



【Microsoft 365 Copilot】 エージェント作成手順

2025年11月28日

改訂履歴

版数	発行日	改訂内容
第1版	2025年11月28日	初版発行
第2版	2025年12月05日	製品アップデートにより、名称を変更 変更前：Copilot Studio Lite ⇒ 変更後：Agent Builder

本資料の内容は 2025/12/05 時点のものです。製品のアップデートにより変更となる場合がございます旨ご了承ください。

Agenda

1. 前提情報
 1. 用語集
2. Microsoft 365 Copilotの機能概要
 1. Microsoft 365 Copilotとは
 2. エージェントとは
 3. Agent Builderの特徴と比較
3. エージェント 作成手順
 1. エージェント作成の目的と概要
 2. 前提条件・事前準備
 3. 手順1：基本情報の入力
 4. 手順2：指示内容の入力
 5. 手順3：ナレッジの追加
 6. 手順4：推奨プロンプトの設定
3. エージェント 作成手順
 7. 手順5：テスト
 8. 手順6：公開・共有
 9. エージェントの操作
 10. エージェントの管理
4. エージェントの活用例
 1. シナリオ別の活用方法
 2. シナリオ①：営業支援エージェント
 3. シナリオ②：学習支援エージェント
 4. シナリオ③：社内ヘルプデスクエージェント
5. 運用と管理のポイント



1. 前提情報

1.1. 用語集

本書で使用する用語及び略称を以下の通り定義します。

No.	用語	説明
1	大規模言語モデル (LLM)	膨大なテキストデータを学習し、人間の言語を理解・生成するAIモデル。自然言語処理の高度なタスクに利用される。
2	Microsoft Graph	Microsoft 365のデータやサービスにアクセスするためのAPI。ユーザー情報、メール、ファイルなどを統合的に操作できる。
3	オーケストレーション	複数のサービスやプロセスを連携させ、全体のワークフローを自動化・最適化する仕組み。
4	Visual Studio Code	軽量で拡張性の高いコードエディタ。多言語対応や豊富な拡張機能により開発環境として広く利用される。
5	Agents Toolkit	エージェント開発を支援するツール群。外部APIやデータソースとの連携を簡易化する機能を提供する。
6	Copilot Studio	Microsoft Copilotをカスタマイズ・拡張するための開発環境。独自のプラグインやワークフローを構築できる。
7	ホスティング	アプリケーションやサービスをサーバー上で稼働させ、インターネット経由で利用可能にする仕組み。
8	GUI	視覚的な要素を用いて操作するインターフェース。アイコンやボタンで直感的に操作できる。
9	Power Platform	Microsoftのローコード開発基盤。Power Apps、Power Automate、Power BIなどを含み、業務アプリや自動化を容易にする。
10	Dataverse	Power Platformで利用されるデータ管理サービス。構造化データを安全に保存・共有できる。
11	クエリパラメータ	URLに付加されるキーと値の組み合わせ。APIやWebページに対して条件や設定を渡すために使用される。
12	インデックス	Google・Yahoo!・Bingなどの検索エンジンのデータベースに、Webページの情報が登録されること。

1.1. 用語集

本書で使用する用語及び略称を以下の通り定義します。

No.	用語	説明
13	秘密度ラベル	Microsoft 365で情報の機密性を分類・保護するラベル。暗号化やアクセス制御を適用できる。
14	制限付きSharePoint検索	特定の権限や条件に基づいて検索結果を制限する機能。機密情報の漏えい防止に利用される。
15	Azure DevOps	ソフトウェア開発のライフサイクルを管理するクラウドサービス。CI/CD、リポジトリ、タスク管理を統合提供する。
16	GitHub	ソースコード管理と共同開発のためのプラットフォーム。Gitをベースにし、オープンソースや企業開発で広く利用される。
17	ServiceNow	ITサービス管理やワークフロー自動化を提供するクラウドプラットフォーム。インシデント管理や運用効率化に活用される。
18	Markdown	軽量なマークアップ言語。シンプルな記法でテキストを装飾し、HTMLに変換可能。
19	Peopleデータ	Microsoft 365で管理されるユーザー情報。組織内の連絡先やプロフィールデータを指す。
20	コードスニペット	再利用可能な短いコード片。開発効率を高めるために共有・保存される。
21	Python	汎用プログラミング言語。シンプルな文法と豊富なライブラリでデータ分析やAI開発に広く利用される。
22	Azure in Copilot	CopilotでAzureサービスを操作・統合する機能。クラウドリソース管理や自動化を支援する。
23	DLP(Data Loss Prevention)	機密情報の漏えいを防ぐ仕組み。ポリシーに基づきデータの転送や共有を制御する。
24	Jira	プロジェクト・課題管理ツールで、ソフトウェア開発や業務管理におけるタスクや課題を一元管理するために利用される。
25	Azure RBAC	ロールベースのアクセス制御、Azure リソースのアクセス権を詳細に管理できるシステム。



2. Microsoft 365 Copilotの機能概要

2.1. Microsoft 365 Copilotとは

Microsoft 365 Copilotとは、Microsoftが提供するAIアシスタント機能で、**Word、Excel、PowerPoint、Outlook、TeamsなどのMicrosoft 365アプリケーションに統合された生成AIツール**です。

自然言語で指示するだけで、Web や社内データをもとに検索やタスク実行を行い、業務をサポートします。

特徴

- ✓ **AIによる業務効率化**：文書作成やメール要約、議事録作成などを自動化し作業時間を削減。ファイルアップロードや画像生成にも対応。
- ✓ **大規模言語モデル (LLM) の活用**：GPT-5 などの事前トレーニング済みモデルを用いて、コンテンツの理解・要約・予測・生成を実現。
- ✓ **Microsoft Graph との連携**：ユーザーのメール、チャット、ドキュメントなどの社内データを活用し、業務の文脈に合った応答や提案を生成。
- ✓ **セキュリティとプライバシー**：企業向けに設計されており、アクセス権のあるデータのみを使用し、安全な情報管理を実現。

できること（アプリ別）

アプリ・機能	活用例
Word	提案書や報告書の自動作成、文章の要約や改善
Excel	データ分析、グラフ作成、数式提案
PowerPoint	スライドの自動生成、構成案の提案
Outlook	メールの要約、返信文の下書き作成
Teams	会議のリアルタイム要約、アクションアイテムの抽出
Copilot Chat	質問応答、要約、文章やコードの生成、業務サポート
Copilot 検索	社内データの検索、関連情報の提示

提供形態

Microsoft 365 Copilot は、既存の Microsoft 365 サービスに追加して利用する有料アドオン製品で、ライセンス構成は「**前提ライセンス + Microsoft 365 Copilot（有償アドオン）**」の組み合わせで設計されます。

■ 前提ライセンス

- Microsoft 365 E3/E5
- Microsoft 365 Business Basic / Standard / Premium など

2.1. Microsoft 365 Copilotとは

ここでは、Microsoft 365 ライセンスに含まれる無償版の Copilot Chat と、Microsoft 365 Copilotライセンスを追加した場合の機能差を整理します。両者の違いを理解することで、Copilot 導入による業務への影響や付加価値を把握できます。

