

本章では、FAQの質問文であるQの書き方を具体的に解説します。

Qは、ユーザーが自分の困りごとやわからないことを解決する最初の手がかりです。FAQサイトのどこかに求めるFAQが掲載されていたとしても、ユーザーが見つけられなければ無意味です。求めるFAQをユーザーが見つけやすく、そして迷わず確信を持って選べるようにするのが、質の高いQを書く目的です。

項目ごとに、質の低いFAQに出くわしてしまったせいで問題を解決できなかったユーザーの体験を紹介し、それに対する改善方法を述べる流れで解説します。

3.1

Qで解決への道筋を作る

良くないFAQの例

佐藤さんは、来月の海外出張先で車の運転をします。その前に国際運転免許証を取得しなければなりませんが、取得方法がわかりません。そこで旅行会社のFAQサイトで調べてみたところ、

Before

Q: 海外で運転したい。

というFAQがありました。ほかにそれらしいFAQはないので、佐藤さんはそのFAQをクリックしてAを読みました。

A: 車を海外で運転するには、次のような注意事項があります。

- ・日本の免許を持っていること
- ・国際運転免許証をとること
- ・保険に入ること
- (略)

Aには佐藤さんがすでに知っていることが列挙されているだけで、肝心

の国際運転免許証の取得方法は記述されていませんでした。

このケースでの問題点

サイトにあったこのFAQは、なにかを尋ねる文ではありません。

Before

Q: 海外で運転したい。

「散歩に行きたい」「良い天気だといいな」と同じ、なにか希望を表しているだけの文です。「それで、質問はなんですか?」とつっこむしかありません。

ただこのFAQは、たしかに佐藤さんの状況を表しています。またほかに適当なFAQがないので、「このFAQに国際運転免許証の取得方法が書かれているのかな?」と佐藤さんは期待しましたが、その期待は裏切られました。

誤った期待をしたのが悪いわけではありません。Aについてユーザーが想像するしかないようなQの書き方が良くないのです。残念ながらこのFAQは、佐藤さんの想像も手間も無駄にしまいました。

改善ポイント

「海外で運転したい。」といった書き方になっている理由は、コールセンターに電話で問い合わせてくるお客さまからの「最初のひと声」をFAQでも表現することで、ユーザーに親近感を感じてもらうことを意図しているのかもしれません。ただ、電話と違ってFAQは対話ではありません。このような表現で掲載しても、Aで期待を裏切られては、親近感どころか残念感が残るだけです。

そうならないために、Qは質問らしく具体的になにかを尋ねる文にします。たとえば、次のQなら期待できる回答は想像するまでもなく具体的です。

After

Q: 海外で運転したいので国際運転免許証の取得方法を知りたい。

このQの文だと、「国際運転免許証の取得方法」の書かれたAに導かれる

ことを、佐藤さんは確信できます。このように解決方法の頭出しをするのが、ユーザーにとって解決への道筋がわかるQの書き方です。

問題＋解決案

Qの文体をこの形にしておくと、ユーザーの期待に沿う信頼性のあるFAQにできます。わかりやすくいくつかの状況をQにしてみます。表3-1をもとにQ文の基本文を書くとな下のようになります。

Q1：おなががすいたので、近くのレストランの場所を知りたい。

Q2：パスワード忘れたので、再設定方法を知りたい。

Q3：申し込みたい場合の、条件を知りたい。

Q4：国際運転免許証が欲しいので申請方法を知りたい。

このように、Qは必ず「問題＋解決案」の文体で書けます。

Before、After

以下では、各FAQの質を改善する前後を示します。推敲前(◀Before)と推敲後(▶After)を比較してください。

Before

Q1：ログインできない。

Q2：荷物を再送してほしい。

Q3：サイズが違う。

Q4：カードをなくした。

表 3-1 問題と解決策の例

問題	解決案
おなががすいた	近くのレストランの場所
パスワードを忘れた	再設定方法
ゴールド会員に申し込みたい	条件
国際運転免許証が欲しい	申請方法

After

- Q1**：ログインできないので新しいパスワードを教えて。
Q2：荷物を再送してほしいので再送依頼窓口を教えて。
Q3：サイズが違うので交換依頼方法を教えて。
Q4：カードをなくしたので会員サイトで利用停止手順を教えて。

