サポート情報記事

Discussions でイントラネットの社内 Q&A フォーラムを構築する方法

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

手順 **1.** ボードを計画する 4

手順 **2. Q&A** モードでボードを作成する 5

手順 **3.** 未回答の質問を既定のビューにする 5

手順 **4.** 専門家にボードのフォローを依頼する 6

手順 **5.** 回答してベスト アンサーをマークする 6

手順 **6.** 最新の質問をホーム ページに表示する 7

フォーラムを健全に保つ 8

概要

IT ヘルプ デスクと人事チームには、同じ質問が何度も寄せられます。「VPN にはどう接続すればよいですか?」「休暇申請の締め切りはいつですか?」「どのノート PC を注文できますか?」。イントラネット上の質問と回答のフォーラムは、こうした 1 対 1 の電子メールを、誰もが見つけられる回答に変えます。この記事では、Discussions でそのようなフォーラムを構築する手順を説明します。Q&A モードのボード、人々の質問の仕方に合わせたカテゴリ、何も取り残されないように既定のビューにした *Unanswered* (未回答) ビュー、ボードをフォローする専門家、そして最新の質問を表示するホーム ページ上のブロックです。

以下のシナリオでは IT ヘルプ デスクを例にしていますが、人事フォーラム、財務デスク、施設管理のボードもまったく同じ方法で構築できます。

メモ

開始する前に、Vitextra Discussions パッケージがテナントに展開されている必要があり (「KB10035. SharePoint Online に Vitextra 製品をインストールする方法」を参照)、ボードを作成するユーザーにはサイトの *リストの管理* アクセス許可が必要です。サイトの所有者はこの権限を持っています。この製品は API アクセス許可を要求しないため、管理者の同意は不要です。

手順 1. ボードを計画する

ページ エディターを開く前に、次の 3 つを決めておきます。

- **対象ごとに 1 つのボード。** ボードは、独自のモード、カテゴリ、モデレーション設定を持つ自己完結型のフォーラムです。IT ヘルプ デスクには専用のボードを、人事には別のボードを用意します。1 つのサイトで複数のボードを、それぞれ独自のページに置いて運用できます。
- **質問に合ったカテゴリ。** カテゴリは、一覧を絞り込むためにユーザーが使うフィルターであり、投稿時に表示されるヒントでもあります。IT ヘルプ デスクであれば、最初のセットとして *アカウントとパスワード*、*ノート PC とハードウェア*、*ソフトウェア*、*VPN とリモート ワーク*、*Microsoft 365* が適しています。一覧は短く保ってください。後で変更できます。
- **誰が回答し、誰がモデレートするか。** サイトで *アイテムの追加* (*投稿*レベルと *編集*レベル) を持つ全員が、質問、返信、いいね、フォロー、報告を行えます。リ

ストの*管理*を持つユーザー (通常はサイトの所有者) はモデレーターです。投稿の承認、トピックのピン留めとロック、任意の回答のベスト アンサーへのマークを行います。専門家は少なくともサイトのメンバーに、ボードを整理する担当者はサイトの所有者にしてください。

手順 2. Q&A モードでボードを作成する

1 フォーラムを配置するイントラネット ページを開き、編集モードに切り替えて、**Discussions** Web パーツ (*グループコミュニケーションとコラボレーション*) を追加します。
2 Web パーツには、ボードのセットアップ フォームとともに *Not Configured* プレースホルダーが表示されます。**Board** で **New board** を選択したままにします。
3 **Board name** (ボード名) に、たとえば *IT Help Desk* と入力します。
4 **Mode** で **Questions and answers only** を選択します。このモードでは、新しいトピックはすべて質問になり、**Unanswered** ビューと **Answered** ビューが利用できます。
5 **Categories (one per line)** に、計画したカテゴリを 1 行に 1 つずつ入力します。
6 ヘルプ デスクでは **Require approval of new posts** を **No** のままにします。質問はすぐに表示されるべきだからです。モデレーターが公開前にすべての投稿を確認することを組織が求める場合は、**Yes** に切り替えます。
7 **Create board** をクリックします。Web パーツは初回使用時にサイトのリスト (*Discussions Boards*、*Discussions Topics*、*Discussions Posts*、*Discussions Subscriptions*、および *Discussions Assets* ライブラリ) を作成し、空のボードを開きます。

各オプションの詳細は、「KB10392. 最初のボードの作成: モード、カテゴリ、承認」にあります。

手順 3. 未回答の質問を既定のビューにする

ヘルプ デスク フォーラムがうまく機能するのは、専門家が最初に目にするのが未解決の質問であるときです。Web パーツのプロパティ ウィンドウ (鉛筆アイコン) を開き、**Appearance** グループで次のように設定します。

- **Default view** を **Unanswered** に設定します。一覧は、承認済みの回答がまだない質問から始まります。訪問者は引き続き *Recent*、*Answered*、*Featured*、*My topics* に切り替えられます。
- **Topics per page** をページに合った値に設定します (既定は 20 件。それ以上は **Load more** で読み込まれます)。

- **Show categories**、**Show reply and view counters**、**Show search box** はオンのままにします。これにより、ユーザーはカテゴリで絞り込み、どの質問が活発かを確認し、トピックのタイトルを検索できます。

ページを発行します。Web パーツのすべての設定は、「KB10422. ビュー、ページング、検索、カウンター: Discussions Web パーツの表示設定」で説明しています。