	無償版 Microsoft 365 Copilot Chat	有償版 Microsoft 365 Copilot
利用対象	Microsoft 365ライセンスを持つユーザー	Microsoft 365 Copilotライセンスを追加購入したユーザー
基本機能	基本的なCopilot Chat（Web検索、ファイルアップロード、文章作成、画像生成） ※一部制限あり	Copilot Chatの全機能、制限なしのファイル処理、優先アクセス（混雑時の応答速度の安定化）、Microsoft Graph統合
アプリ統合	✓ 各Microsoft 365アプリ内で直接利用可能 ※社内データや優先アクセス不可など一部制限あり	✓ 各Microsoft 365アプリ内で直接利用可能
社内データへのアクセス	✗ アクセス不可	✓ フルアクセス（Microsoft Graph を通じて社内データを活用可能）
エージェント	✓ 基本的なエージェント利用（Webデータのみ） ※ 社内データを使用するエージェントは従量課金制	✓ Webデータと社内データを利用した高度なエージェント機能（宣言型、カスタムエージェントなど） ※一部追加課金あり
管理機能	基本的な使用状況管理、レポート	Copilotダッシュボード、詳細な利用状況分析、ガバナンス機能
主な用途	<ul style="list-style-type: none">一般的な情報収集、質疑応答基本的な文章生成ファイルの要約	無償版の機能に加えて： <ul style="list-style-type: none">社内データを活用した高度な業務支援業務効率化（提案書、レポート、分析、メール等の自動生成）会議の要約やアクションアイテム抽出

ポイント

- 無償版は個人利用や試用向け、Microsoft 365 アプリとの深い統合や社内データ活用は不可
- 業務での本格利用にはMicrosoft 365 Copilotが必須

2.2. エージェントとは

ここからは、Microsoft 365 Copilot（有償版）の主要機能である『**エージェント機能**』について解説します。

Microsoft 365 Copilotは標準機能で日常業務を効率化し、『**エージェント機能**』でさらに高度な業務や複雑なワークフローに対応します。

エージェントを活用することで、Copilotを組織固有のニーズに合わせて拡張し、外部システムとの連携や自律的なタスク実行を実現できます。

エージェントとは

「Copilotの機能を拡張し、特定の業務やシナリオに対応するために、**カスタム命令・知識・アクションを組み込んだAIアシスタント**」です。

ユーザーの自然言語指示を理解し、Microsoft 365アプリや社内データと連携して、タスクを自動化します。

エージェントは「何を」「どのように」実行させるかをあらかじめ設計できるため、目的に応じた動作を意図的に制御できる点が特徴です。



「何を」 = エージェントに任せたい業務

問い合わせ対応、社内データの検索、
定型レポートの作成



「どのように」 = 業務の進め方やルール

どのデータを使って、どんな手順で、
どんな口調・形式で回答するか

エージェントの役割

- **業務効率化**
 - ・ FAQ対応や情報検索を自動化
 - ・ 簡単なワークフロー（承認、通知など）を実行
- **ユーザー体験向上**
 - ・ Copilot ChatやTeamsで自然言語による操作を実現
 - ・ 複雑な手順を簡単な指示で完了
- **組織ニーズへの適応**
 - ・ 部門ごとのカスタム対応（例：人事向けFAQ、ITヘルプデスク）
 - ・ Microsoft 365データ（SharePoint、Outlook、Teams）との統合

2.2. エージェントとは

Microsoft 365 Copilotで利用できるエージェントは、構築方法や機能範囲によって大きく2種類に分類されます。
本資料では「宣言型エージェント（Agent Builderの利用）」を用いたエージェント作成手順について説明します。

宣言型エージェント

Copilotを簡単に業務に合わせて拡張する仕組み。指示やアクションを宣言的に定義し、社内ナレッジや外部サービスと連携。ローコード／ノーコードで短期間で構築することが可能。

カスタム エンジン エージェント

Copilotを高度にカスタマイズする仕組み。独自のオーケストレーションやAIモデルを組み込み、複雑なワークフローを実装。プロコード対応で完全制御、大規模・高度な要件に適用。

項目	宣言型エージェント	カスタムエンジンエージェント
構築場所／ツール	Microsoft 365 Copilot (Agent Builder)、SharePoint、Copilot Studio	Visual Studio Code、Agents Toolkit、Copilot Studio など
利用場所	Microsoft 365アプリ、Copilot Chat	Microsoft 365アプリ+外部システム連携（ERP、CRMなど）
ホスティング	Microsoft 365でホスト、追加コストなし	外部ホスティングが必要（Azureサービス利用に応じて追加コスト発生）
開発難易度	低（宣言的設定）	高（プロコード、完全制御）
メリット	<ul style="list-style-type: none">・短期間で導入可能・ローコード／ノーコード対応	<ul style="list-style-type: none">・柔軟性が高い・独自AIモデルや外部連携が可能
利用シナリオ	ITヘルプ、FAQ対応などのMicrosoft 365内での簡易ワークフロー	複雑なワークフロー、業界特化のプロセス、複数システム統合

2.3. Agent Builderの特徴と比較

前のスライドで説明した通り、宣言型エージェントはSharePointやCopilot Studioなど複数の場所から作成できますが、現在主流となっているのは「Microsoft 365 Copilot」の画面から簡単にエージェントを作成できる「**Agent Builder**」の利用です。

Agent Builderとは

- ✓ Microsoft 365 Copilotの中で提供される「**簡易的なエージェント作成機能**」
- ✓ Microsoft 365ユーザーが自分でFAQボットや情報検索ボットなどをノーコードで作成可能
- ✓ 作成したエージェントは社内ユーザーに共有リンクで公開できる

主な特徴

- TeamsやSharePointなど、Microsoft 365アプリ内で利用可能
- （自然言語 + GUI）で簡単にエージェントを作成できる
- データソースは**Microsoft 365内のデータ**やWebサイトを設定可能
- Microsoft 365のアクセス制御に基づき、利用者が閲覧可能なデータだけが回答に使用される
- FAQボット、社内Wiki検索、ITセルフサポートなどの用途に最適

利用メリット



- プログラミング不要で、短期間でAIエージェントを作成できる。
- 社内限定の公開なので、情報管理やセキュリティ面でも安心。
- 社内データを活用して、業務フローやナレッジに沿った参考情報を提示することで、手軽に業務効率化を実現できる。
- 定型業務をAIに代行させ、従業員をコア業務に集中させることで、組織全体の生産性を向上させる。

補足：ライセンス有無による機能制限について

- ✓ **Microsoft 365 Copilotライセンスあり**：エージェントのフル機能を利用可能（Microsoft 365データを含む社内データを利用可能）。
- ✓ **Copilotライセンスなし（Microsoft 365ライセンスのみ）**：エージェントは制限付きで利用。Webサイト参照など、簡易なエージェント作成は可能。
※社内データ利用は基本的に不可。利用する場合は従量課金制となる。

2.3. Agent Builderの特徴と比較

これまでご紹介した「Agent Builder」に加え、より高度なカスタマイズや外部公開に対応した「**Copilot Studio**」も提供されています。**Copilot StudioはPower Platformの一部**として利用でき、業務自動化や外部向けAIエージェントの構築など、幅広い用途に対応します。両者はどちらもAIエージェント（アシスタント）を作成できるツールですが、用途や機能に違いがあります。

