

# FAQ システム「QuestionLabor」の御紹介

株式会社ネットワーク応用通信研究所

## 1 QuestionLabor の特徴

QuestionLabor は、顧客から受けた質問とその回答を、サポート担当者が手間をかけずにわかりやすく整理し、後のサポート運用ですぐに役立つよう管理していくことを目的とした FAQ 管理システムです。登録した質問回答情報(以下、FAQ 情報とする)は、全文検索、キーワード検索などの検索機能を用いて、的確に探し出すことができます。FAQ 情報の編集、保護、公開も簡単に行うことができます。

QuestionLabor には次の特徴があります。

### 1. 柔軟な検索

問題解決のためには、目的とする情報に素早く到達する必要があります。条件を変えて何度も検索してもわからなかった、という経験は誰にでもあるのではないのでしょうか。このような結果が起ることのないよう、QuestionLabor では検索条件をあらかじめ指定したメニューから選択する、という簡単な操作で確実に結果を得ることができるようにサポートしています。フリーワード欄に入力された単語は、同義語も考慮するよう工夫しています。この機能により、必要な情報の絞り込みを誰にでも容易に行うことができます。

### 2. 複数回答の管理

質問への回答は、最終的な回答にいたるまでに、様々な中間的な意見や回答が出るものです。質問の内容によっては、正式な回答に到達するまでの経緯が大切な場合もあります。そこで QuestionLabor では、1つの質問に対して複数の回答をつけることができるように整理しました。この機能により、最終的な回答にいたるまでの中間回答の履歴管理をしたり、結論にいたる前の断片的な回答を集約することができます。単なる質問と回答の集積だけでなく、回答を編集する際の支援にも使用できます。

### 3. ウェブでの公開

サポート担当者の負荷を減らすためには、FAQ 情報は広く公開する必要があります。公開することで得られる利益は大きいですが、そこには危険もついてきます。そこで QuestionLabor では、人手と時間をかけて作り上げてきた大切な情報を外部の攻撃から守り、インターネットで世界中に発信することができる安全なシステムを構築できるよう提案しています。この機能により、社の内外を問わず FAQ 情報を安心して共有することができます。

## 2 柔軟な検索

QuestionLabor には次のような検索方法があります。

### 1. カテゴリの指定

FAQ 情報は「製品情報」、「導入手順」、「操作方法」、「トラブル対応」等の**カテゴリ**を設定して分類しておくことができます。このカテゴリを検索の条件として指定することができます。

### 2. 製品名、バージョン番号の指定

FAQ 情報は、複数の製品名やバージョンに関連づけることができます。このため、製品を限定した FAQ 情報の検索を行うことができます。

### 3. キーワード検索

FAQ 情報にはあらかじめキーワードを付与することができます。このキーワードを検索の条件として設定して検索することができます。

### 4. 全文検索

フリーワード欄に入力された単語から、該当する FAQ 情報を検索することができます。

この他、正式回答の状況を指定して検索することにより、正式な回答があるもの/ないものを探し出すことができます。この機能により、回答担当者が質問を店晒しにしてしまうことを予防することができます。

QuestionLabor では、キーワード検索や全文検索を行うため、同義語が設定可能な辞書を構築できるようにしています。このため、たとえば「インストール」と「導入」といった文字列として全く違う単語であっても同じ意味を持つ単語として同時に検索することができます。

## 3 複数回答の管理

QuestionLabor では、1つの質問に対して複数の回答をつけることができます。このように管理するために、以下の機能を用意しています。

### 1. データの分割管理

「FAQ 情報」は「質問」と「回答」が別々のエントリになっており、これらの連結として表現されています。このため、質問に対する回答の個数を制限しません。

### 2. 正式回答の管理

回答エントリには、「正式な回答」であるのかを示す項目を用意しています。これにより、出された回答が完璧なものなのか参考程度のものなのかを質問者自身で判断することができます。

### 3. 回答者情報の管理

回答エントリには、回答した人の情報が付加されます。これにより、誰が回答したのかを把握できるだけでなく、編集や削除できる人を限定することができます。

これらと第4章で説明するウェブでの情報公開を応用することにより、「相互サポート掲示板」といったものを構成することも可能です。さらにこの掲示板の情報を元に正式回答を作成するといった、多角的な応用にも対応可能になっています。

## 4 ウェブでの公開

QuestionLabor は、以下の機能によりウェブでの公開を支援します。

### 1. システム構成

QuestionLabor では、システムが動くアプリケーションサーバとウェブサーバを別のサーバにすることができるため、ファイヤウォールの内側にアプリケーションサーバを置いて、FAQ 情報が保存されたデータベースの安全を確保しつつ公開することができます (図 1)。

### 2. 公開レベルの導入

FAQ 情報には公開レベルを設けてあり、「一般に公開してよいレベル」、「指定グループの中でのみ公開してよいレベル」、「作成したユーザーのみが扱えるレベル」の 3 段階に分類することができます。グループおよびその構成員は、任意に設定できます。

### 3. 操作権限の導入

システムの利用者には操作権限が設けてあり、画面遷移やデータ操作等の可否を設定することができます。これにより、間違いや悪意によって不当な操作が行われることを未然に防ぐことができます。

