サポート情報記事

Questions and Answers ソリューション概要

2026 © Vitextra SIA. 無断転載を禁じます。

免責事項

本免責事項の適用上、次のとおり定義します。

- **会社** (本免責事項では「当社」と表記します) とは、Vitextra SIA (Matīsa iela 61-25, Rīga, LV-1009, Latvia) を指します。
- **本ドキュメント**とは、ナレッジベースの記事を指します。
- **お客様**とは、本ドキュメントにアクセスする個人、または該当する場合は、その個人が本ドキュメントにアクセスまたは使用する際に代理となっている会社その他の法人を指します。
- **本 Web サイト**とは、https://vitextra.com からアクセスできる Vitextra を指します。

免責事項

本ドキュメントに記載されている情報は、一般的な情報提供のみを目的としています。

当社は、本ドキュメントの内容における誤りや脱漏について、一切責任を負いません。

いかなる場合も、契約上の訴訟、過失、その他の不法行為上の訴訟であるかを問わず、本ドキュメントの内容の使用に起因または関連して生じる、特別損害、直接損害、間接損害、結果的損害、付随的損害、またはその他一切の損害について、当社は責任を負いません。当社は、事前の通知なく、いつでも本ドキュメントの内容に追加、削除、または変更を行う権利を留保します。

誤りおよび脱漏に関する免責事項

本ドキュメントに記載されている情報は、関心のある事項に関する一般的な指針を示すことのみを目的としています。そのため、本ドキュメントの内容を最新かつ正確に保つために当社があらゆる予防措置を講じている場合でも、誤りが生じる可能性があります。また、法律、規則、規制は変化するため、本ドキュメントに記載されている情報に遅れ、脱漏、または不正確な点が含まれる場合があります。

当社は、誤りや脱漏、またはこの情報の使用によって得られた結果について、責任を負いません。

フェアユースに関する免責事項

当社は、著作権者から明示的な許可を得ていない著作物を使用する場合があります。当社は、批評、論評、ニュース報道、教育、学術研究、または調査の目的で、そのような資料を提供しています。

当社は、これが、米国著作権法第 107 条に規定されている、当該著作物の「フェアユース」にあたると考えています。

お客様が、フェアユースの範囲を超えて、ご自身の目的で本ドキュメントの著作物を使用することを希望される場合は、著作権者から許可を得る必要があります。

「自己責任での使用」に関する免責事項

本ドキュメントのすべての情報は、完全性、正確性、適時性、またはこの情報の使用によって得られる結果について何ら保証することなく、また、性能、商品性、特定目的への適合性に関する保証を含むがこれらに限定されない、明示または黙示を問わずいかなる種類の保証もなく、「現状のまま」提供されます。

当社は、本ドキュメントに記載されている情報に依拠して行われた判断や措置、または結果的損害、特別損害、もしくはこれらに類する損害について、たとえそのような損害の可能性について知らされていた場合でも、お客様またはその他の者に対して責任を負いません。