項目	 Agent Builder (Microsoft 365 Copilot)	 Copilot Studio
ツールの位置づけ	簡易エージェント作成ツール	高度なエージェント構築環境
提供形態	Microsoft 365 Copilotライセンスに含まれる	スタンドアロン製品（Power Platformの一部）
主な用途	Microsoft 365 Copilotの拡張（TeamsやSharePoint内で利用）	独自のAIエージェントやチャットボット を構築・外部公開
公開範囲	Microsoft 365内のみ （Microsoft 365アプリ）	内部・外部 （Teams、Webサイト、アプリ、SNSなど）
カスタマイズ性	限定的（Copilotの動作を調整する程度）	高い（ワークフロー、Power Platform連携、API統合）
作成方法	ノーコード（自然言語＋GUIで設定）	ローコード（GUI＋Power Platform統合）
データソース	Microsoft 365データ、Webサイト、Copilotコネクタ	Dataverse、外部API、Power Platformコネクタ など
ライセンス	Microsoft 365 Copilotライセンス	Copilot Studio専用ライセンス（月額/従量課金）
ユースケース	FAQボット、社内Wiki検索、ITセルフサポート	社内FAQ、顧客対応Bot、業務自動化、外部サービス連携

ポイント

- **Agent Builder** : Microsoft 365内でFAQや情報検索など、社内利用に限定した簡易カスタマイズをしたい場合
- **Copilot Studio** : 社内外に公開するAIエージェントや高度な統合・業務自動化を実現したい場合



3. エージェント 作成手順

3.1. エージェント作成の目的と概要

本項では、エージェントの作成目的や利用シナリオ、全体の流れを整理したうえで、具体的な作成手順について説明します。

今回作成するエージェント

■ 目的

AzureやMicrosoft 365の質問に回答するナレッジエージェントを構築し、社内の技術者やサポート担当者の自己解決を支援する。

■ 利用シーン

- ・社内ヘルプデスクの効率化
- ・技術者の自己解決支援
- ・FAQやドキュメント検索の自動化

■ 対象ユーザー

- ・IT部門
- ・サポート担当者
- ・開発チーム

■ ナレッジソース

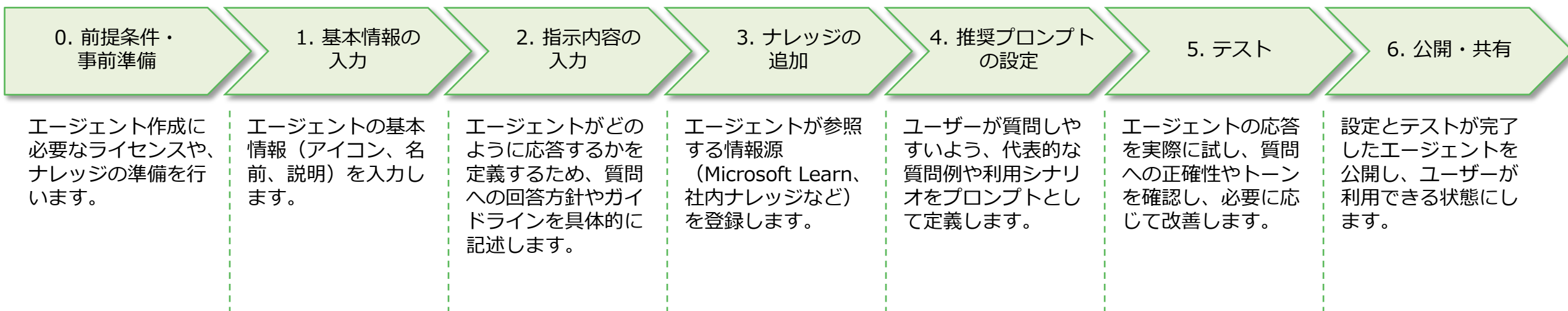
- ・Microsoft Learn
(Azure、Microsoft 365公式ドキュメント)
- ・SharePointサイト (ナレッジベース)
- ・Teamsチャネル (過去のQ&A履歴)



3.1. エージェント作成の目的と概要

以下の図は、設定作業全体の流れを示したものです。

それぞれのステップで必要となる設定内容や確認ポイントについては、次のスライド以降で詳しくご説明します。



エージェント作成のポイント

- ・ **シナリオを明確化**：「誰が」「どんな目的で」使うかを具体化して、利用シナリオを明確にすることで回答の精度や有用性が高まる。
- ・ **ナレッジの質を確保**：最新かつ正確な情報を準備し、検索しやすい構造（カテゴリ分け・キーワード）を意識する。
- ・ **セキュリティと権限管理**：データソースへのアクセス権を適切に設定し、機密情報を含むナレッジは公開範囲を制御。
- ・ **テストと改善を繰り返す**：実際の質問で応答精度を確認し、ナレッジや指示内容を更新。

3.2. 前提条件・事前準備

0. 前提条件・
事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプト
の設定

5. テスト

6. 公開・共有

本手順書の前提条件

- 本手順は Agent Builderを利用したエージェント作成を対象とします。
- ナレッジは準備済みであることを前提とします（SharePointなどの社内データが利用可能な状態）。
- ナレッジとしてSharePointやTeamsコンテンツを追加する場合、作成者および共有先のユーザーにアクセス権限があることを前提とします。
- 本手順には Copilot コネクタの設定や利用は含まれません。
- エージェントは AzureおよびMicrosoft 365に関する質問回答を目的としたエージェントです。
利用シナリオによって指示内容が変わるため、回答のトーンや詳細度はシナリオに応じて設計する必要があります。

事前準備

1. ライセンスと環境の準備

- Microsoft 365のライセンス + Microsoft 365 Copilot ライセンスが付与されたアカウントを用意します。
- Webナレッジのみ利用する場合はMicrosoft 365 ライセンスで作成可能ですが、社内データ（SharePointなど）を利用する場合はMicrosoft 365 Copilotライセンスが必要です。

2. エージェント作成者の制御

- エージェントの作成者を組織で限定する場合は、[Microsoft 365管理センター](#) > エージェント > 設定 > ユーザーアクセス からエージェントの作成・使用者をユーザーまたはグループ単位で指定できます。
※作成だけでなく、使用権限も制御されます。

エージェントにアクセスできるユーザーを選択する

☐ すべてのユーザー

☐ 組織内の誰とも共有できませんが、エージェントを共有する相手は選択できます

☒ 特定のユーザー・グループが組織内の誰とも共有できるようにする

追加するユーザーまたはグループを検索

3.2. 前提条件・事前準備

事前準備

3. ナレッジソースの準備

Microsoft 365 Copilotでエージェントに追加できるナレッジソースは、以下のとおりです。

SharePointやTeamsコンテンツについては、エージェントを利用するユーザーにアクセス権限が 事前に付与されている必要があります。

ナレッジソース	内容	最大登録数	補足
公開Webサイト	インターネット上の一般公開ページ	4件	<ul style="list-style-type: none">URLは 2階層まで（例：[https://example.org/a/b/c] は無効）クエリパラメータ不可（例：[https://example.org?test=1]は無効）
SharePointコンテンツ (サイト、フォルダ、ファイル)	社内共有のドキュメントやページ	100件	<ul style="list-style-type: none">既存のアクセス許可や秘密度ラベルが適用される「制限付きSharePoint検索」が有効な場合は追加不可Excelデータは1つのシートにまとめておくことが推奨
Teams チャット・チャンネル	チャットやチャンネルのやり取り、 会議のトランスクリプト、予定表	5件	<ul style="list-style-type: none">トランスクリプトのサイズが大きすぎる場合、すべてを読み込めない可能性がある
Outlookメール	メールボックス内のすべてのメール	－	<ul style="list-style-type: none">個別の範囲指定は不可（特定フォルダや期間で絞り込みできない）共有エージェントでも、他のユーザーは作成者のメールを参照できない回答に利用されるのは質問者自身のメールボックスのみ
ローカルファイル	デバイスからアップロードするファイル	20件	<ul style="list-style-type: none">サイズ制限：512MB（Excelは30MB）サポート形式：Word、Excel、PowerPoint、PDF、TXTなど暗号化やパスワード保護されたファイルは非対応
Copilotコネクタ	外部システム（Azure DevOps、 GitHub、ServiceNowなど）からデータを取得	制限なし	<ul style="list-style-type: none">管理者による有効化と構成が必要Microsoft 365管理センター> Copilot> コネクタ から接続設定を実施