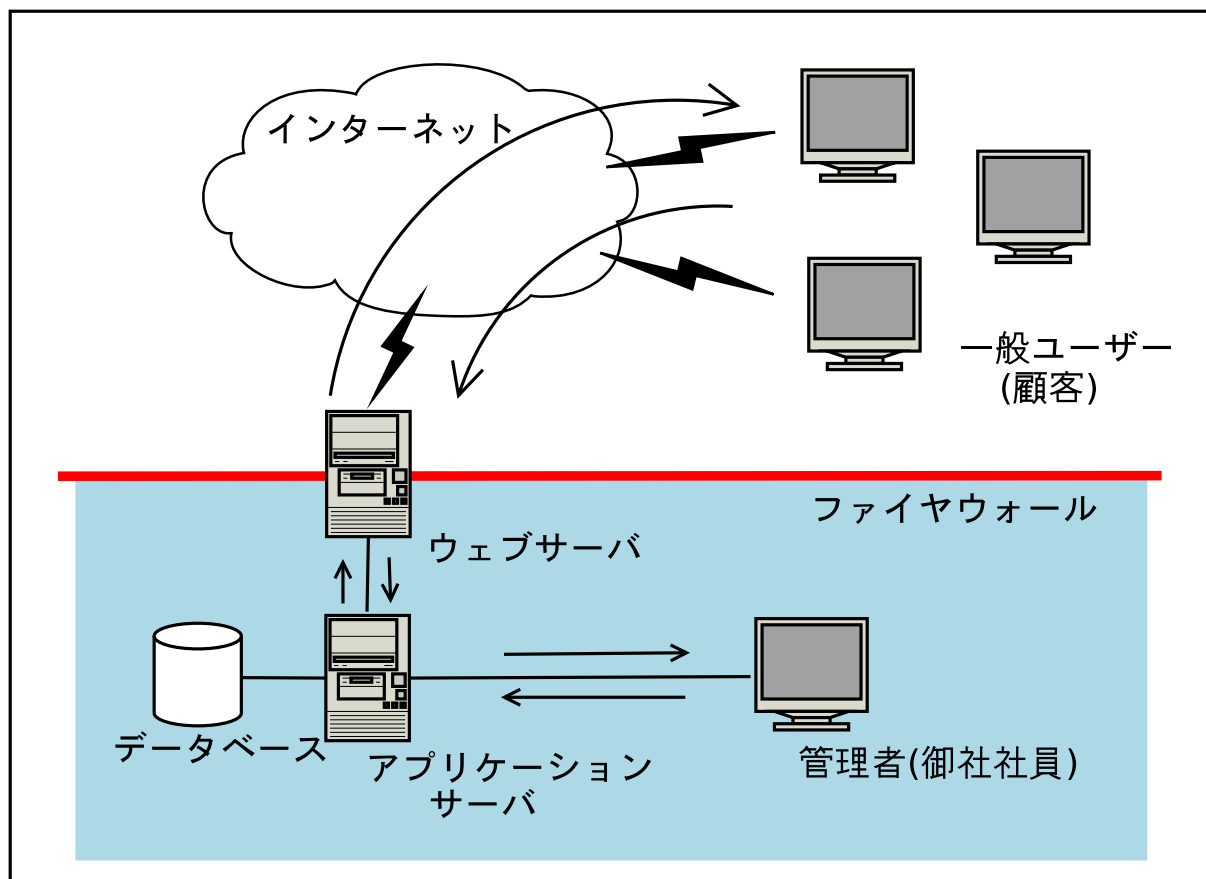


図 1: システム構成例

## 5 画面紹介

QuestionLabor の操作画面を紹介します。

### 5.1 FAQ 検索

図 2 は、QuestionLabor の中心となる FAQ 検索の画面です。FAQ 情報を検索し、得られた検索結果を画面下に一覧表示します。用途に応じて検索条件を細かく設定することもできるので、FAQ 情報を楽に絞り込むことができます。リストから FAQ のタイトルを選択すると、FAQ 表示画面に移り目的の FAQ 情報が表示されます。

The screenshot shows the QuestionLabor FAQ search interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'QL' and the text 'ログイン > メニュー > FAQ検索'. The user's login name 'hiromi' is displayed in the top right corner. Below the navigation bar, there are several tabs: 'TOP', '基本設定', '作成', and '集計'. The main content area is divided into two sections: '検索条件' (Search Conditions) and '検索結果' (Search Results).

The '検索条件' section includes the following fields:

- 検索項目:  すべて  タイトル  キーワード  質問  回答
- カテゴリ:
- 更新日:  年  月  日から
- 製品グループ:
- 製品名:
- バージョン:
- 公開レベル:
- 正式回答状況:
- 検索ボタン:   件ずつ表示

The '検索結果' section shows 9 items found, with the first 9 items displayed. The results are as follows:

カテゴリ	製品名	タイトル	回答	作成者	更新日時	公開レベル	削除
その他	--	+ NaClについて	あり(1)	root	2004/03/15 11:11	グループ	削除
インストール	NetHelper NetHelper4.0	+ インストールについて	あり(1)	root	2004/03/16 11:11	グループ	削除
インストール	ComBack4.0	+ インストールについて2	あり(1)	hiromi	2005/05/21 23:04	グループ	削除
操作	--	+ 操作について	あり(1)	root	2004/03/16 11:11	グループ	削除
操作	NetHelper4.0	+ 画像の挿入について	あり(1)	user	2004/03/16 11:11	グループ	削除
操作	ComBack4.0	+ 表の挿入について	あり(1)	user	2004/11/16 11:11	グループ	削除
操作	ComBack4.0	+ 箇条書きの挿入について	あり(1)	user	2004/12/16 11:11	グループ	削除
インストール	--	+ test	あり(1)	hiromi	2005/03/03 02:54	ユーザー	削除
その他	ComBack	+ てすと	あり(1)	hiromi	2005/03/03 17:43	ユーザー	削除

検索結果ページ | [1](#) |

図 2: QuestionLabor の FAQ 検索画面 (ウェブクライアント)

## 5.2 FAQ 表示

図 3 は、FAQ 検索画面で選択した FAQ 情報の内容を表示するための画面です。この画面では、内容を編集することができないので、誤って書きかえてしまうという危険はありません。

The screenshot shows the QuestionLabor FAQ display page. At the top, there is a logo 'QL' and a breadcrumb trail: ログイン > メニュー > FAQ検索 > FAQ表示. A login box shows the name 'hiromi'. Below this is a navigation bar with 'TOP' and '作成' buttons. The main content area is a table listing FAQ items:

カテゴリ	製品名/バージョン	タイトル	回答	作成者	更新日時	公開レベル	削除
操作	ComBack4.0	<a href="#">+ 表の挿入について</a>	<a href="#">あり(2)</a>	hiromi	2005/05/21 23:10	グループ	
		<a href="#">- 表の挿入手順(仮)</a>		hiromi	2005/05/21 23:12	グループ	<a href="#">削除</a>
		<a href="#">- 表の挿入手順</a>	<a href="#">正式</a>	hiromi	2005/05/21 23:12	グループ	<a href="#">削除</a>

Below the table, the details of the selected FAQ are shown:

- Id: 000000000007
- カテゴリ: 操作
- 製品名: ComBack4.0
- 公開レベル: グループ
- タイトル: 表の挿入について
- キーワード: 表
- 質問: 表を挿入するにはどうしたらよいですか
- 回答: 表の挿入は、次の手順で行ってください。
  1. テキスト欄下部に設置されたアイコン「テーブル」を押す
  2. 挿入したい表の行と列と境界線を指定する
  3. 「挿入」ボタンを押す
  4. テキスト欄に空の表が挿入される
  5. 空枠を選択し、文字を入力する

An example table is provided:

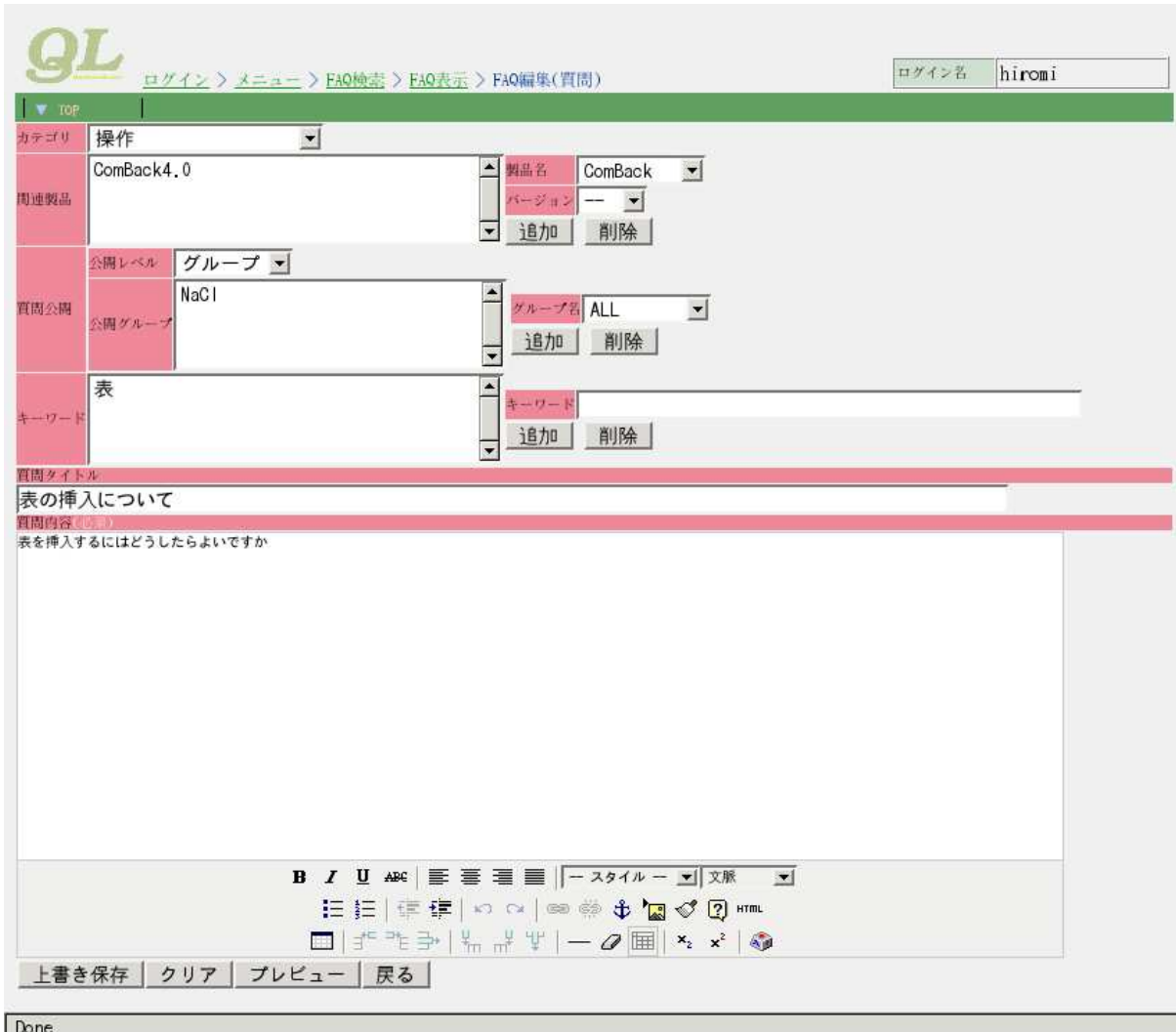
名前	フリガナ	ニックネーム
山田 太郎	ヤマダ タロウ	タロチャン
鈴木 花子	スズキ ハナコ	ハナチャン

