サポート情報記事

Questions and Answers、SharePoint の FAQ ページ、Viva Engage: どのナレッジ ベースを選ぶか

2026 © Vitextra SIA. All rights reserved.

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

概要 4

各選択肢の概要 4

比較 5

折りたたみ可能なセクションのページで十分な場合 7

リスト **Web** パーツで十分な場合 7

Viva Engage の **Answers in Viva** が適する場合 8

Vitextra Questions and Answers が適する場合 8

どの選択肢を選ぶか 9

概要

「FAQ はどこに置くべきか」という問いには、Microsoft 365 では複数の正解があり、どれが適切かは、質問の数、誰がそれを管理するか、従業員が質問できるようにするかどうかによって決まります。この記事では、実務で候補に挙がる 5 つの選択肢、すなわち折りたたみ可能なセクションを使ったモダン ページ、リスト Web パーツで表示するリスト、クラシック Wiki、**Viva Engage の Answers in Viva**、Vitextra の Questions and Answers Web パーツを、選択を左右する基準で比較します。

> メモ
>
> Microsoft の機能に関する記述は、2026 年時点の Microsoft のドキュメントに基づいています。Microsoft はモダン ページと Viva を定期的に変更しているため、詳細は最新のドキュメントで確認してください。

各選択肢の概要

折りたたみ可能なセクションを使ったモダン ページ。 各質問をセクションの見出しにし、その下のテキスト Web パーツに回答を置きます。セクションは折りたたみ可能に設定します。すべてページ エディターで作成します。

リスト Web パーツで表示する SharePoint リスト。 質問と回答はリストのアイテムで、組み込みのリスト Web パーツ (または JSON の列の書式設定による書式付きビュー) を通じてページに表示します。

クラシック Wiki。 Wiki ページ ライブラリまたはエンタープライズ Wiki サイトです。相互にリンクされた自由形式のページを、クラシック エディターで編集します。

Viva Engage の Answers in Viva。 Viva Engage の質問と回答のコミュニティです。従業員が質問を投稿し、同僚が回答し、最良の回答にマークが付けられ、トピックでコンテンツが整理されます。**Viva Engage Knowledge** サービス プランの一部であり、Microsoft 365 単体ではなく Viva Suite に付属します。

Vitextra Questions and Answers。 SharePoint リストのアイテムを、カテゴリ、リッチな回答、コメント、**Ask a Question** (質問の追加) ボタンを備えた検索可能なア

コーディオンとして表示する Web パーツです。公開は **Published** フラグで制御されます。

比較

	折りたたみ可能なセクションのページ	リスト + リスト Web パーツ	クラシック Wiki	Viva Engage の Answers in Viva	Vitextra Questions and Answers
コンテンツの保存場所	ページ内	リスト内	Wiki ページ内	Viva Engage 内	自社サイトのリスト内
編集者	ページ エディターでページの編集者	リストで、リストの編集権限を持つ任意のユーザー	Wiki の投稿者	任意の従業員が投稿し、専門家が回答	リストで編集者が編集し、従業員が質問を送信
アコーディオン (質問 → 回答)	あり (セクションごと)	なし。テーブルまたは書式付きビュー	なし	なし。スレッド形式	あり
FAQ 内の検索	ページ内でのブラウザーの検索	リスト Web パーツの列フィルター	サイト検索	Viva Engage の検索	質問、回答、連絡先を対象とする検索ボックス
カテゴリ	見出し	列 (ビューでグループ化)	ページとリンク	トピック	列 (グループ化とフィルター タブ)
従業員からの質問	別のフォームまたはメール経由	リストの投稿権限がある場合の	不可	可。それがこのモデル	可。未公開アイテムとして送信さ

	折りたたみ可能なセクションのページ	リスト + リスト Web パーツ	クラシック Wiki	Viva Engage の Answers in Viva	Vitextra Questions and Answers
		み。すぐに表示される			れる
公開前のモデレーション	ページの編集	組み込みなし	なし	投稿後のコミュニティ モデレーション	**Published** フラグ。編集者が公開するまで何も表示されない
リッチな回答 (動画、添付ファイル、連絡先)	セクション内の Web パーツ	列 (テキストとして表示)	埋め込みコンテンツ	投稿内の添付ファイルとリンク	動画プレーヤー、添付ファイル カード、詳細リンク、ライブ連絡先カード
コメント	ページのコメント (ページ全体に対して)	リストのコメント (リスト内)	なし	返信	質問ごとのリストのコメント (Web パーツ内)
1 つの質問へのディープ リンク	セクションへのアンカー リンク	なし	ページへのリンク	スレッドへのリンク	`?questionId=N`。強調表示して展開
数百件の質問への拡張性	低い。1 つの長いページになる	可 (ビューを使用)	可 (ページとして)	可	可 (ページング、検索、カテゴリを使用)