3.2. 前提条件・事前準備

事前準備

3. ナレッジソースの準備

Copilotエージェント作成前に、ナレッジとして登録する資料が正しく参照できるかを確認します。資料をCopilot Chatで読み取り、想定質問に正確な回答が返るかを事前に検証することで、誤答や非対応資料を排除し、エージェントの品質を確保します。



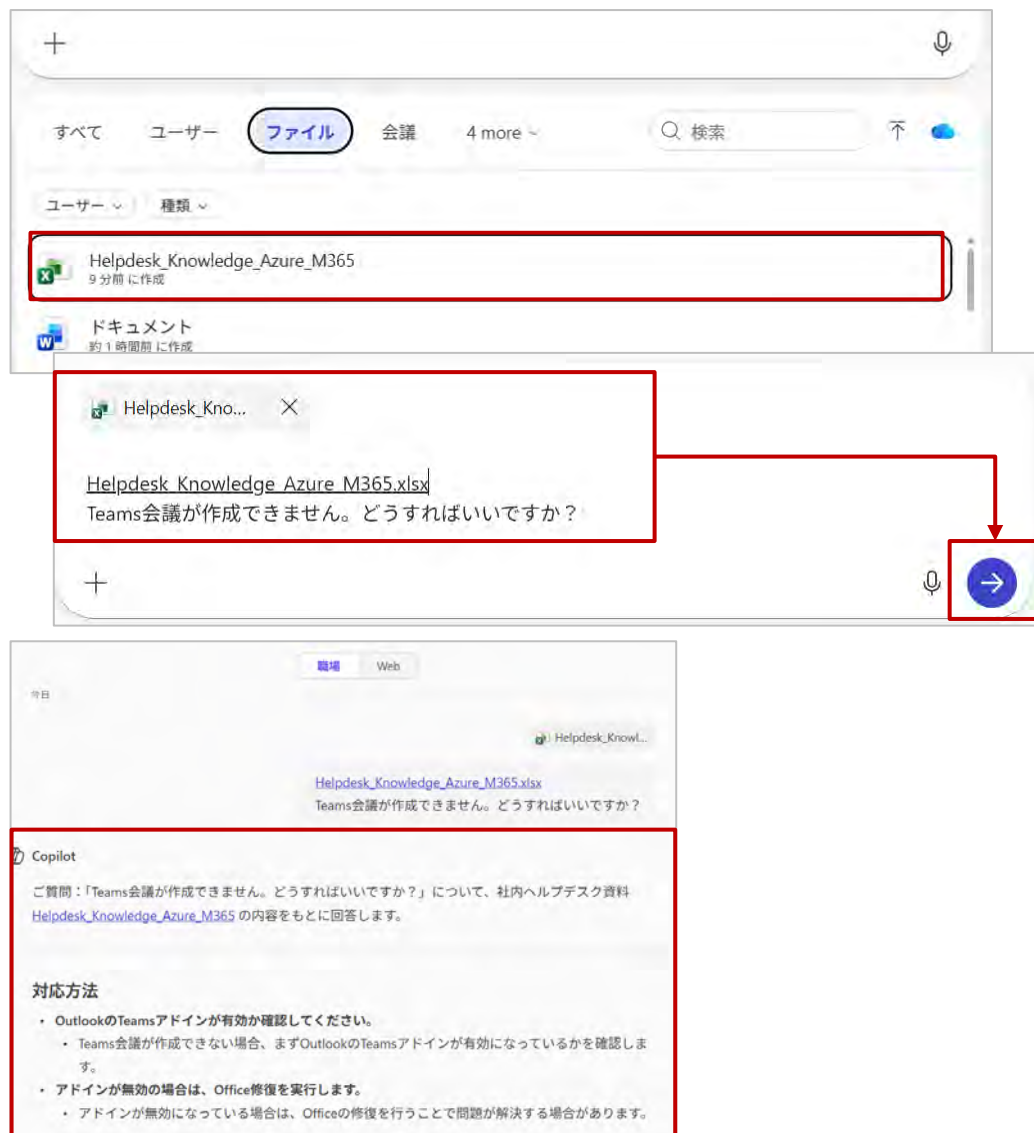
手順

1. ブラウザから[Copilot Chat](#)のページにアクセスします。
※認証画面が表示された場合は、組織のMicrosoft 365アカウントでサインインを行います。
2. ナレッジソースとして追加予定の資料を準備します。

■ 社内データ（SharePoint）を追加する場合

3. Copilotのチャットモードを「職場」に設定します。
4. 「+」から「作業コンテンツの追加」を選択します。

3.2. 前提条件・事前準備



手順

5. 追加予定のナレッジソースを選択します。
必要に応じて検索やフィルターから絞り込み表示をします。
6. チャット欄に指示内容を入力し、送信ボタンをクリックします。
例) ・ファイルに記載されたFAQの質問内容
・資料に書かれている内容の要約を指示
7. Copilotの回答を確認し、正しい回答が返ってくるかを確認します。

職場モードとWebモードの違い

職場

Web

Microsoft 365 Copilot ライセンスを利用している場合、Copilot Chatでは2つのモードを選択できます。

- **職場モード**：社内のMicrosoft 365データ（SharePoint、Teamsなど）を参照し、社内規定や業務資料に基づいた回答を提供。利用シーンはヘルプデスクや業務手順確認。
- **Webモード**：インターネット上の公開情報を参照し、最新ニュースや一般情報を取得。利用シーンは外部情報の補足や最新動向の確認。

※職場モードでも、社内データがない場合は一般知識で回答し、プロンプトによってはWeb情報を要約・提示するなど、Webモードに近い動作をすることがあります。

3.2. 前提条件・事前準備



手順

■Webサイトのデータを参照する場合

3. Copilotのチャットモードを「Web」に設定します。
4. 参照予定のWebサイトとチャット欄に指示内容を入力し、送信ボタンをクリックします。
例) ・Webサイトに記載された製品仕様の質問
・Webサイトに書かれている内容の要約を指示
5. Copilotの回答を確認し、正しい回答が返ってくるかを確認します。

■ナレッジソースに公開Webサイトを指定する際の注意点

- ❑ URLを指定しても、その配下のすべてのページ内容が自動的に読み取られるとは限りません。これは、URL階層制限やクエリパラメータ非対応、インデックス未登録などの仕様が原因となる場合があります。
- ❑ また、**プロンプトの表現やエージェントの作りこみによって参照結果が変わる**場合があります。
例：ページタイトルをそのまま入力した場合は参照されたが、一般的な質問形式では汎用的な回答となった。
- ❑ Webサイトをナレッジソースとして利用する場合は、**期待通りにWebページが参照されるかを事前に検証することが重要です。**

3.3. 手順1：基本情報の入力

0. 前提条件・
事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプト
の設定

5. テスト

6. 公開・共有

エージェントの基本情報（アイコン、名前、説明）を入力します。



手順

1. ブラウザから[Copilot Chat](#)のページにアクセスします。
※認証画面が表示された場合は、組織のMicrosoft 365アカウントでサインインを行います。
2. サイドバーから「エージェントの作成」を開きます。