At the bottom, there is a 'メモ' section with the text '簡単にできます。' and a set of navigation buttons: 新規-質問, 新規-回答, 複製-質問, 複製-回答, 修正-質問, 修正-回答, 戻る, and sub-buttons for each: 新規-質問回答, 複製-質問回答, 修正-質問回答.

図 3: QuestionLabor の FAQ 表示画面 (ウェブクライアント)

### 5.3 FAQ 編集 (質問)

図 4 は、FAQ 情報の質問の内容を編集するための画面です。ここでは、質問のカテゴリ、関連する製品、公開レベル、キーワード、タイトル、質問内容などを入力することができます。質問内容欄には、HTML エディタが設置されています。この HTML エディタによって、箇条書きや図/表の挿入などを行うことができます。



ログイン > メニュー > FAQ検索 > FAQ表示 > FAQ編集(質問) ログイン名 hiromi

TOP

カテゴリ 操作

関連製品 ComBack4.0 製品名 ComBack バージョン -- 追加 削除

公開公開 公開レベル グループ 公開グループ NaCl グループ名 ALL 追加 削除

キーワード 表 キーワード 追加 削除

質問タイトル 表の挿入について

質問内容(HTML) 表を挿入するにはどうしたらよいですか

B I U ABC | 文 文 文 文 | 一スタイル 一 文脈

☰ ☰ ☰ ☰ | ↶ ↷ | 🔗 🔗 | 🖼️ 🖼️ | ? HTML

☑️ ☑️ ☑️ ☑️ | ☑️ ☑️ ☑️ | ☑️ ☑️ ☑️ | ☑️ ☑️ ☑️ | ☑️ ☑️ ☑️

上書き保存 クリア プレビュー 戻る

Done

図 4: QuestionLabor の FAQ 編集 (質問) 画面 (ウェブクライアント)

## 5.4 FAQ 編集 (回答)

図5は、FAQ情報の回答の内容を編集するための画面です。ここでは、回答の公開レベル、タイトル、回答内容、メモなどを入力することができます。回答内容欄には、HTMLエディタが設置されています。このHTMLエディタによって、箇条書きや図/表の挿入などを簡単に行うことができます。

ログイン > メニュー > FAQ検索 > FAQ表示 > FAQ編集(回答) ログイン名: hiromi

▼ TOP

質問

カテゴリ: 操作  
製品名: ComBack4.0  
キーワード: 表  
質問タイトル: 表の挿入について  
質問内容: 表を挿入するにはどうしたらよいですか

回答公開

公開レベル: グループ  
公開グループ: NaCl  
グループ名: ALL  
追加 削除

回答タイトル: 表の挿入手順

回答内容(HTML)  正式回答  
表の挿入は、次の手順で行ってください。

1. テキスト欄下部に設置されたアイコン「テーブル」を押す
2. 挿入したい表の行と列と境界線を指定する
3. 「挿入」ボタンを押す
4. テキスト欄に空の表が挿入される
5. 空枠を選択し、文字を入力する

例)

名前	フリガナ	ニックネーム
山田 太郎	ヤマダ タロウ	タロチャン
鈴木 花子	スズキ ハナコ	ハナチャン

B I U ABC | 段落 | 一スタイル | 文脈

メモ: 簡単にできます。  
上書き保存 | クリア | プレビュー | 戻る

Done

図5: QuestionLaborのFAQ編集(回答)画面(ウェブクライアント)

## 5.5 FAQ 編集 (質問と回答)

図 6 は、FAQ 情報の質問と回答の内容を同時に編集するための画面です。ここでは、質問のカテゴリ、関連する製品、公開レベル、キーワード、タイトル、質問内容、回答内容などを入力することができます。質問内容、回答内容欄には、HTML エディタが設置されています。この HTML エディタによって、箇条書きや図/表の挿入などを簡単に行うことができます。

QL ログイン > メニュー > FAQ検索 > FAQ表示 > FAQ編集(質問と回答) ログイン名: hiromi

▼ TOP

カテゴリ: 操作

関連製品: ComBack4.0 製品名: ComBack バージョン: -- 追加 削除

公開: 公開レベル: グループ 公開グループ: NaCl グループ名: ALL 追加 削除

キーワード: 表 キーワード: 追加 削除

質問タイトル: 表の挿入について

質問内容: 表を挿入するにはどうしたらよいですか

回答内容: 表の挿入は、次の手順で行ってください。

1. テキスト欄下部に設置されたアイコン「テーブル」を押す
2. 挿入したい表の行と列と境界線を指定する
3. 「挿入」ボタンを押す
4. テキスト欄に空の表が挿入される
5. 空枠を選択し、文字を入力する

Done

図 6: QuestionLabor の FAQ 編集 (質問と回答) 画面 (ウェブクライアント)



## 5.6 FAQ プレビュー

図 7 は、入力した FAQ 情報をプレビュー表示するため画面です。この画面により、登録の前に内容を確認することができるので、記入ミスを減らすことができます。

QL ログイン > メニュー > FAQ検索 > FAQ表示 > FAQ編集 > FAQプレビュー ログイン名 hiromi

TOP

Id. 0000000000007  
カテゴリ 操作  
製品名 ComBack4.0  
公開レベル グループ

タイトル  
表の挿入について

キーワード  
表

質問  
表を挿入するにはどうしたらよいですか

回答  
表の挿入は、次の手順で行ってください。

1. テキスト欄下部に設置されたアイコン「テーブル」を押す
2. 挿入したい表の行と列と境界線を指定する
3. 「挿入」ボタンを押す
4. テキスト欄に空の表が挿入される
5. 空枠を選択し、文字を入力する

例)

名前	フリガナ	ニックネーム
山田 太郎	ヤマダ タロウ	タロチャン
鈴木 花子	スズキ ハナコ	ハナチャン

メモ  
簡単にできます。

上書き保存 戻る

Done

図 7: QuestionLabor の FAQ プレビュー画面 (ウェブクライアント)

## 5.7 アクセスログ集計

QuestionLabor では、実行された検索条件や閲覧された FAQ 情報をすべて記録しています。収集されたアクセス情報は、毎日集計してランキング形式で結果を発表しています。ここでは、カテゴリ別/製品グループ別/製品名別/時刻別の検索回数、FAQ 情報別の閲覧回数などをわかりやすく色分けして日 (図 8)、月 (図 9)、年 (図 10)、総合 (図 11) ごとに表示しています。