手順 4. 専門家にボードのフォローを依頼する

専門家が新しい質問を知るためにページを開かなければならないようでは困ります。各専門家はボードを開き、コマンド バーの **Follow** をクリックします。このボタンは *Immediately* の頻度でボードをフォローします。ボタンのドロップダウン部分では、**Daily digest** または **Weekly digest** に切り替えるか、**Unfollow** を選択できます。ボタンの表示は *Following · Immediately* に変わります。

さらに 2 つのルールが役立ちます。

- 質問した本人は、その質問を**自動的にフォロー**するため、回答が届いたときにわかります。
- 返信内の **@メンション**で、特定の質問に専門家を呼び込むことができます。

警告

Web パーツはサブスクリプションとメンションをサイトのリストに保持します。電子メール自体は、サイトの所有者がそれらのリストを基に設定する Power Automate フローによって送信されます。そのフローの要件 (どのイベント、どの受信者、どの頻度か) は、「KB10414. Discussions の通知のしくみ: サブスクリプション、メンション、Power Automate」で説明しています。フローが整うまでは、ボードをフォローしてもサブスクリプションは記録されますが、メールは送信されません。

手順 5. 回答してベスト アンサーをマークする

専門家は質問を開き、返信エディターで回答を書き (書式、リンク、テキストに貼り付けたスクリーンショット、必要に応じて添付ファイルを使えます)、**Post** をクリックします。その回答で質問が解決した場合、質問の作成者または任意のモデレーターが、返信の下の **Mark as answer** をクリックします。その時点から次のようになります。

- その返信には *Accepted answer* バッジが付き、日付にかかわらずスレッドの先頭に表示されます。
- 質問には *Answered* バッジが付き、**Unanswered** ビューから消えて **Answered** に表示されます。状態は承認済みの回答に連動するため、質問をロックしても維持され、承認済みの返信を削除すると質問は **Unanswered** に戻ります。
- マークは **Unmark answer** で解除でき、代わりに別の返信を承認できます。1 つの質問に対する承認済みの回答は、常に 1 つだけです。

承認できるのは最上位の返信だけです。返信への返信は、その回答に対するコメントであり、独立した回答ではありません。質問者から見た様子は、「KB10400. Q&A トピックでのベスト アンサーのマーク」で説明しています。

> **ヒント**
>
> 作成者が戻ってきてマークしない場合は、専門家が回答をマークすることを、専門家と取り決めておいてください。モデレーターはどの返信でも承認できます。解決済みなのに *Unanswered* に残ったままの質問は、次に助けを求める人に誤ったシグナルを送ります。

手順 6. 最新の質問をホーム ページに表示する

フォーラムは、従業員が既に訪れている場所で目に触れるべきです。イントラネットのホーム ページに **Discussions Activity** Web パーツを追加し、そのプロパティ ウィンドウで次のように設定します。

- **Board** でヘルプ デスクのボードを選択するか、**All boards** のままにしてサイト上のすべてのボードの最新トピックを混在させます。
- **Board page URL** に、Discussions Web パーツを配置したページのアドレスを入力します。これにより、タイトルがそのページ上のトピック (`?topic=ID`) にリンクされます。
- **Appearance** グループで **Maximum items** (既定は 5 件) を設定し、複数のボードを表示する場合は **Show board name** をオンのままにします。

各トピックは、ボード名、作成者、最終アクティビティの時刻、返信数、そして解決済みの質問には *Answered* バッジとともに表示されます。トピックがない間、この Web パーツは読み取りモードでは自身を非表示にします。「KB10415. Discussions Activity Web パーツで任意のページに最近のディスカッションを表示する」を参照してください。

フォーラムを健全に保つ

ヘルプ デスク ボードが成長しても有用であり続けるために、モデレーターには次の習慣をお勧めします。

- **定番の回答をピン留めする。** 誰もが尋ねる質問 (「パスワードをリセットするには?」) を開き、**Pinned** をクリックします。ピン留めされたトピックはすべてのビューの先頭に留まります。**Featured** をクリックすると、キュレーションされた FAQ として機能する *Featured* ビューに追加されます。
- **決着したものはロックする。** 質問が回答され、スレッドが脱線し始めたら、**Locked** をクリックします。トピックは引き続き閲覧できますが、新しい返信は受け付けられません。ロックされた質問は *Answered* バッジと **Answered** ビューでの位置を保ちます。トピックがロックされている間は **Mark as answer** と **Unmark answer** は非表示になるため、回答を変更する必要がある場合は先にロックを解除してください。「KB10410. トピックのピン留め、注目設定、ロック」を参照してください。
- **モデレーション キューを確認する。** **Moderation** ボタンを押すと、承認待ちの投稿 (承認が有効な場合)、メンバーから報告された投稿、却下された投稿を含むキューが開きます。承認、却下、報告の取り下げ、または削除を行います。「KB10409. ボードのモデレート: 承認キュー、却下、報告の取り下げ」を参照してください。
- **カテゴリを調整する。** ボードのコマンド バーで **Board settings** をクリックします (このボタンはモデレーターに表示されます)。**Categories (one per line)** を変更して **Save** をクリックすると、変更がすぐに適用されます。ボード名、説明、モード、承認設定も同じパネルで変更できます。名前を変更したカテゴリを既に使っているトピックは古い名前のままになります。作成者またはモデレーターは、トピック ビューの **Edit** でそのようなトピックのカテゴリを変更します。「KB10423. カテゴリによるトピックの整理」を参照してください。
- **回答へのリンクを共有する。** すべてのトピックには `?topic=ID` を含むアドレスがあります。ヘルプ デスクの担当者は、既にある回答へのリンクで電子メールに返信できます。