもあります。

この課題の背景には、**情報が“ない”のではなく、“届いていない”という構造的なギャップ**があります。

2. 情報はあふ。問題は「見つからない」こと

特に企業サイトでは、製品情報、サポートガイド、事例紹介、採用情報、IR、CSR、グループ企業紹介など、多様な目的の情報が掲載されており、ページ数は数千～数万にもおよぶケースが珍しくありません。

- ☑ 情報がHTMLやPDFに分散している
- ☑ 検索結果が多すぎて、絞り込めない
- ☑ 用語やカテゴリがユーザー視点とずれている
- ☑ 表現が専門的で、自分の疑問と合致しない

結果として、ユーザーはサイト内で迷い、離脱するか、直接問い合わせに切り替えるという行動に出ます。

これは、“**情報があるのに活かされていない**” 状態であり、営業・サポート・マーケティング活動の非効率化につながります。

3. 従来の対応手段とその限界

この問題に対処するため、これまでもさまざまな情報提供手段が活用されてきました。

サイト内検索

情報全体を対象とし、キーワードによって該当ページを一覧表示できます。ただし、検索語がユーザーの言葉と一致しない場合は見つけれず、ヒット結果が多すぎても逆に探しづらくなることがあります。

FAQページ

よくある質問をあらかじめまとめておく方式で、UIも親切。ただし、ユーザーの質問がその枠に収まらない場合や、情報更新が追いつかないと「古い情報が残りやすい」という課題があります。

チャットボット

対話形式で情報を探せる点は魅力ですが、あらかじめ設計したシナリオやQAスクリプトに沿った応答しかできず、運用フェーズでの更新・改善に手間がかかります。

これらの手段は部分的には有効である一方、**情報量が多く更新頻度も高い企業サイトにおいては、十分に機能しきれないケースが増えています。**

4. 新しい選択肢：Web RAG型AIチャットボット

このような課題に対して登場したのが、**Web RAG型AIチャットボット**です。

この仕組みは、以下のような技術を組み合わせて成り立っています：

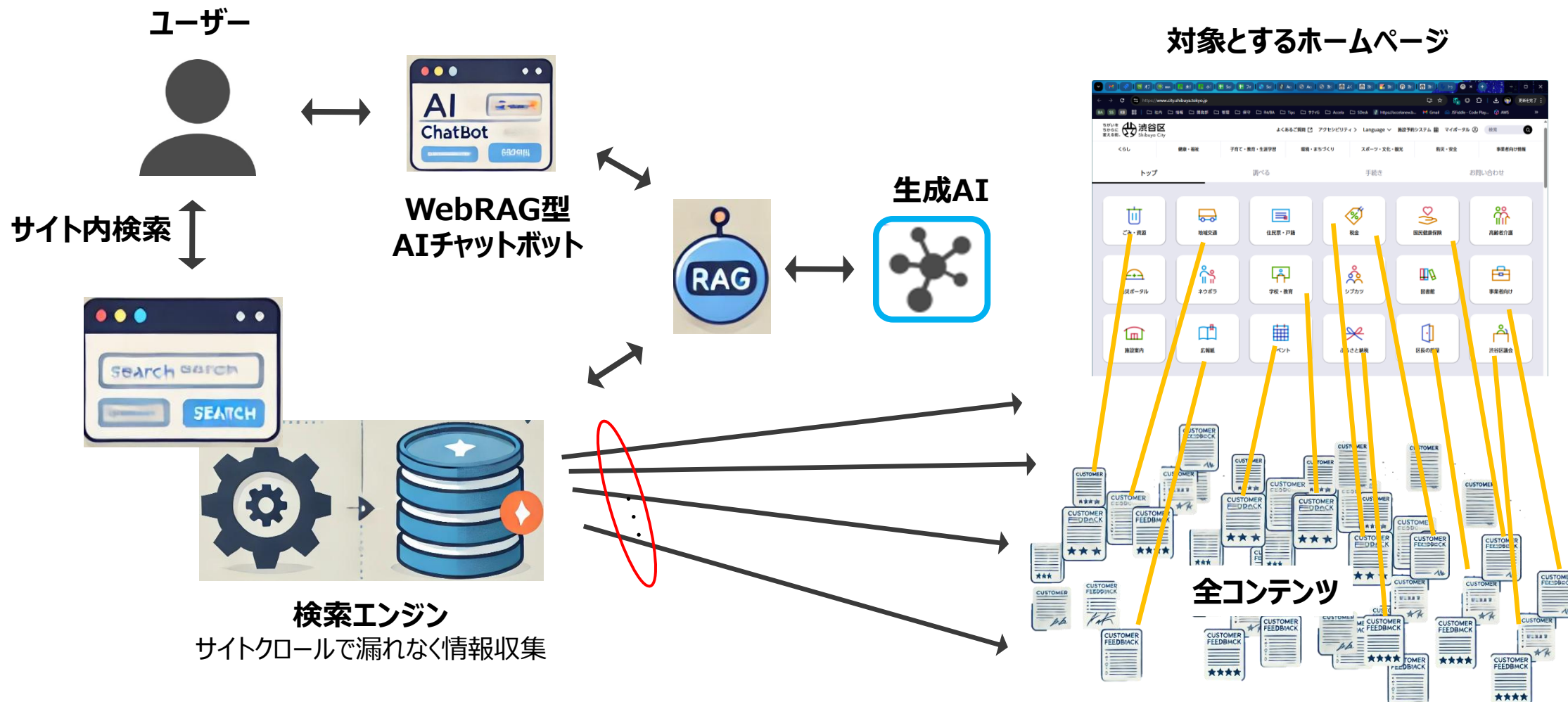
- **Webサイト全体（HTML+PDF）を自動的に巡回・収集・インデックス化**
- **ユーザーの話し言葉による質問を自然文として受け付け**
- **背景情報＋質問を組み合わせて、生成AIが“自然な回答”を作成**
- **回答には出典元となるURLを付加し、信頼性も担保**