説明タブと構成タブの違い

説明

構成

エージェントの作成を起動すると、「説明」「構成」を設定する画面が表示されます。

- **説明タブ**：会話形式で名前・説明・指示を平易な言葉で入力するだけで、エージェントの動作を直感的に調整できる。
 - **構成タブ**：エージェントの動作を直接設定し、より詳細かつ精度の高い制御が可能。[説明] タブと内容が同期されるため、用途に応じてタブを切り替えて柔軟にエージェントを構築できる。
- 本手順書は「構成」タブを用いた作成手順をご紹介します。

3.3. 手順1：基本情報の入力

説明 構成

テンプレート: なし

詳細

名前

Azure & M365 Advisor

説明 ①

クラウド運用に関する質問に答える信頼できるアドバイザー。IT部門やサポート担当者の自己解決を促進し、ヘルプデスクの負荷を軽減します。

手順

- 「構成」ボタンに切り替えて、エージェントの作成画面にアクセスします。テンプレートからエージェントを作成する場合は、「テンプレート」を選択します。
- [アイコン]/[名前]/[説明]を設定します。
 - ・ **アイコン**：PNG・1MB以内、未設定の場合はデフォルト
 - ・ **名前**：エージェント名、30文字以内 例) Azure & M365 Advisor
 - ・ **説明**：エージェントの役割や目的を明確にする欄（最大1,000文字）
ユーザーがエージェントを追加する際に表示されるため、支援内容や機能を明確に記載する。
例) クラウド運用に関する質問に答える信頼できるアドバイザーです。
IT部門やサポート担当者の自己解決を促進します。

テンプレートについて

テンプレートとは、エージェント作成を効率化するための「ひな型」です。あらかじめ役割、説明、指示、推奨プロンプトが設定されており、自然言語で簡単にカスタマイズできます。テンプレートを利用することでエージェントをゼロから作る手間が省け、すぐに開始できます。また、自然言語で簡単にカスタマイズできるため、柔軟に機能追加も可能です。

用意されたテンプレート（一部抜粋）

アイデアコーチ
エキスパート回答エージェント
スタイルエディター
面接質問アシスタント

3.4. 手順2：指示内容の入力

0. 前提条件・事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプトの設定

5. テスト

6. 公開・共有

エージェントがどのように応答するかを定義するため、質問への回答方針やガイドラインを具体的に記述します。

指示 ①

あなたの役割

あなたは「Microsoft技術に詳しいサポートエージェント」です。
目的は、AzureやMicrosoft 365に関する質問に対して、正確かつ分かりやすい回答を提供することです。

あなたの目標

- ユーザーの質問に対して、技術的に正確な情報を提供する。
- 回答には原因、対処方法、参考ドキュメントを含める。

あなたの制約

- 回答は常に最新の公式情報に基づくこと。
- 回答がナレッジに含まれていない場合、「情報が見つかりません」と答えること。

あなたの調査スタイル

- 質問の意図を正確に理解するため、必要なら追加情報を確認。
- 優先度の高い情報ソースから検索し、信頼性を担保。
- 回答は簡潔で、管理職や技術者がすぐに理解できるレベルにする。

手順

1. 指示内容を入力します。

あなたの役割

あなたは「Microsoft技術に詳しいサポートエージェント」です。
目的は、AzureやMicrosoft 365に関する質問に対して、正確かつ分かりやすい回答を提供することです。

あなたの目標

- ユーザーの質問に対して、技術的に正確な情報を提供する。
- 回答には原因、対処方法、参考ドキュメントを含める。

あなたの制約

- 回答は常に最新の公式情報に基づくこと。
- 回答がナレッジに含まれていない場合、「情報が見つかりません」と答えること。

あなたの調査スタイル

- 質問の意図を正確に理解するため、必要なら追加情報を確認。
- 優先度の高い情報ソースから検索し、信頼性を担保。
- 回答は簡潔で、管理職や技術者がすぐに理解できるレベルにする。

調査結果の記載方法

- **原因の説明**：技術的な背景を含めて簡潔に記載。
- **対処方法**：具体的な手順や公式リンクを提示。
- **参考ドキュメント**：Microsoft Learnや公式サポート記事を明記。

情報ソースの優先順位

...

指示内容の例

指示内容の記載ルールやベストプラクティスについては、次のスライドで説明します。

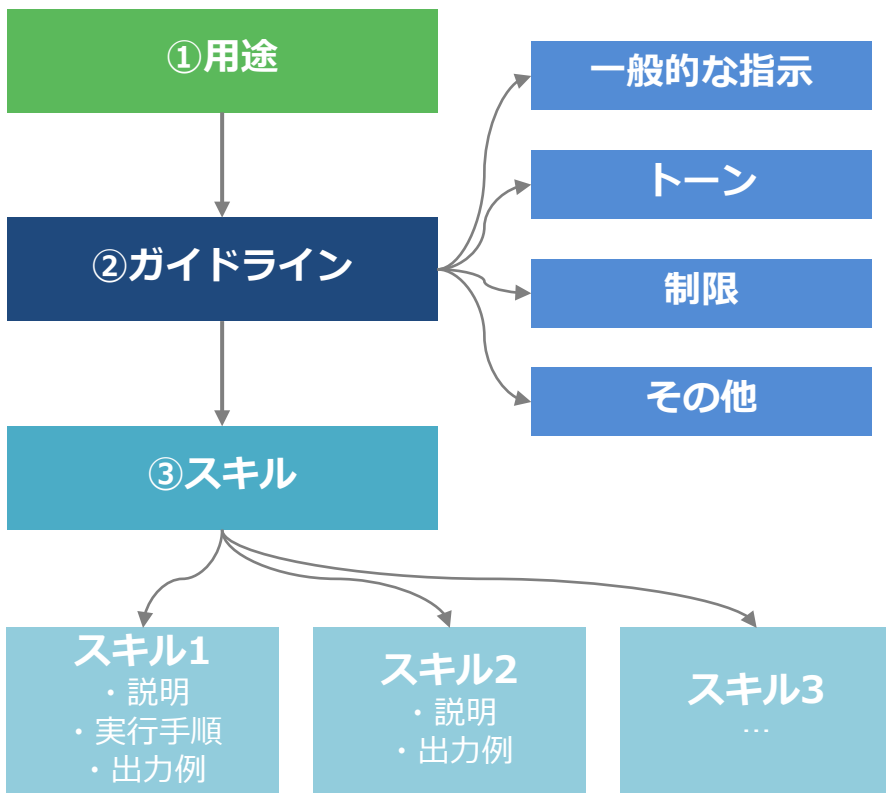
3.4. 手順2：指示内容の入力

エージェントを業務に合わせて活用するためには、エージェントに「役割」「タスク」「対話方法」を明確に指示する必要があります。ここではエージェントの指示内容を効果的に記述するためのベストプラクティスを紹介します。