お問い合わせ

本免責事項についてご不明な点がある場合は、メール (support@vitextra.com) でお問い合わせください。

目次

Questions and Answers とは 4

Q&A ナレッジ ベース 5

回答を見つける**:** 検索とカテゴリ 5

充実した回答**:** 動画、添付ファイル、リンク、担当者 6

エンゲージメント**:** コメントと質問 7

個別の質問へのディープ リンク 8

ローカライズとプラットフォームのサポート 8

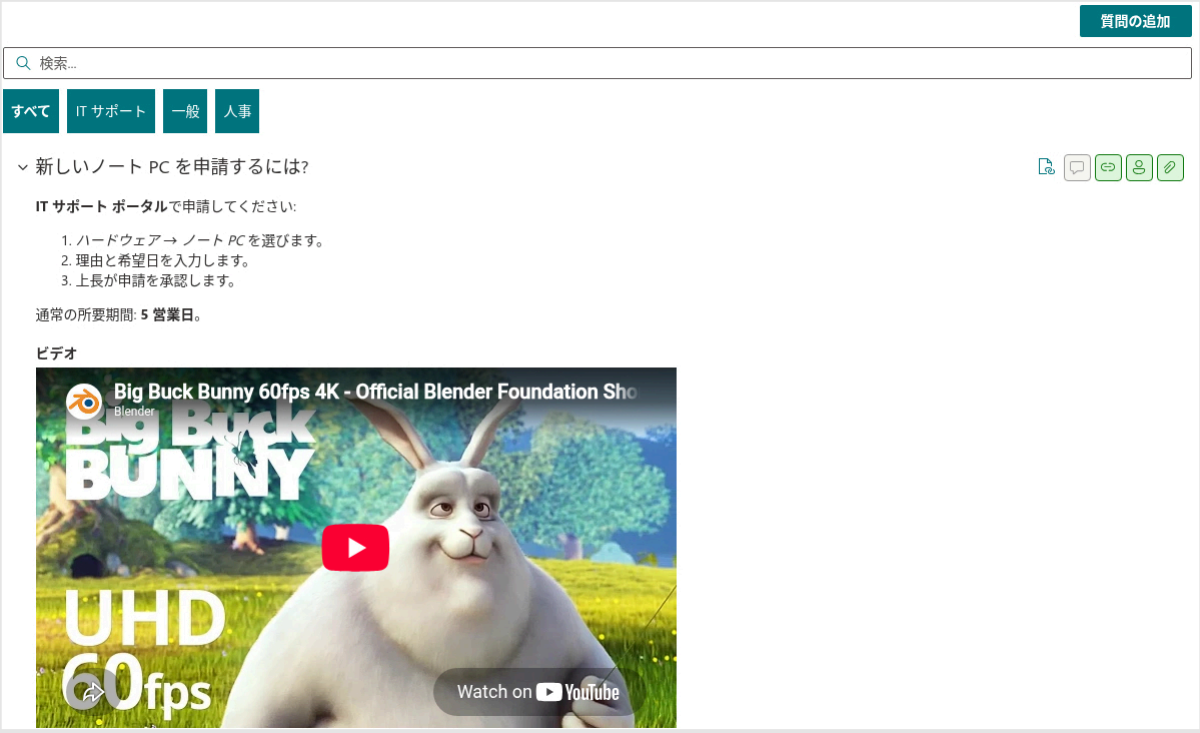
システム要件 8

用語 10

Questions and Answers とは

Vitextra Questions and Answers は、**SharePoint Online** と **Microsoft Teams** 向けの Web パーツで、ページを、常に更新される検索可能な Q&A ナレッジ ベースに変えます。従業員は必要な回答を数秒で見つけ、自分の質問を投稿し、同僚と議論し、最も役立つ情報を目立たせることができます。一方、編集者は使い慣れた **SharePoint** のツールでコンテンツを管理できるため、別のシステムや手動の同期は不要です。

この Web パーツは **SharePoint Framework (SPFx)** で構築されており、すべての質問と回答を、お使いのサイト上の通常の SharePoint リストに保存します。外部サービスやデータのエクスポートはありません。コンテンツが **Microsoft 365** テナントの外に出ることはなく、アクセスは標準の SharePoint のアクセス許可によって制御されます。



SharePoint ページ上の Questions and Answers Web パーツ

Questions and Answers は、3 つの考え方を軸に設計されています。

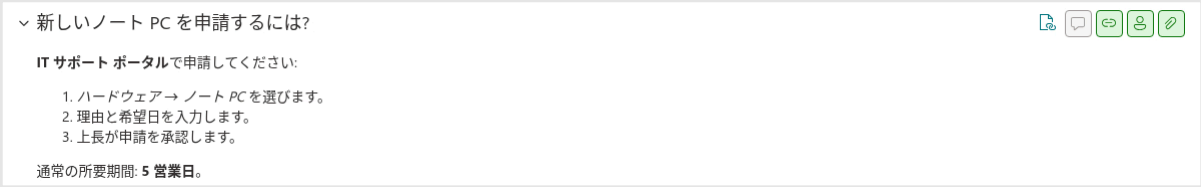
- **お客様のデータ、お客様のテナント** - 質問、回答、添付ファイル、コメントはすべてサイト上の SharePoint リストに保存され、Microsoft 365 のセキュリティ、保持、コンプライアンスのポリシーで保護されます。
- **使い慣れたツール** - 編集者は、新しい管理パネルを覚える代わりに、一括操作、バージョン管理、アクセス許可を備えた SharePoint リストで直接コンテンツを