The screenshot shows the 'アクセスログ集計' (Access Log Summary) page for March 3, 2005. The page includes a navigation menu at the top with 'ログイン' (Login) and 'メニュー' (Menu). A user login box shows the name 'hiromi'. The main content area is titled '2005年3月3日 の集計結果' (Summary for 2005/03/03). On the left, there are calendar navigation tools for the year 2005, with March 3rd highlighted. The main content displays several ranking tables, each with a bar chart and percentage:

- カテゴリ別検索回数ランキング** (Category Search Ranking):
 

順位	カテゴリ	検索回数	グラフ
1	全てのカテゴリ	4	(100.00 %)
2	インストール	1	(25.00 %)
- 製品グループ別検索回数ランキング** (Product Group Search Ranking):
 

順位	製品グループ名	製品名	バージョン	検索回数	グラフ
1	全ての製品グループ	全ての製品	全てのバージョン	4	(100.00 %)
2	NetHeiberグループ	全ての製品	全てのバージョン	1	(25.00 %)
- 製品別検索回数ランキング** (Product Search Ranking):
 


順位	製品名	バージョン	検索回数	グラフ
1	全ての製品	全てのバージョン	5	(100.00 %)
- 検索語別検索回数ランキング** (Search Term Search Ranking):
 

順位	検索語	検索回数	グラフ
1		5	(100.00 %)
- FAQデータ別アクセス回数ランキング** (FAQ Data Access Ranking):
 

順位	カテゴリ	製品名/バージョン	タイトル	アクセス回数	グラフ
1	インストール		????????????????????????????????	2	(50.00 %)
2	インストール	NetHeiber4.0	インストールについて	1	(25.00 %)
2	インストール		????????????	1	(25.00 %)
- 時間別集計状況** (Time-based Summary):
 

時間	検索回数	グラフ	アクセス回数	グラフ
----	------	-----	--------	-----

図 8: QuestionLabor のアクセスログ集計 (日) 画面 (ウェブクライアント)


[ログイン](#) > [メニュー](#) > [FAQ検索](#) > [アクセスログ集計](#)
ログイン名:

▼ TOP

**Total**

2005年 5月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

2005年 4月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

2005年 3月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

2005年

1月	2月	3月	4月
5月	6月	7月	8月
9月	10月	11月	12月

2004年

1月	2月	3月	4月
5月	6月	7月	8月
9月	10月	11月	12月

2003年

1月	2月	3月	4月
----	----	----	----

### 2005年3月 の集計結果

- ◆ [カテゴリ別検索回数ランキング](#)
- ◆ [製品グループ別検索回数ランキング](#)
- ◆ [製品別検索回数ランキング](#)
- ◆ [検索語別検索回数ランキング](#)
- ◆ [FAQデータ別アクセス回数ランキング](#)
- ◆ [時間別集計状況](#)
- ◆ [日別集計状況](#)
- ◆ [曜日別集計状況](#)

---

#### カテゴリ別検索回数ランキング

順位	カテゴリ	検索回数	グラフ
1	全てのカテゴリ	7	<div style="width: 50%;"></div> (87.50 %)
2	インストール	1	<div style="width: 14.29%;"></div> (12.50 %)

---

#### 製品グループ別検索回数ランキング

順位	製品グループ名	製品名	バージョン	検索回数	グラフ
1	全ての製品グループ	全ての製品	全てのバージョン	7	<div style="width: 50%;"></div> (87.50 %)
2	JetHelberグループ	全ての製品	全てのバージョン	1	<div style="width: 14.29%;"></div> (12.50 %)

---

#### 製品別検索回数ランキング

順位	製品名	バージョン	検索回数	グラフ
1	全ての製品	全てのバージョン	8	<div style="width: 100%;"></div> (100.00 %)

---

#### 検索語別検索回数ランキング

順位	検索語	検索回数	グラフ
1		8	<div style="width: 100%;"></div> (100.00 %)


---

#### FAQデータ別アクセス回数ランキング

順位	カテゴリ	製品名/バージョン	タイトル	アクセス回数	グラフ
1	インストール		~~~~~	2	<div style="width: 66.67%;"></div> (50.00 %)
2	インストール	JetHelber4.0	インストールについて	1	<div style="width: 33.33%;"></div> (25.00 %)
2	インストール		~~~~~	1	<div style="width: 33.33%;"></div> (25.00 %)

Done

図 9: QuestionLabor のアクセスログ集計 (月) 画面 (ウェブクライアント)


[ログイン](#) > [メニュー](#) > [FAQ検索](#) > [アクセスログ集計](#)
ログイン名

▼ TOP

**Total**

2005年 5月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

2005年 4月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2						
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

2005年 3月

日	月	火	水	木	金	土
						1
				2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

2005年

1月 2月 3月 4月  
5月 6月 7月 8月  
9月 10月 11月 12月

2004年

1月 2月 3月 4月  
5月 6月 7月 8月  
9月 10月 11月 12月




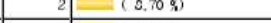
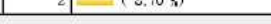
2003年

1月 2月 3月 4月







2004年 の集計結果

- ◆ [カテゴリ別検索回数ランキング](#)
- ◆ [製品グループ別検索回数ランキング](#)
- ◆ [製品別検索回数ランキング](#)
- ◆ [検索語別検索回数ランキング](#)
- ◆ [FAQデータ別アクセス回数ランキング](#)
- ◆ [時間別集計状況](#)
- ◆ [曜日別集計状況](#)
- ◆ [月別集計状況](#)



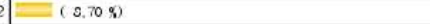
**カテゴリ別検索回数ランキング**

順位	カテゴリ	検索回数	グラフ
1	インストール	9	 (39.13%)
2	製品情報	6	 (26.09%)
3	全てのカテゴリ	4	 (17.39%)
4	製品トラブル	2	 ( 8.70%)
4	操作	2	 ( 8.70%)

**製品グループ別検索回数ランキング**

順位	製品グループ名	製品名	バージョン	検索回数	グラフ
1	全ての製品グループ	全ての製品	全てのバージョン	16	 (69.57%)
2	全ての製品グループ	ComBacs	全てのバージョン	2	 ( 8.70%)
2	リテール	全ての製品	全てのバージョン	2	 ( 8.70%)
3	全ての製品グループ	letHelper	全てのバージョン	1	 ( 4.35%)
3	リテール	letHelper	全てのバージョン	1	 ( 4.35%)
3	letHelperグループ	全ての製品	全てのバージョン	1	 ( 4.35%)

**製品別検索回数ランキング**

順位	製品名	バージョン	検索回数	グラフ
1	全ての製品	全てのバージョン	19	 (82.61%)
2	ComBacs	全てのバージョン	2	 ( 8.70%)
2	letHelper	全てのバージョン	2	 ( 8.70%)

**検索語別検索回数ランキング**

図 10: QuestionLabor のアクセスログ集計 (年) 画面 (ウェブクライアント)