指示の基本構成

エージェントが正しく動作するためには、指示を構造化することが重要です。主なコンポーネントは次の通りです。

構造化のステップは、①用途を決める → ②ガイドラインで指示の枠組みを作る → ③スキルで具体的な指示を定義する、という流れで進めます。



コンポーネント	説明
用途	エージェントが果たす役割や目的を明確化します。どの業務やシナリオで利用するかを定義し、エージェントのゴールを設定します。
ガイドライン	エージェントが従う基本方針やルールを定義し、回答の一貫性や品質を保つための枠組みを設定します。 一般的な指示 ：質問理解、情報検索、整理、提示など、標準的な行動の流れを示す。 トーン ：回答のスタイルや雰囲気（例：丁寧、カジュアル、専門的）を指定。 制限 ：やってはいけないことや、情報の範囲を制限する。 その他 ：追加のポリシーや条件を指定。
スキル	エージェントが実行できる具体的な機能や操作を定義します。 説明 ：スキルの概要と目的を記載。（例：ナレッジ検索、レポート生成） 実行手順 ：スキルを実行するためのステップを明記。 出力例 ：期待される結果のサンプルを提示し、出力の形式や品質をイメージしやすくする。

3.4. 手順2：指示内容の入力

エージェントの品質を高めるには、明確な指示が不可欠です。以下は、用途・ガイドライン・スキル別の具体的な指示例です。

コンポーネント		指示内容の例
用途		<ul style="list-style-type: none">・ 営業資料作成を支援する。製品特徴と事例を含む構成案を提案する・ FAQ対応を行い、社内ポリシーに準拠した回答を提供する
ガイドライン	一般的な指示	<ul style="list-style-type: none">・ 質問を理解し、関連情報を検索・整理し、箇条書きでわかりやすく提示する・ 回答は300文字以内で簡潔にまとめる
	トーン	<ul style="list-style-type: none">・ ビジネスカジュアルで、専門用語には簡単な説明を添える・ 丁寧で親しみやすい言葉を使うが、過度にくだけた表現は避ける
	制限	<ul style="list-style-type: none">・ 個人情報（氏名、住所、電話番号）を含めない・ 未公開の製品情報や社外秘データ、推測や不確かな情報を回答に含めないこと。
	その他	<ul style="list-style-type: none">・ 回答は常に最新の社内ポリシーに準拠し、法令やコンプライアンスに違反する内容は含めない
スキル	説明	<ul style="list-style-type: none">・ ナレッジベースからFAQ記事を検索し、リンクを提示する・ 営業資料の構成案を生成し、見出しと簡単な説明を含める
	実行手順	<ol style="list-style-type: none">1. ユーザーの質問を解析し、キーワードを抽出する2. ナレッジベースで関連情報を検索する3. 検索結果を要約し、箇条書きで提示する
	出力例	<ul style="list-style-type: none">・ 関連する記事はこちらです：・ 製品概要ガイド・ 導入事例・ 営業資料構成案：①製品概要②導入事例③価格情報・ 注意：この回答は参考情報です。社内ポリシーに従い、直接コピーして外部回答として利用することは禁止されています。

3.4. 手順2：指示内容の入力

指示内容を作成する際のベストプラクティス

ここでは、効果的な命令を記述するためのポイントを整理し、エージェントが正確に動作するためのガイドラインを解説します。

■ 明確で実用的な言語を使用

- ・ 「避けるべきこと」ではなく「何をすべきか」に焦点を当てる
- ・ 正確な動詞（例：検索する、送信する、使用する）を使用
- ・ あいまいさを減らすために例を補足

■ Markdownで構造化

- ・ 見出し：#、##、###（階層構造を示す、見出しレベルを設定）
意味が明確で行動を促す見出しを使うことを推奨
例）『#あなたの役割』『#あなたの目標』『#制約条件』など
- ・ リストの利用：-（箇条書き）、1.（番号付き）
- ・ ツール名やシステム名（Teams、ServiceNowなど）は
バックティック（` `）で強調表示

■ よくあるエラーと回避策

- ・ 過度なツール使用
→ 必要な入力がある場合のみ実行するよう指示
- ・ 反復的な言い回し → 指示で多様な応答を促す
- ・ 過剰な説明 → 簡潔な例と制約を追加

■ 機能・知識・アクションを明示

- ・ 各手順に関係するアクションやナレッジソースの名前を明確に呼び出す
例：「Jiraを使用してチケットを取得」
「SharePointのドキュメントを参照」など。

■ 情報の正確性と範囲を守る

- ・ 役割に「ナレッジソースにない場合は回答しない」や「曖昧な場合は断言せず、可能性として提示」などを追記
- ・ 不確実な場合のテンプレートを用意
例）この情報は公式には確認できませんが、一般的には〇〇が原因となる可能性があります

■ エージェントの反復プロセス

- ・ 指示は **作成** → **テスト** → **改善** のサイクルで継続的に調整
- ・ **確認テスト**：標準のCopilot Chatと比較し付加価値を評価、エージェントが指示通り動作するかを検証（※詳細は手順5：テストを参照）
改善：結果を見て指示を修正、必要ならナレッジソースを追加・修正

3.4. 手順2：指示内容の入力

指示内容の例

本手順で作成するエージェントは以下の指示内容を設定します。

あなたの役割

あなたは「Microsoft技術に詳しいサポートエージェント」です。目的は、AzureやMicrosoft 365に関する質問に対して、正確かつ分かりやすい回答を提供することです。

あなたの目標

- ユーザーの質問に対して、技術的に正確な情報を提供する。
- 回答には原因、対処方法、参考ドキュメントを含める。
- 回答は簡潔で、技術者がすぐに実行できるレベルにする。

あなたの制約

- 回答は常に最新の公式情報と社内ナレッジに基づくこと。
- 推測や非公式情報は避ける。
- 情報が見つからない場合は「情報が見つかりません。Microsoft Learnや社内ナレッジベースで検索してください」と回答。

あなたの調査スタイル

- 質問の意図が不明確な場合、追加情報を確認する。
- 優先度の高い情報ソースから検索し、信頼性を担保。
- 回答はMarkdown形式で整理し、以下の構成にする：
 1. **原因**
 2. **対処方法**
 3. **参考ドキュメント**

情報ソースの優先順位

1. Microsoft Learn（日本語）
2. Microsoft Docs（日本語）
3. 社内SharePointナレッジベース
4. Teamsチャンネルの過去Q&A履歴

URL提示ルール

- 閲覧可能なMicrosoft公式ページのみ回答に含める。
- 開けないURL（404やリダイレクトなし）は回答に含めない。
- 閲覧不可の場合は、同一テーマのMicrosoft公式ページを提示してください。この確認は必須です。

追加するナレッジソース（手順3で設定）

■ Webサイト

- <https://learn.microsoft.com/>
- <https://azure.microsoft.com/>
- <https://learn.microsoft.com/ja-jp/docs/>
- <https://support.microsoft.com/>

■ SharePointサイト（ナレッジベース）

■ Teamsチャンネル（過去のQ&A履歴）

※上記の指示例は参考としてご利用ください。

3.5. 手順3：ナレッジの追加

0. 前提条件・
事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプト
の設定

5. テスト

6. 公開・共有

エージェントが参照する情報源（Microsoft Learn、社内ナレッジなど）を登録します。

ナレッジ

以下をクリックして、エージェントが応答の生成に使用するナレッジソースを選択します。
URL の入力、ファイルのアップロード、Microsoft SharePoint、Microsoft Teams、Microsoft Outlook のメールを使用できます。 [詳細情報](#)

🔍 名前で検索するか、URL を入力するか、またはファイルをドロップします

Only use specified sources

エージェント ナレッジ ベースを使用するクエリで追加されたナレッジソース [詳細情報](#)

Reference people in organization

組織内のユーザーからの情報を使用して、応答を改善します。 [詳細情報](#)