管理します。
- **自ら成長するナレッジ ベース** - 従業員がページから直接質問し、担当者がその質問を公開済みの回答に仕上げるため、FAQ は常に人々が実際に必要としている内容を反映し続けます。

Q&A ナレッジ ベース

質問はコンパクトなアコーディオン形式の一覧で表示されます。最初はヘッダーのみが表示され、訪問者がクリックすると回答の全文が表示されます。回答は **Markdown 書式**に対応しており、**リスト**、強調、リンクを使えるため、長い手順でも読みやすさを保てます。各質問ヘッダーのインジケーター　バッジにより、添付ファイル、コメント、詳細リンク、連絡先担当者の有無がひと目でわかります。

一覧の見た目も自由に決められます。回答を既定で折りたたむかどうかや、質問の並び順 (質問の順序、タイトル、作成日のいずれかで、昇順または降順) を指定できます。



書式付きの回答が展開された質問

メモ

質問の各ブロック　(添付ファイル、詳細リンク、連絡先、コメント)　は、Web パーツのプロパティで個別に表示または非表示にできるため、シナリオに合わせてレイアウトを調整できます。

回答を見つける: 検索とカテゴリ

検索ボックスは、質問のテキスト、回答の本文、連絡先担当者の名前を同時に検索します。そのため、従業員はナレッジ　ベース内で質問がどのように書かれているかを正確に知る必要がありません。検索はあらゆる言語と特殊文字に対応しており、一致するものがない場合は、ワンクリックで検索条件をクリアして全件の一覧に戻すことができます。　空でない検索中はグループ化が一時的に無効になり

ます。検索は文字列を含むかどうかを Contains 条件で判定し、あいまい検索や意味検索は行いません。カテゴリ名は検索対象外です。プロフィール情報とコメントの送信は SharePoint のアクセス許可に依存します。

構造化のために、すべての質問にカテゴリを割り当てられます。たとえば、*一般*、*休暇と病気休暇*、*IT サポート*など、任意のカテゴリを定義できます。Web パーツは、わかりやすいセクション見出しを付けて、一覧をカテゴリ別にグループ化できます。また、規模の大きなナレッジ ベースではカテゴリ フィルターを有効にできます。一覧の上にタブの行 (すべてと各カテゴリのタブ) が表示され、ワンクリックで 1 つのトピックに絞り込めます。このフィルターは、グループ化、並べ替え、検索と組み合わせて動作します。