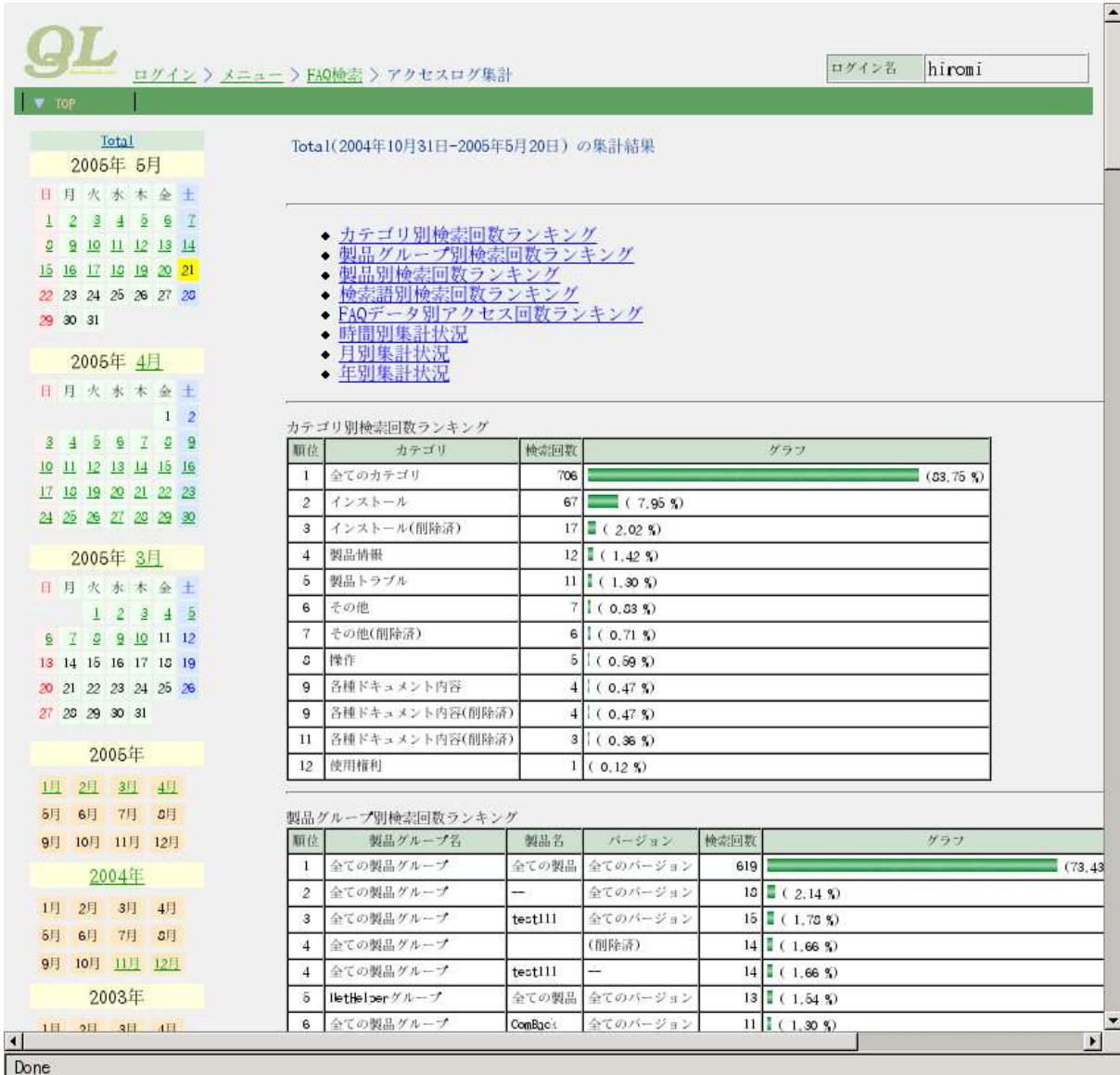


図 11: QuestionLabor のアクセスログ集計 (総合) 画面 (ウェブクライアント)



## 5.8 辞書検索

図 12 は、QuestionLabor のキーワードで使用している単語を整理/管理している辞書検索の画面です。フリーワード欄に単語を入力して辞書を検索すると、条件に該当する結果を画面下のリストに一覧表示します。リストから単語を選択すると、目的の辞書情報が辞書表示画面に表示されます。

The screenshot shows the QuestionLabor dictionary search interface. At the top left is the 'QL' logo. The breadcrumb navigation is 'ログイン > メニュー > 辞書検索'. The user is logged in as 'hiromi'. The search area includes a '検索条件' section with '検索項目' set to 'すべて' (all), '検索データタイプ' set to '追加データ', and a 'フリーワード' input field. A '検索' button and a '010 件ずつ表示' option are also present. Below this, a table displays search results. The table has three columns: '単語' (word), '意味' (meaning), and '削除' (delete). The results are as follows:

単語	意味	削除
<a href="#">導入</a>	導き入れること。「外資—」	<a href="#">削除</a>
<a href="#">インストール</a>	◇導入すること。  ◇例えばソフトウェアをハードディスクに複写して	<a href="#">削除</a>
<a href="#">CD-ROM</a>	(compact disk read only memory) コンピューターの読み出し専用の記憶媒体	<a href="#">削除</a>
<a href="#">保守</a>	たもちまもること。正常な状態などを維持すること。「機械の—」。旧来の風	<a href="#">削除</a>
<a href="#">メンテナンス</a>	◇保守作業のこと。	<a href="#">削除</a>

検索結果 5件中 1 - 5件目を表示

検索結果ページ | [1](#) |

Done

図 12: QuestionLabor の辞書検索画面 (ウェブクライアント)

## 5.9 辞書表示

図 13 は、辞書検索画面で選択した辞書情報の内容を表示するための画面です。この画面では、内容を編集することができないので、誤って書きかえてしまうという危険はありません。

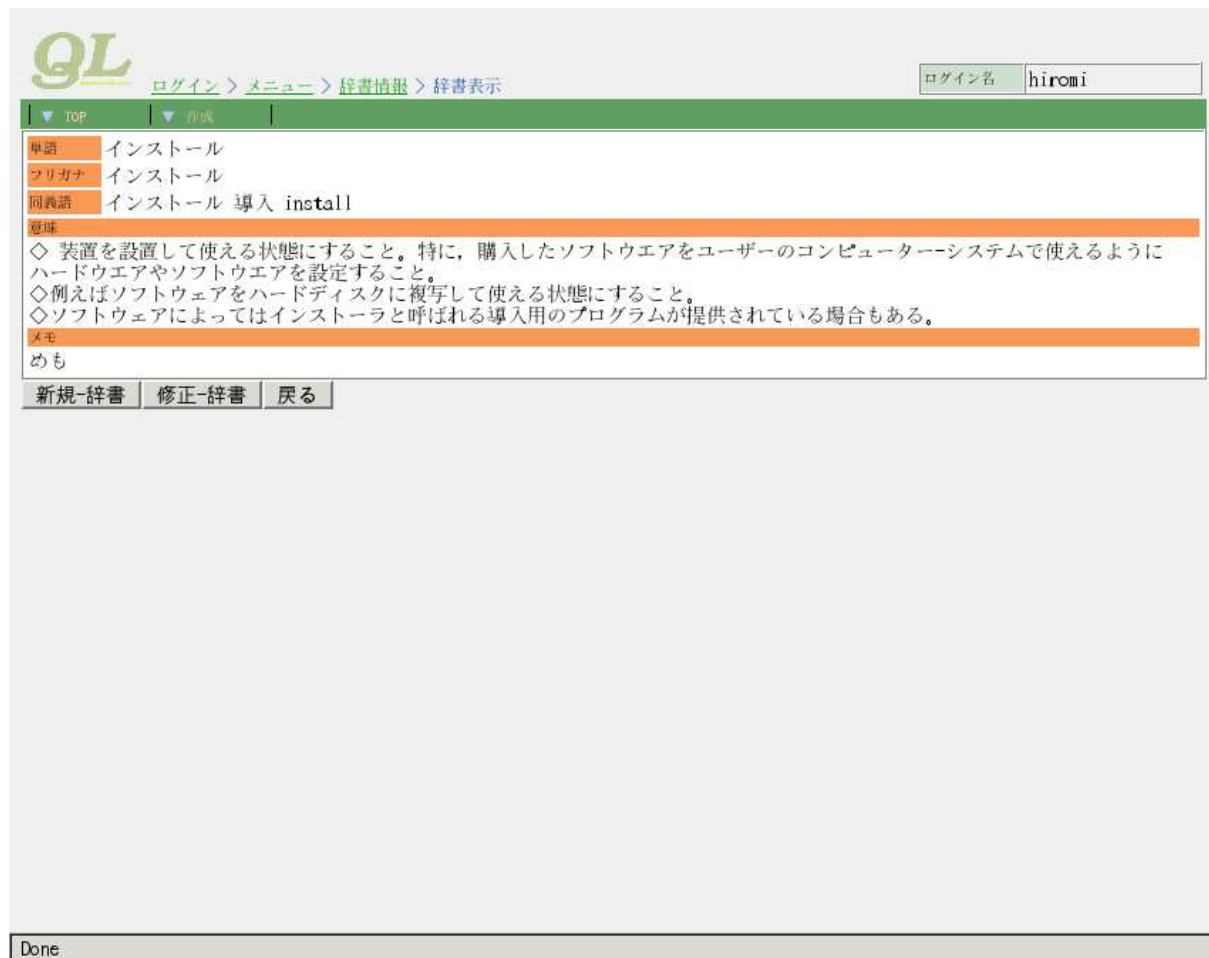


図 13: QuestionLabor の辞書表示画面 (ウェブクライアント)