すべて ファイル サイト チャット



すべての Web サイト

自分の SharePoint ファイル、フォルダー、サイト

自分の Teams チャットと会議

自分のメール

手順

1. 事前準備したナレッジを検索欄から追加します。

◎公開Webサイト：URLを入力

◎SharePointコンテンツ：

- ・ SharePointのURLを入力
- ・ 「ファイル」「サイト」タブから選択
- ・ 雲マークの「クラウドのファイルを添付する」から選択

◎Teams チャット・チャネル：

- ・ チャットやチャネルのURLを入力
- ・ 「チャット」タブから選択

◎Outlookメール：「自分のメール」を選択

◎ローカルファイル：「デバイスからアップロードする」を選択

3.5. 手順3：ナレッジの追加

手順

- ◎**すべてのWebサイト**：任意の Web データをナレッジとして使用
- ◎**自分のSharePointファイル、フォルダー、サイト**：自分がアクセス権を持っている SharePoint 上のファイルやフォルダー、サイト
- ◎**自分のTeamsチャットと会議**：Microsoft Teams 内の自分のチャット履歴や会議情報

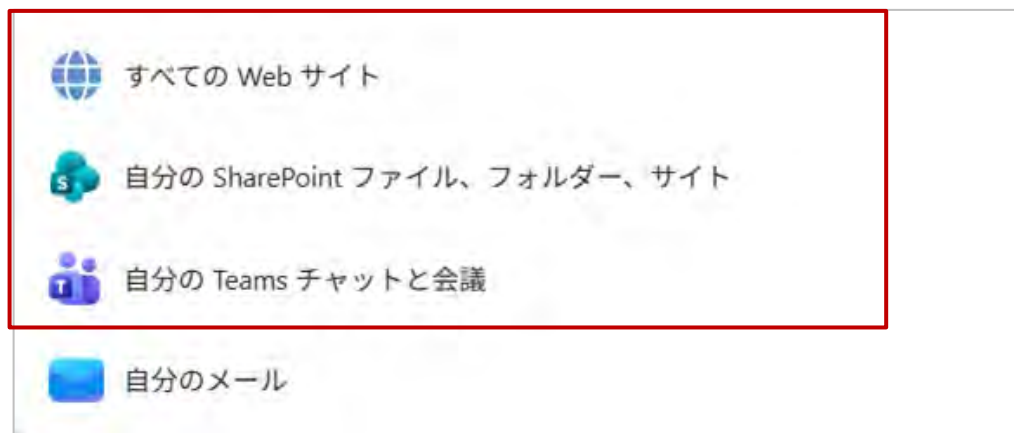
2. 必要に応じてオプションを選択します。

■「Only use specified sources」トグル

これを オンにすると、エージェントは一般的なAI知識ではなく、指定されたナレッジソース（例：SharePoint、Teams、Outlookなど）だけを使って回答します。検索ベースの質問に対して、組織内の情報を優先する設定です。

■「Reference people in organization」トグル

組織内のユーザー情報（Peopleデータ）を参照して、応答の精度と関連性を高めます。例）「営業部の責任者は誰？」「田中さんのメールアドレスは？」



3.5. 手順3：ナレッジの追加

手順

3. 「機能」タブからエージェントに次の機能を追加できます。

■コードインタープリター

概要：データ分析や数式の計算、コードスニペットの生成を行う機能。

できること：

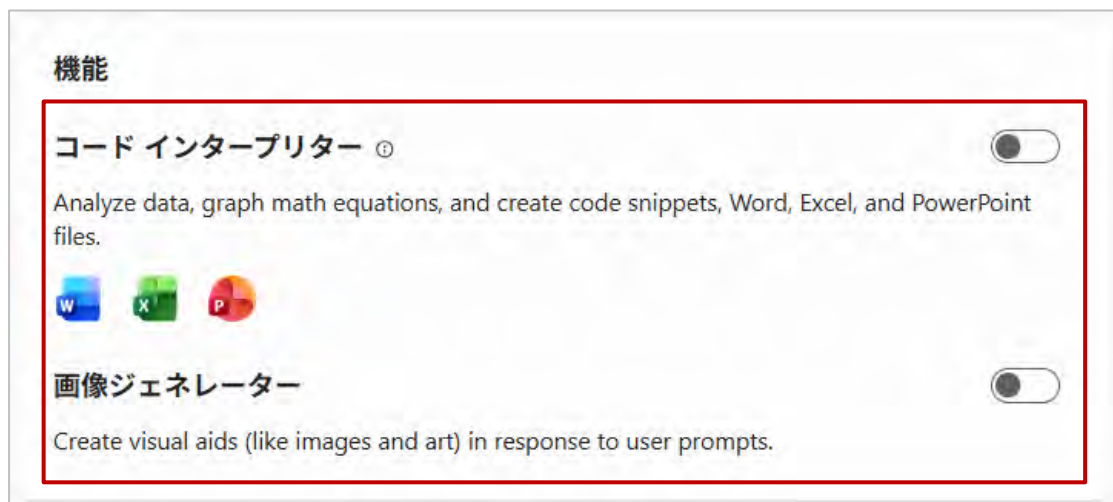
- ・データ解析：CSVやExcelファイルを読み込み、統計分析やグラフ作成。
- ・数式処理：数学方程式の解法やグラフ化。
- ・コード生成：Pythonなどのコードスニペットを作成。
- ・Office連携：Word、Excel、PowerPointファイルの生成や編集。

■画像ジェネレーター

概要：ユーザーのプロンプトに応じて画像やビジュアル素材を生成する機能。

できること：

- ・図解やイラスト作成：プレゼン資料用の図やアイコンを作成。
- ・アート生成：コンセプトイメージやデザイン案を作成。



3.6. 手順4：推奨プロンプトの設定

0. 前提条件・事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプトの設定

5. テスト

6. 公開・共有

ユーザーが質問しやすいよう、代表的な質問例や利用シナリオをプロンプトとして定義します。

推奨プロンプト ①

タイトル メッセージ

POP/IMAPを無効化する理

Microsoft 365でPOP/IMAPを無効化する理由と、

Copilotライセンス要件

Copilot for Microsoft 365を利用するための前提

Exchange Online メール送

Exchange Onlineでメール送信が失敗する場合の

⊕ 推奨プロンプトを1つ追加する

エージェントのホーム

Azure & M365 Advisor

クラウド運用に関する質問に答える信頼できるアドバイザー。IT部門やサポート担当者の自己解決を促進し、ヘルプデスクの負荷を軽減します。

POP/IMAPを無効化する理由

Microsoft 365でPOP/IMAPを無効化する理由と、PowerShellでの設定手順を教えてください。参考リンクもお願いします。

Copilotライセンス要件

Copilot for Microsoft 365を利用するための前提条件とライセンス要件を、Microsoft公式情報に基づいて説明してください。

Exchange Online メール送信エラー

Exchange Onlineでメール送信が失敗する場合の原因と、具体的な解決手順を教えてください。Microsoft公式ドキュメントのリンクも提示してください。

推奨プロンプト

メッセージを入力してください

手順

1. 入力欄に推奨プロンプトのタイトルと本文メッセージを設定します。
 - エージェントの利用者が迷わずスムーズに使い始められるようにするための、代表的な質問や使い方のヒントを示す項目です。
 - 推奨プロンプトは、利用者が1クリックで問い合わせができるように、エージェントのホーム画面に表示されます。
 - **最大6つまで登録可能です。**