検索ボックスとカテゴリ フィルターのタブ

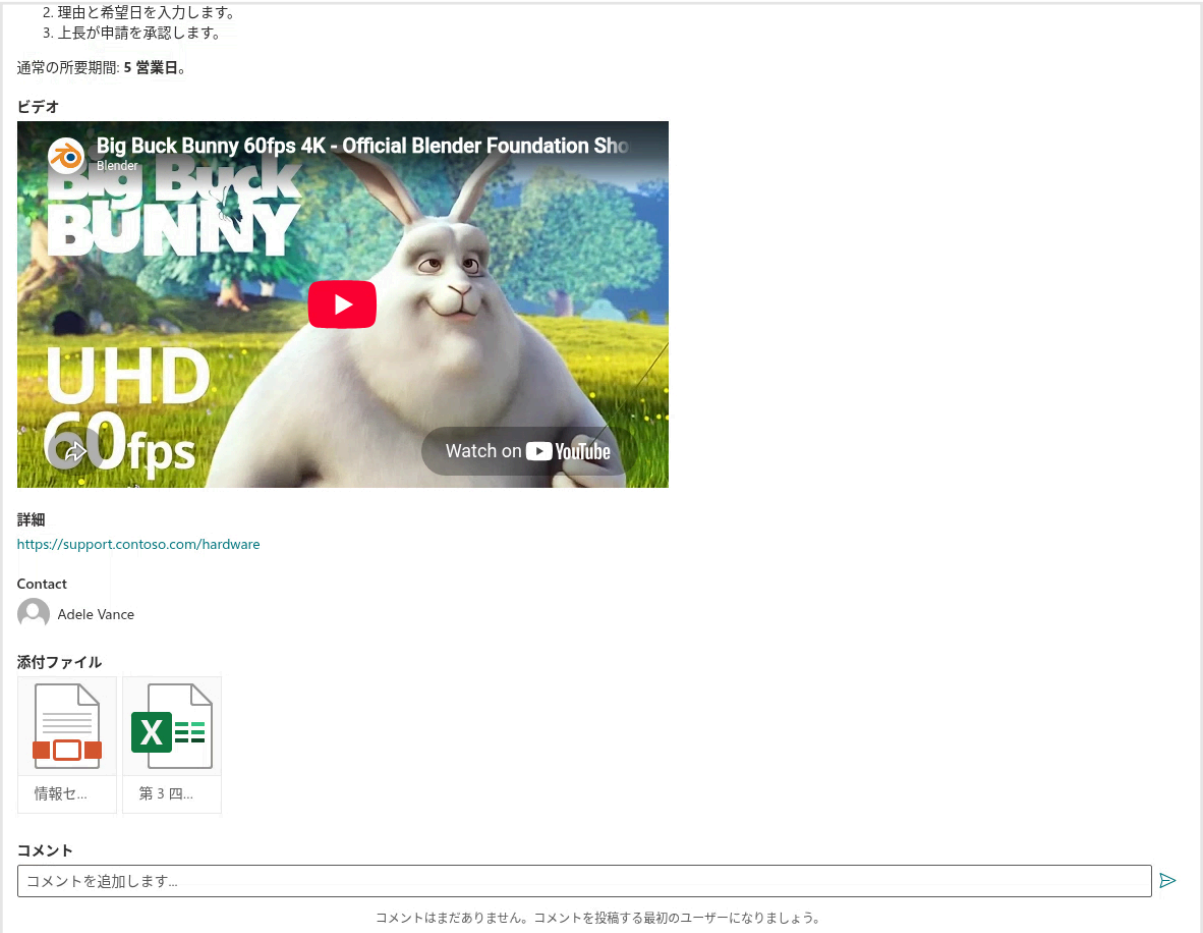
大きなナレッジ ベースでは、10、20、50、100 件ずつ読み込めます。さらに表示で次の部分を取得します。通常のリスト クエリはサーバー側で並べ替え、取得後もローカルで並べ替えます。同値や同時更新時の安定した順序は保証されません。「すべて」モードと検索は、1 回のクエリで最大 5,000 件を返します。

充実した回答: 動画、添付ファイル、リンク、担当者

長い文章よりも、短い動画のほうがうまく説明できることがあります。質問に動画のリンクを追加すると、回答の中にそのまま表示されます。**YouTube** と **Vimeo** のリンクは埋め込みプレーヤーで再生され、動画ファイルへの直接リンク (**MP4**、**WebM**、**OGG**、**OGV**、**M4V**) は組み込みの HTML5 プレーヤーを使用します。それ以外のリンクは通常のハイパーリンクとして表示されます。

質問にファイル (手順書、フォーム、ポリシーなど) を添付することもでき、それらはファイルの種類を示すアイコン付きのカードとして表示されます。詳細へのリンク フィールドは、ポリシー ページや記事など、より詳しいリソースを指します。連絡先 フィールドは、Microsoft 365 のライブ プロファイル カードとともに

分野の専門家を表示するため、回答だけでは足りない場合に誰に連絡すればよいかが読者にすぐわかります。



動画、添付ファイル、リンク、連絡先を含む回答

エンゲージメント: コメントと質問

標準の SharePoint コメントで質問を議論できます。コメント欄はプレーン テキストを送信します。リストで作成した @メンションは、SharePoint の共有コンポーネントが利用できればプロフィール カードと共に表示できます。従業員はページから質問文も送信できます。最初の公開状態はリストの既定値に依存します。編集者がリストを確認するか通知を設定する必要があり、送信だけで編集者の承認が必須になるわけではありません。