## 5.10 辞書編集

図 14 は、辞書情報の内容を編集するための画面です。ここでは、単語、フリガナ、意味、複数の同義語を入力することができます。意味欄には、HTML エディタが設置されています。この HTML エディタによって、箇条書きや図/表の挿入などを簡単に行うことができます。

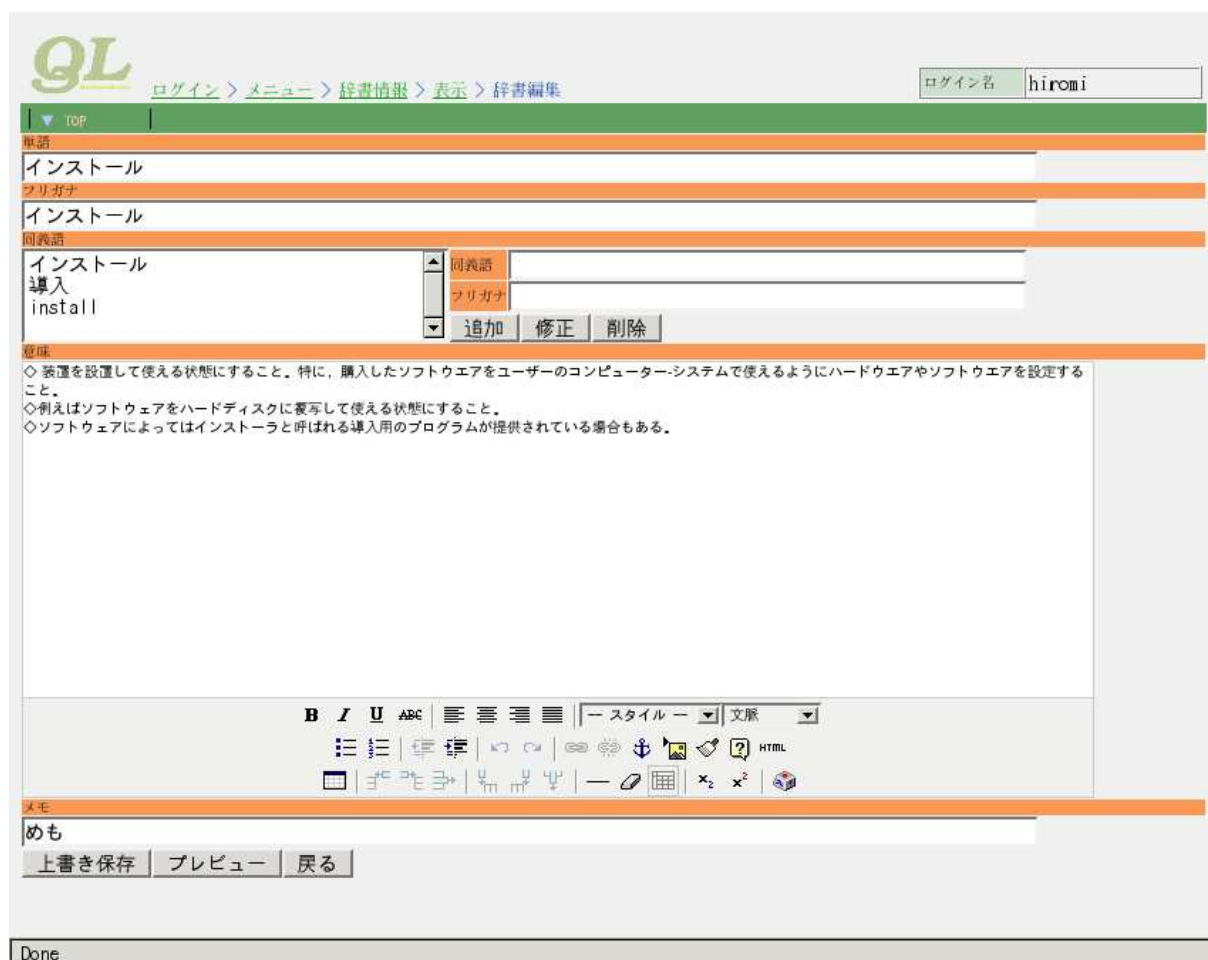


図 14: QuestionLabor の辞書編集画面 (ウェブクライアント)



