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. 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

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 8

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

用語 11

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**
>
> これは概要レベルの比較であり、最新の Microsoft ライセンスや機能提供状況を確認したものではありません。ご利用の環境に関する最新の Microsoft ドキュメントを確認してください。

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。 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。

Answers in Viva Engage。 Microsoft Viva Engage のコミュニティ向け質問と回答の選択肢です。機能の提供状況、ライセンス、アクセス規則は最新の Microsoft ドキュメントで確認してください。

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、**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	ページの編集者 (ページ エディターを使用)	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み。すぐに表示される	不可	可。それがこのモデル	フォームは Title のみを送信します。Published はリストの

	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
					既定値に従います（新規リストでは No）。
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 が Yes の場合に表示。設定できるユーザーは SharePoint の権限で決まり、Web パーツに編集者専用の公開制御はありません
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	セクション	なし	ページへの	スレッドへ	?question

	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
へのディープ リンク	へのアンカー リンク		リンク	のリンク	`Id=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)
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	最新の Microsoft ライセンス条件を確認	最新の Vitextra ライセンス条件を確認
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。リストや FAQ 専用の Web パーツは不要で、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 Engage は、従業員が質問を議論し回答を共有するコミュニティ型のモデルです。一方、編集管理された FAQ では、公式かつ最新の回答に責任を持つ担当者を定めます。適切な選択は編集プロセスと環境で利用できる Microsoft の機能によって異なります。特定のライセンスやアクセス規則を前提とせず、最新のドキュメントを確認してください。

Vitextra Questions and Answers が適する場合

Questions and Answers は、従業員からの質問を受け付け、**担当者が内容を編集・管理する 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。
- ボタンには Web パーツの設定の有効化と Add Items 権限が必要です。フォームは Title だけを送信し、リストの既定値を使用します。新規作成時の Published の既定値は No ですが、既存リストでは異なる場合があります。編集者は Published

を変更して公開できますが、実効編集権限のある他のユーザーも可能です。送信コードは HTTP ステータスを確認しないため、成功メッセージが出てもリストでアイテムを確認してください。
- 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、50 のインターフェイス ロケール、テーマとダーク モードのサポート。
- 製品は質問、回答、添付ファイル、コメントをサイトの SharePoint リストに保存します。ただし、すべてのブラウザー要求や依存コンポーネントの通信がテナント内にとどまる保証ではありません。 確認したライセンス要求には技術的な識別子が含まれますが、質問や回答のフィールドは含まれません。外部の Markdown 画像、動画 URL、リンクはそれぞれのホストに通信する可能性があります。Application Insights SDK や SharePoint コンポーネントも要求を送信します。構成と公開内容を確認してください。本記事は、第三者への通信やブラウザーへの保存がないことを保証するものではありません。 ソースには 50 個のロケールファイルがあります。50 の異なる言語という意味ではありません。インターフェイスのロケールは SPFx が選択し、コンテンツはリストに保存されたテキストです。

リストは Web パーツを実行するサイトに配置する必要があります。試用とサブスクリプションの条件は最新のライセンス案内で確認してください。

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社員同士の質問 → Answers in Viva Engage (最新の Microsoft ライセンス条件を確認)。
- 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。

用語

JSON
JSON (JavaScript Object Notation) は、人間が読み書きしやすく、ソフトウェアが解析および生成しやすい、軽量なテキストベースのデータ交換形式です。構造化データを交換するために、REST API、構成ファイル、Web アプリケーションで広く使用されています。

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。

Web パーツ
Web パーツは、SharePoint ページに配置される機能やコンテンツの主要な構成要素です。Web パーツの中には、Web パーツの構成や外観の変更など、カスタマイズをサポートするものがあります。