	折りたたみ可能なセクションのページ	リスト + リスト Web パーツ	クラシック Wiki	Viva Engage の Answers in Viva	Vitextra Questions and Answers
Microsoft Teams	SharePoint タブとしてのページ	タブとしてのリスト	–	Viva Engage アプリ	チャネル タブ
ライセンス	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Viva Suite (Viva Engage Knowledge)	テナントごとの Vitextra サブスクリプション
保守の手間	ページとともに増加	低い	中程度	コミュニティ主導	低い。リストの編集のみ

折りたたみ可能なセクションのページで十分な場合

短く安定した FAQ (ポリシーに関する 10 件の質問や、プロジェクト ページの「知っておくと便利な情報」など) には、モダン ページの折りたたみ可能なセクションが最もシンプルなツールです。リストも Web パーツも不要で、すべてページ エディターで完結し、各セクションにページ アンカーが付きます。限界が現れるのは規模が大きくなったときです。ブラウザーの検索以外に検索手段がなく、見出し以外にカテゴリがなく、長いページの編集は遅くなり、従業員はページを離れずに質問することができません。ページの質問が 20 件を超えたとき、または複数人で編集するようになったときは、コンテンツをリストに移動してください。

リスト Web パーツで十分な場合

リストは質問をデータとして保持します。並べ替え、フィルター、エクスポート、グリッドでの編集が可能で、**リスト Web パーツ**がそれをページに表示します。**編集者向け**のナレッジ ベースや参照テーブル (たとえば、エラー コードとその意味) には、これで十分です。リスト Web パーツに欠けているのは閲覧者側の体

験です。アコーディオンがなく、回答を対象とする全文検索ボックスがなく、テキスト列以外のリッチな回答がなく、リストの投稿権限を与えずに従業員に質問させる方法がありません (投稿権限を与えると、その質問はすぐに全員に表示されます)。Vitextra Questions and Answers は同じ種類のリストを使用し、まさにこれらの部分を追加します。そのため、リストベースの FAQ は、必要な列がそろっていれば、既存のリストに Web パーツを接続するだけでアップグレードできます。

Viva Engage の Answers in Viva が適する場合

Answers in Viva は、キュレーションされた FAQ ではなく**コミュニティ**です。誰でも質問し、誰でも回答し、最良の回答に投票またはマークが付き、専門家はバッジを獲得し、トピックが質問を結び付けます。大規模なピア ツー ピアの知識共有を望み、Viva Suite のライセンスを持つ組織に適しています。Answers には Viva Engage Knowledge サービス プランが必要で、それを持たないユーザーは自分がメンションされたスレッドしか開けません。所有者が回答の正確さと最新性を保証するキュレーションされたページは提供されず、コミュニティの回答の質は、それを書いた同僚次第です。多くの組織は両方を使い分けています。オープンな質問には Viva Engage を、公式な回答にはキュレーションされた FAQ を使用します。

Vitextra Questions and Answers が適する場合

Questions and Answers は、従業員からの入力を受け付ける**キュレーションされた、所有者のいる FAQ** のために作られています。

- コンテンツは自社サイトの SharePoint リストにあり、アクセス許可、保持、バージョン管理、レポート作成は他のリストと同様です。
- 質問、回答、連絡先を対象とする検索付きのアコーディオン、グループ化またはフィルター タブ付きのカテゴリ、大規模なナレッジ ベース向けのページングがあります。
- リッチな回答: Markdown、埋め込み動画、添付ファイル、詳細リンク、ライブ プロファイル カード付きの連絡先担当者。
- 従業員向けの **Ask a Question**。すべての送信内容は未公開で届き、編集者が公開するものを決めます。
- サポート業務向けの質問ごとのコメントとディープ リンク。
- Microsoft Teams のチャネル タブ、48 のインターフェイス言語、テーマとダーク モードのサポート。
- API アクセス許可は不要で、テナントの外にデータは出ません。

制限事項: ページのあるサイトのリストでのみ動作し (1 つの Web パーツでサイト横断の FAQ は作れません)、14 日間の試用期間の後は Vitextra サブスクリプションが必要です。

どの選択肢を選ぶか

- 安定した質問が 15 件程度まで、編集者 1 人、従業員からの入力なし → 折りたたみ可能なセクションのページ。
- チームで管理する参照テーブルで、閲覧者が編集者でもある → リストとリスト Web パーツ。
- 全社的なオープンなピア ツー ピアの質問で、Viva Suite のライセンスがある → Viva Engage の Answers in Viva。
- 検索、カテゴリ、リッチな回答を備え、従業員からの質問を公開前に確認する公式 FAQ を、イントラネットと Teams で提供する → Vitextra Questions and Answers。

ヒント

Web パーツのセットアップは数分で完了し、無料試用期間中はすべての機能を利用できます。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。イントラネットの FAQ ページを作成する手順は、KB10387. Questions and Answers でイントラネットの社内 FAQ ページを作成する方法で説明しています。