つまり、FAQや検索のように「探す」必要がなく、チャットで尋ねるだけで「答え」が返ってくる体験が可能になります。

これは**FAQ・検索・チャットボットの“良いところ取り”**ともいえるアプローチです。

4. 新しい選択肢：Web RAG型AIチャットボット

WebRAG型AIチャットボット概要



4. 新しい選択肢：Web RAG型AIチャットボット

従来の情報提供手段との違い

比較項目	サイト内検索	FAQ公開	従来型チャットボット	WebRAG型AIチャットボット
網羅性（全情報に対応）	◎（全ページ対象）	△（想定質問のみ）	△（シナリオ範囲のみ）	◎（クロール対象の全公開情報）
自然な言葉で質問できるか	△（検索ワード依存）	△（定型質問のみ）	○（ある程度自然文OK）	◎（話し言葉で自由に質問可能）
ユーザーにとっての使いやすさ	△（検索慣れが必要）	○（構造が分かれば便利）	○（対話的で親しみあり）	◎（検索不要で直感的に会話できる）
常に最新情報を反映できるか	◎（リアルタイム反映）	×（手動更新）	×（手動で更新）	◎（クロールで自動更新・同期）
元ページのURL提示（根拠提示）	○（検索結果として）	△（記載があれば）	△（設計に依存）	◎（必ずURL付きで回答）
FAQ・シナリオなどの事前作成・保守の手間	○（ほぼ不要）	×（作成・更新が必要）	×（Q&A設計・学習が必要）	◎（不要 or 最小限）
導入スピード／運用負荷	◎（導入即日也可）	△（コンテンツ準備が必要）	△（設計・教育・検証が必要）	○（クロール設定と初期調整のみ）
柔軟な質問対応（未知の聞き方でも反応）	×（ワード依存）	×（定型想定外はNG）	△（設計次第）	◎（自然文のゆれに対応）
運用コスト／メンテナンス	○（ほぼ不要）	×（都度更新）	×（追加QA・改善作業）	○（定期クロール＋軽保守）