質問のコメント セクション

個別の質問へのディープ リンク

すべての質問には固有のアドレスがあります。質問ヘッダーのボタンで、リンク (`?questionId=N`) がクリップボードにコピーされます。それをチャットで同僚に送ると、ページはその質問が展開され、強調表示された状態で、画面内にスクロールされて開きます。サポート業務に便利なショートカットで、回答を書き直す代わりに、ナレッジ　ベースにある既存の回答へのリンクを送ることができます。　リンク設定が制御するのはコピー　ボタンだけです。ボタンが無効でも、questionId を含む URL は処理されます。質問の個別取得は、最初の応答に次ページ　トークンがある場合にのみ行われます。空でない検索中はグループ化されず、カテゴリ タブは読み込み済みの結果から作成されます。

ローカライズとプラットフォームのサポート

Questions and Answers は、地域別のバリエーションを含む 50 のインターフェイス ロケールに対応しています。　英語、ドイツ語、フランス語、ラトビア語、アラビア語、ヘブライ語、日本語、中国語などが含まれ、言語は SharePoint サイトまたは Teams クライアントから自動的に選択されます。 **SharePoint Online** のモダン ページで、テーマ (ダークテーマやセクションのテーマを含む) とフル幅レイアウトに完全対応して動作するほか、**Microsoft Teams** でも動作し、ナレッジ ベースをチャネル タブとして固定できます。 この Web パーツは完全にレスポンシブで、デスクトップ、タブレット、スマートフォンのいずれでも同様に快適に動作します。

システム要件

プラットフォーム	SharePoint Online (Microsoft 365)

クライアント	SharePoint のモダン ページ、Microsoft Teams (デスクトップおよびモバイル)
データの保存先	お使いのサイト上の標準の SharePoint リスト
インストール	テナントのアプリ カタログ経由の SPFx パッケージ (.sppkg)
アクセス許可	追加の API アクセス許可は不要

ヒント

この Web パーツを環境に展開するには、「KB10035. SharePoint Online に Vitextra 製品をインストールする方法」を参照してください。ページへの追加と構成については、「KB10218. Questions and Answers Web パーツの追加と構成方法」を参照してください。

製品の詳細については、こちらをご覧ください: *https://vitextra.com/ja/products/questions-and-answers*

用語

Microsoft 365
Microsoft 365 は、Word、Excel、PowerPoint、Outlook などの生産性アプリと、SharePoint、OneDrive、Teams、Exchange Online などのクラウド サービスを、高度なセキュリティおよびデバイス管理と組み合わせた、クラウドベースのサブスクリプション サービスです。

Microsoft Teams
Microsoft Teams は、オンライン会議、ライブ イベント、ドキュメント共有の機能を備えた、ビジネス コミュニケーション向けのチャット ベースのコラボレーション プラットフォームです。

SharePoint
SharePoint は、コンテンツ管理、ドキュメント管理、ワークフロー アプリケーション、検索、その他のツールを提供する Web ベースのコラボレーション プラットフォームで、従業員やチームが共同で作業できるようにします。SharePoint は、共有情報を保存、整理、アクセスするための安全な場所でもあります。

SharePoint Framework (SPFx)
SharePoint Framework (SPFx) は、SharePoint Online、SharePoint Server (オンプレミス)、Microsoft Teams 向けのクライアント側 Web パーツ、コンポーネント、拡張機能を構築するためのモデルです。SPFx のカスタマイズは JavaScript に基づいており、モダン ユーザー インターフェースをネイティブでサポートします。

SharePoint Online
SharePoint のクラウド版で、Microsoft 365 内の Web ベースのコラボレーション プラットフォームです。組織のデジタル情報、コンテンツ、ナレッジを保存、共有、管理するための幅広い機能を提供します。

リスト
リストは、SharePoint のストレージ単位です。リストには、さまざまな種類の列、コンテンツ タイプ、ビューを含めることができます。ドキュメント ライブラリは特別な種類のリストであるため、リストの機能を継承します。

用語