◀ **Before** は、世の中でよく見られるFAQですが、どれにも解決案が示されていないのでユーザーの期待を裏切る可能性があります。ユーザーはこれらを読んでAの解決内容を想像し期待するしかありませんが、想像が間違った場合は期待が裏切られます。また、◀ **Before** は困った状況は書かれていますが、知りたいことは表されていない幼稚な感じのする文です。

▶ **After** では、◀ **Before** をQの基本文体の問題＋解決案に沿って書きなおし、文末を「～教えて。」と、解決案を尋ねる文にしたものです。

Before

Q： 入会申し込みをしたい。

上記の例文も、よく見かけるFAQです。また、このQを見たユーザーは以下のようにいくつかの想像をするでしょう。

- ・入会申し込みしたい。→申込書はどこ？
- ・入会申し込みしたい。→条件は？
- ・入会申し込みしたい。→必要書類は？
- ・入会申し込みしたい。→インターネットでできる？
- ・入会申し込みしたい。→料金は？
- ・入会申し込みしたい。→家族もできる？

やはり、多くのユーザーが期待を裏切られる可能性があり、同時に不信が生まれます。

After

- Q1**：入会申し込みの申込書の入手方法を知りたい。
Q2：入会申し込みできる収入の条件を知りたい。
Q3：入会申し込みをするときの必要書類をすべて知りたい。

Q4：入会申し込みのWebサイトを知りたい。

Q5：入会申し込みしたいが、入会料と会費を知りたい。

Q6：入会申し込み（家族会員）手続きを知りたい。

After のように、入会申し込みという希望を示しつつ、具体的に知りたいことを解決案としてQの文に書きます。FAQの数は増えますが、一つ一つの文で問題＋解決案が明快になります。ユーザーは明示された解決案どおりのAにたどりつけるという期待を持てます。

まとめ

Qは、次の基本文体に忠実に書きます。

問題＋解決案

ユーザーからカスタマーサポートへの問い合わせはシンプルにすると、

「問題」だから、「解決案」を知りたい。

といった文となります。「だから」の部分や文末の「知りたい。」の部分は上記以外でも書き方は自由ですが、視認性のため全FAQで統一します。視認性についてはのちほど解説します。

改善してみる

改善前

次の状況を、「問題＋解決案」の文体にしてください。「解決案」の部分は自由に想像して書いてください。

Before

Q1：眼鏡で見えにくくなった。

Q2：奥歯が痛い。

Q3：申込用紙をなくした。

Q4：建物中のビルがうるさい。

改善後

いずれの改善前の文も、事象のみが書かれています。これら対して「だからどうしたい?」というように自問してみると、「解決案」の部分が想像できます。実際のFAQではユーザーに伝えたい解決案がAとして存在するはずなので、そちらをもとに「解決案」を書き加えます。文末は、いずれも「～を教えてください。」でまとめました。

After

Q1：眼鏡で文字が見えにくくなったので度の調整申込窓口を教えてください。

Q1：眼鏡の度が合わないようなので相談窓口を教えてください。

Q2：奥歯が痛いので応急処置できる薬の名前を教えてください。

Q2：奥歯が痛いので土日も開いている歯医者さん教えてください。

Q3：申込用紙をなくしたので取りに行ける窓口の住所を教えてください。

Q3：申込用紙をなくしたのでインターネットで申し込みする方法を教えてください。

Q4：建物中のビルがうるさいが騒音の発生する工事期間を教えてください。

3.2

Qの書き方でAを端的にする

良くないFAQの例

田中さんはL市に単身赴任で引っ越してきたばかりです。久しぶりの一人暮らしに加えて、新しい土地では慣れないといけないことばかりです。

引っ越しで出た段ボールや梱包材を処分しようとしていますが、ゴミを出す曜日がわからないのでL市のWebサイトをスマホで調べてみることにしました。よくある質問サイトにこんなFAQがありました。