## 5.11 辞書プレビュー

図 15 は、入力した辞書情報をプレビュー表示するため画面です。この画面により、登録の前に内容を確認することができるので、記入ミスが減らすことができます。

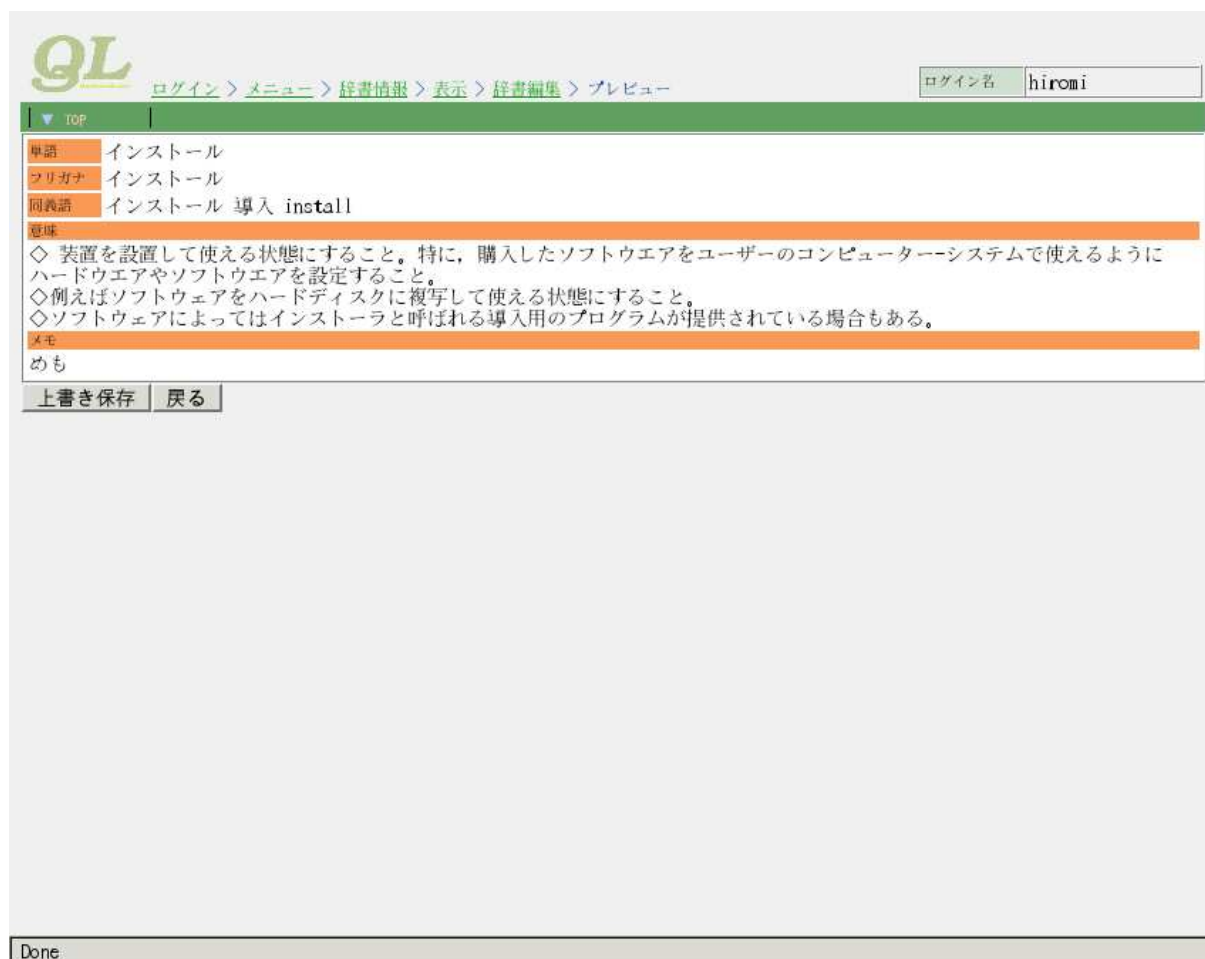


図 15: QuestionLabor の辞書プレビュー画面 (ウェブクライアント)

## 5.12 製品情報

図 16 は、QuestionLabor の FAQ 検索や質問編集で表示している製品名/バージョンの情報を表示/編集するための画面です。製品名、バージョンの他に製品の型番、メモなどを入力することができます。

ログイン > メニュー > 製品情報

ログイン名: hiromi

▼ TOP ▼ 基本設定 ▼ 作成

\*製品一覧\* 更新

製品名	バージョン	型番	メモ	削除
二	—			削除
NetHelper	—	***		削除
NetHelper	4.0	NH4	memo	削除
ComBack	—	**		削除
ComBack	4.0	CB4		削除
Saleslabor	—	SL		削除
Saleslabor	1.0	SL10	1th	削除
Questionlabor	—	QL		削除
Questionlabor	1.0	QL10	1th	削除

完了: 表示しました

製品名(必須) Questionlabor

バージョン 1.0

型番 QL10

メモ 1th

製品グループ

製品グループ名	登録製品数
<input checked="" type="checkbox"/> Laborグループ	3
<input checked="" type="checkbox"/> OEM	5
<input type="checkbox"/> リテール	4

ユーザーグループ

ユーザーグループ名	登録製品数
<input checked="" type="checkbox"/> ALL	5
<input checked="" type="checkbox"/> NaCl	4
<input type="checkbox"/> NetHelper	4
<input type="checkbox"/> ORCA	0

登録カテゴリ

カテゴリ	登録製品数
<input checked="" type="checkbox"/> インストール	3
<input checked="" type="checkbox"/> 操作	3
<input checked="" type="checkbox"/> 製品トラブル	3
<input checked="" type="checkbox"/> 製品情報	3
<input checked="" type="checkbox"/> 各種ドキュメント内容	3
<input checked="" type="checkbox"/> 使用権利	9
<input checked="" type="checkbox"/> その他	9

新規保存 | 上書き保存 | クリア | 戻る | 製品グループ情報 | ユーザーグループ情報 | カテゴリ情報

Done

図 16: QuestionLabor の製品情報画面 (ウェブクライアント)

## 5.13 製品グループ情報

図 17は、QuestionLabor のFAQ 検索で表示している製品グループの情報を表示/編集するための画面です。この画面では、製品グループ名とそこに所属する製品名を一覧に表示することができます。

The screenshot displays the '製品グループ情報' (Product Group Information) page in the QuestionLabor system. The page includes a navigation bar with 'ログイン' (Login) and 'メニュー' (Menu) options, and a breadcrumb trail: '製品情報 > 製品グループ情報'. A login field shows the name 'hiromi'. Below the navigation is a green header with 'TOP' and '作成' (Create) buttons. The main content area features a table titled '\*製品グループ一覧\*' (Product Group List) with columns for '製品グループ名' (Product Group Name), '所属製品数' (Number of Belonging Products), and '削除' (Delete). The table lists three groups: 'Laborグループ' (4 products), 'QEL' (1 product), and 'リテール' (4 products). A purple status bar indicates '完了: 表示しました' (Completed: Displayed). Below the table, a form for editing the 'Laborグループ' is shown, with a dropdown menu for '所属製品' (Belonging Products) listing 'NetHelper', 'NetHelper4.0', 'ComBack', and 'ComBack4.0'. At the bottom of the form are buttons for '新規保存' (Save New), '上書き保存' (Save Overwrite), 'クリア' (Clear), and '戻る' (Back). The page footer shows 'Done'.

製品グループ名	所属製品数	削除
Laborグループ	4	削除
QEL	1	削除
リテール	4	削除

完了: 表示しました

製品グループ名: Laborグループ

所属製品: NetHelper, NetHelper4.0, ComBack, ComBack4.0

新規保存 | 上書き保存 | クリア | 戻る

図 17: QuestionLabor の製品グループ情報画面 (ウェブクライアント)

## 5.14 ユーザーグループ情報

図 18 は、QuestionLabor の質問/回答/質問回答編集で表示している公開グループの情報を表示/編集するための画面です。この画面では、ユーザーグループ名とそこに所属するユーザー名を一覧に表示することができます。

The screenshot displays the 'ユーザーグループ情報' (User Group Information) page in the QuestionLabor application. At the top, there is a navigation bar with 'ログイン' (Login) and 'メニュー' (Menu) options, and a breadcrumb trail: 'ログイン > メニュー > ユーザー情報 > ユーザーグループ情報'. A login field shows the name 'hiromi'. Below the navigation, there are buttons for 'TOP' and '作成' (Create). The main content area is titled '\*ユーザーグループ一覧\*' (User Group List) and includes an '更新' (Refresh) button. A table lists the user groups:

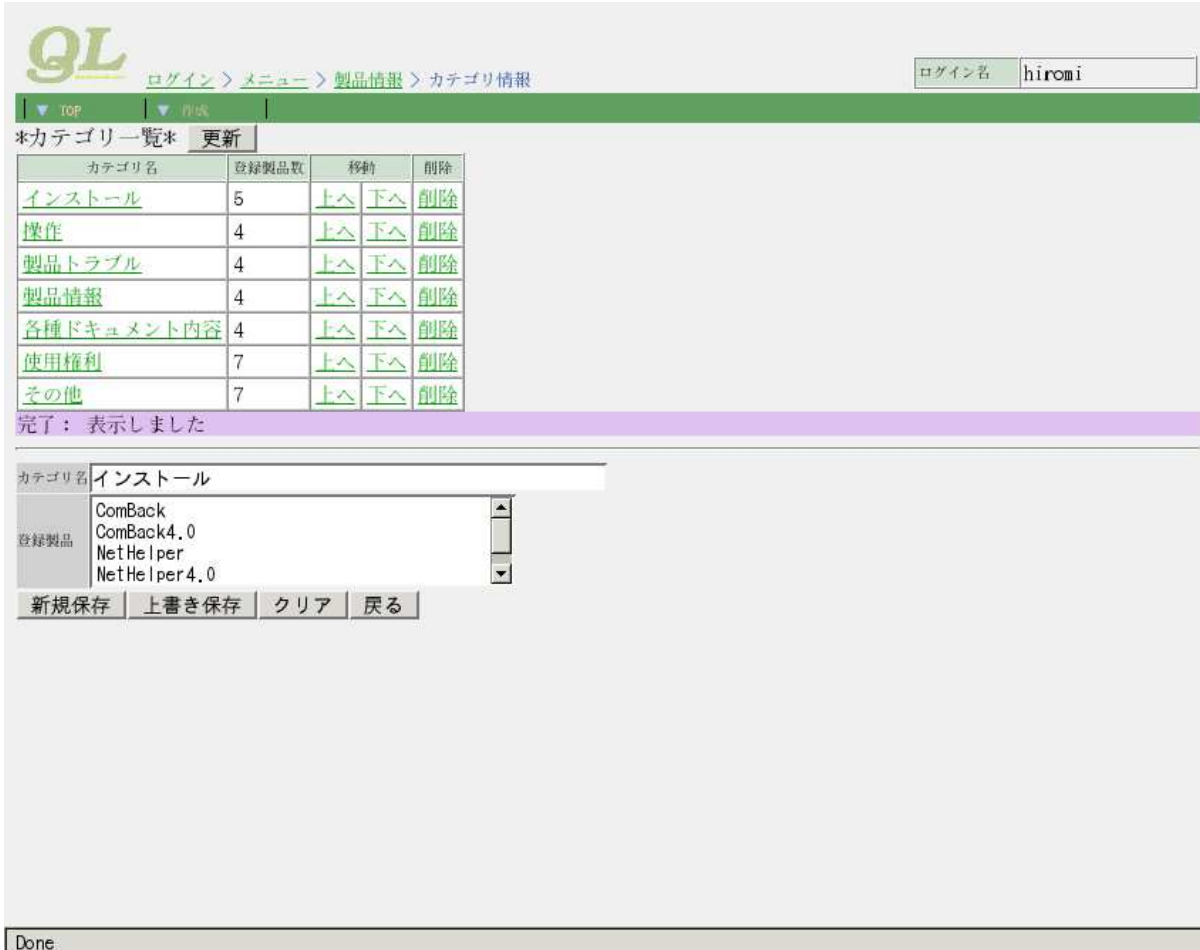
ユーザーグループ名	所属ユーザー数	削除
<a href="#">ALL</a>	15	<a href="#">削除</a>
<a href="#">NaCl</a>	10	<a href="#">削除</a>
<a href="#">NetHelper</a>	9	<a href="#">削除</a>
<a href="#">ORCA</a>	2	<a href="#">削除</a>

Below the table, a status message reads '完了：表示しました' (Completed: Displayed). A form for editing the 'NaCl' group is shown, with a text input for the group name and a list box for associated users: root, ogochan, h\_inoue, ohtani. At the bottom of the form are buttons for '新規保存' (Save New), '上書き保存' (Save Overwrite), 'クリア' (Clear), and '戻る' (Back). The page footer shows 'Done'.

図 18: QuestionLabor のユーザーグループ情報画面 (ウェブクライアント)

## 5.15 カテゴリ情報

図 19 は、QuestionLabor の FAQ 検索、質問編集で表示しているカテゴリの情報を表示/編集するための画面です。この画面では、カテゴリ名とそこに所属する製品名を一覧に表示することができます。



The screenshot displays the 'Category Information' page in the QuestionLabor application. At the top, there is a navigation bar with the 'QL' logo and a breadcrumb trail: ログイン > メニュー > 製品情報 > カテゴリ情報. A login field shows the name 'hiromi'. Below the navigation, there are buttons for 'TOP' and '作成'. The main content area is titled '\*カテゴリ一覧\*' and includes a '更新' button. A table lists the categories with columns for 'カテゴリ名', '登録製品数', '移動', and '削除'. The categories listed are: インストール (5 products), 操作 (4 products), 製品トラブル (4 products), 製品情報 (4 products), 各種ドキュメント内容 (4 products), 使用権利 (7 products), and その他 (7 products). Below the table, a status message reads '完了: 表示しました'. A detailed view for the 'インストール' category is shown below, with a search field containing 'インストール' and a list of products: ComBack, ComBack4.0, NetHelper, and NetHelper4.0. At the bottom of this view are buttons for '新規保存', '上書き保存', 'クリア', and '戻る'. The page footer contains the text 'Done'.

カテゴリ名	登録製品数	移動	削除
インストール	5	上へ 下へ	削除
操作	4	上へ 下へ	削除
製品トラブル	4	上へ 下へ	削除
製品情報	4	上へ 下へ	削除
各種ドキュメント内容	4	上へ 下へ	削除
使用権利	7	上へ 下へ	削除
その他	7	上へ 下へ	削除

完了: 表示しました

カテゴリ名: インストール

登録製品: ComBack, ComBack4.0, NetHelper, NetHelper4.0

新規保存 | 上書き保存 | クリア | 戻る

Done

図 19: QuestionLabor のカテゴリ情報画面 (ウェブクライアント)

## 5.16 画面遷移

QuestionLabor の画面遷移の関係を図 20 に整理しました。図の右上の点線で囲った部分が、今回紹介した FAQ 管理システムになり、右下の点線で囲った部分が、辞書管理システムになります。左側には、ユーザーの認証を行う認証システム、ユーザー情報やグループの情報を表示/編集するユーザー管理システム、製品情報やグループの情報を表示/編集する製品管理システムがつながっています。

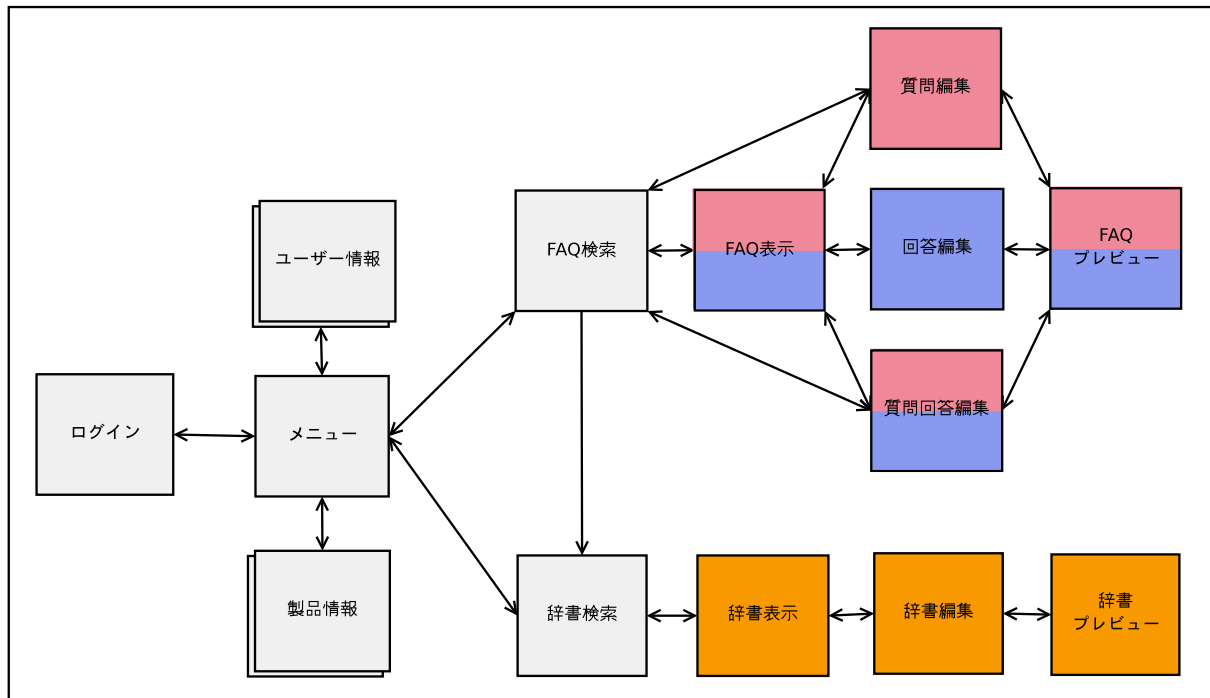


図 20: QuestionLabor の画面遷移図