5.高精度を支える「ドリルダウンRAG」

生成AIは非常に柔軟ですが、「情報の絞り込み」がうまくいかないと誤った回答を返してしまうリスクがあります。

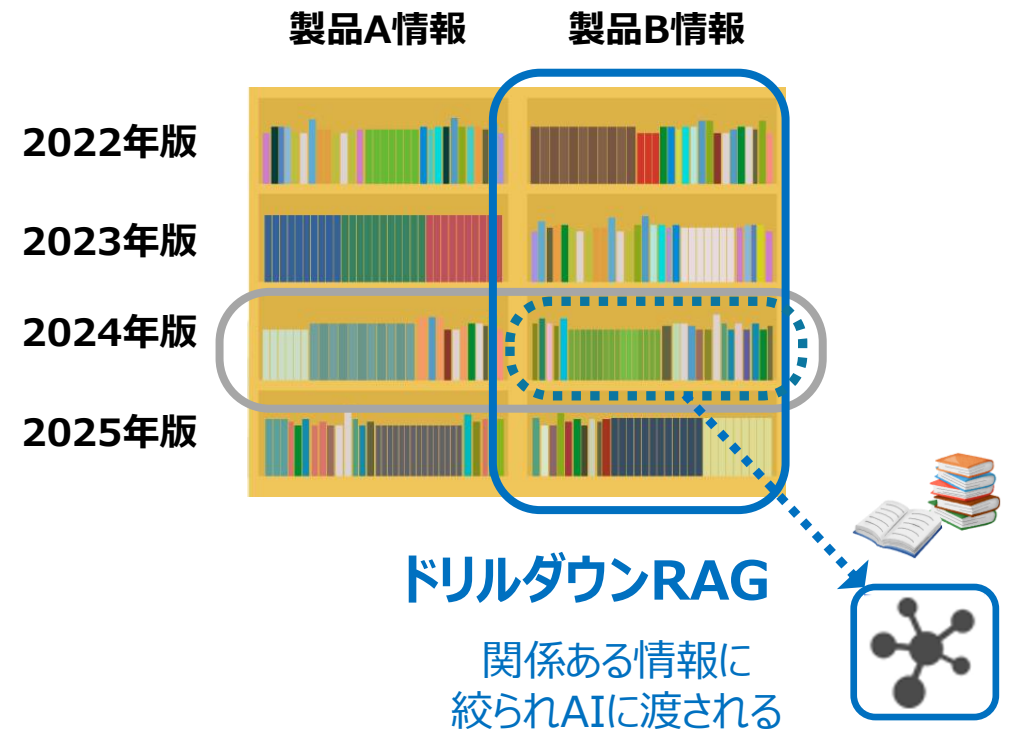
そこで、アクセラテクノロジーは「ドリルダウンRAG」という仕組みを提案しています。

ユーザーが曖昧な質問をした際、AIが

「製品Aですか？それともBですか？」

「2024年版ですか？2023年版ですか？」

といった絞り込みのサブ質問を行うことで、
回答の精度と信頼性を飛躍的に高める
ことが可能です。



6. 導入のしやすさと運用コストの低さ

このチャットボットのもう一つの大きな特長は、**導入のしやすさと保守の軽さ**です。

- **FAQを新規に用意する必要なし**
- **スクリプトやシナリオ設計は不要**
- **URLを渡すだけで、サイト全体を自動巡回**
- **情報の更新も自動反映されるため、メンテナンス不要**

従来のチャットボットやFAQと比べても、導入までの時間と社内リソースの負担が非常に小さく済みます。

7. 活用が進む業界と期待される効果

WebRAG型AIチャットボットは、以下のような分野で特に有効です：

- ・ **製造業・電機メーカー**：製品情報や仕様、旧モデルの技術情報等の案内
- ・ **金融・保険業**：契約内容、事故対応フロー等問合せへの即時応答
- ・ **自治体・公共機関**：住民からの手続き方法、防災情報、子育て支援などへの即時応答
- ・ **教育・医療機関**：制度紹介、学科案内、診療科情報等の案内

いずれの業界でも、「**既にある情報をどう“届く形”にするか**」が成果を分ける鍵になります。

8. まとめ：「Webにある情報を、“届く情報”に変える」

問い合わせが減らない原因は、「**情報が足りない**」わけではなく、「**届いていない**」こと。そのギャップを埋める手段として、WebRAG型AIチャットボットは非常に有効です。

- サイトの構造や情報の形式に関係なく自然文で答える
- ユーザーの言葉に近い“対話形式”で情報を届けられる
- メンテナンス負荷が少なく、継続的に運用可能
- 信頼性の高い回答（根拠URL付き）で社内外に安心感を提供

今あるWebの価値を、次の段階へ引き上げる。

それが、私たちが提案する「WebRAG型AIチャットボット」のミッションです。



<https://info.solutiondesk.jp/>

SolutionDesk

検索

<お問合せ>
アクセラテクノロジー株式会社 営業推進グループ
E-mail : marketing@accelatech.com