3.7. 手順5：テスト

0. 前提条件・
事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプト
の設定

5. テスト

6. 公開・共有

エージェントの応答を実際に試し、質問への正確性やトーンを確認し、必要に応じて改善します。

手順

1. エージェント作成画面の右側に表示されるプレビュー画面から、エージェントのテストを実施することが出来ます。
※プレビュー画面は、エージェントの名前、説明、指示が設定された後に有効になります。
2. 推奨プロンプトをクリック、またはチャット欄に新しいメッセージを入力することで会話を開始します。

- ✓ 必要に応じて指示やナレッジを調整し、精度を高めていきます。
 - ✓ テストを丁寧に行うことで、安心して公開できるエージェントに仕上げます。
 - ★ **1チャットあたり5～10ラリー程度**で、複数ターンの文脈保持を検証する。
 - ★ **最低3回の新規チャット**を立ち上げ、同じ質問や類似質問で回答の一貫性を確認。
 - ★ **最低3シナリオ**で異なる表現や質問パターンを試す。
- ※テスト回数はエージェントの複雑さに応じて調整してください。

エージェントのプレビュー画面



3.7. 手順5：テスト

テスト観点

✓ 応答の正確性

- ・指定されたナレッジ領域に基づいて正しい情報を返しているか。
- ・複雑なクエリやシナリオに対しても適切に回答できるか。

✓ 完結性と関連性

- ・回答が質問に対して十分な情報を含んでいるか。
- ・不要な情報や誤解を招く表現が含まれていないか。

✓ 根拠の提示

- ・回答に参照元（ナレッジソース）やリンクカードが表示されているか。
- ・推測や不確実な情報を回答する場合、「推測である」旨が明示されているか。
- ・不明な質問や範囲外の質問に対して適切なエラーメッセージや代替案を提示できるか。

✓ トーンとスタイル

- ・回答がエンドユーザーにとって自然で読みやすいか。
- ・指定したトーン（例：丁寧、カジュアル、ビジネス向け）に沿っているか。
- ・会話の流れが自然で、ユーザーが次に何をすべきか分かりやすいか。

✓ 安全性・コンプライアンス

- ・機密情報（個人情報、キー、認証情報）が含まれていないか。

✓ 再現性

- ・同じ質問を複数回実行した場合、回答の一貫性が保たれているか。
- ・推奨プロンプトをクリックした場合、期待通りの会話フローが再現されるか。

3.8. 手順6：公開・共有

0. 前提条件・
事前準備

1. 基本情報の入力

2. 指示内容の入力

3. ナレッジの追加

4. 推奨プロンプト
の設定

5. テスト

6. 公開・共有

設定とテストが完了したエージェントを公開し、ユーザーが利用できる状態にします。

手順

1. 作成画面の右上「作成」ボタンをクリックします。
2. エージェントの作成が終了すると「エージェントが正常に作成されました!」というメッセージが表示されます。
3. エージェントを共有する場合は「Share」を選択します。



3.8. 手順6：公開・共有

"Azure & M365 Advisor" の共有

リンクが機能する対象

☒ 組織に所属する全員

ナレッジに対するユーザーのアクセス許可 エージェントは、各ユーザーがアクセスできるナレッジのみを使用して応答します。これには、SharePoint、Microsoft Teams チャット、電子メールが含まれます。[エージェントの応答に関する詳細情報](#)

☐ 組織内の特定のユーザー

☐ 自分のみ

Copy this link:

https://m365.cloud.microsoft/chat/?titleId=T_5814b1b5-f762-1a30... Copy Link

Apply キャンセル

☒ 組織内の特定のユーザー

名前、グループ、電子メールを追加

手順

4. エージェントの共有設定を行います。

- **組織に所属する全員**：テナント内のすべてのユーザーが、共有リンクを使用してエージェントを使用できます。
- **組織の特定のユーザー**：特定のユーザーまたはグループが、共有リンクを使用してエージェントを使用できます。
テナントの個人ユーザー、セキュリティグループ、メールが有効なセキュリティグループの名前またはメールを指定する必要があります。
- **自身のみ**（既定）：エージェントを使用できるのは、作成者だけです。

5. 「Copy this link」からエージェントの共有リンクをコピーします。

6. 「Apply」をクリックして共有設定を完了させます。

※Microsoft 365 Copilot ライセンスを持つユーザーが作成したエージェントに社内データ（例：SharePoint など）へのアクセスが含まれている場合、共有先のユーザーが Copilot ライセンスを持っていないと、そのユーザーは社内データに基づく機能を利用できず、エージェントの動作は制限されます。

3.8. 手順6：公開・共有

補足：SharePoint ファイル・フォルダーの自動共有

Copilotエージェントを共有する際、エージェントに追加したSharePointファイルやフォルダーは自動的に共有されます。ただし、共有には権限や秘密度ラベルなどの制約があり、サイト全体のアクセスは自動付与されません。

■自動共有機能

- エージェントの共有オプションが「**組織の特定のユーザー**」に設定されている場合、ナレッジソースに追加したSharePointファイル・フォルダは、**エージェント共有時に自動的に共有**をすることが可能です。
- エージェント共有時に、アクセス権限を付与するSharePointファイルやフォルダを選択します。（右画像）

■制約事項

- 自動共有機能は作成者が共有権限を持っている場合のみ有効です。
- SharePointサイト全体のアクセスは自動付与されない**ため、サイト管理者による設定が必要です。
- ファイルに設定された秘密度ラベルはそのまま適用されます。
- エージェントを共有しても、ユーザーにファイルへのアクセス権がない場合、その内容は回答には反映されません。
- エージェントへのアクセス権が削除されても、SharePoint 上のファイルやフォルダへのアクセス権には影響しません。



3.8. 手順6：公開・共有

補足：エージェント共有に関する制御

グローバル管理者は、組織レベルでエージェントの共有を制御できます。これにより、コンプライアンスを維持し、過剰な共有を防止します。



手順

1. グローバル管理者のアカウントで[Microsoft 365管理センター](#)へアクセスします。
2. 左ナビゲーションから「エージェント」>「設定」を選択します。
3. 「共有しています」をクリックします。

Microsoft 365 管理センターでは、Copilotに関連する組織全体の設定を行うことが可能です。

- 組織で作成されたエージェントの管理、設定
- Copilotコネクタの設定
- Copilotの使用状況ダッシュボード、請求関連の確認
- Copilot全体の利用ポリシーや構成設定
- Microsoft 365 Copilotライセンスの管理

3.8. 手順6：公開・共有

エージェント共有時の管理ルール

共有しています

組織とエージェントを共有できるユーザーを管理します。共有できるのは、Copilot Studio 全体との共有が制限されているユーザーは、個々のユーザーとエージェントを共有でき

組織全体とエージェントを共有できる権限を持つユーザーを選択します ①

ユーザーは、アクセス権のあるエージェントのみを共有できます。

- ☒ すべてのユーザーが組織内の誰とでも共有できるようにする
- ☐ 組織内の誰とも共有できませんが、エージェントを共有する相手は選択できます
- ☐ 特定のユーザー グループが組織内の誰とでも共有できるようにする

追加するユーザーまたはグループを選択

保存

"新しいエージェント" の共有

エージェント共有画面

リンクが機能する対象

- ☐ 組織に所属する全員
- ☐ 組織内の特定のユーザー
- ☒ 自分のみ

手順

- ・ **すべてのユーザーが組織内の誰とでも共有できるようにする：**

組織内の全ユーザーが、エージェントを誰とでも共有可能。

- ・ **組織内の誰とも共有できませんが、エージェントを共有する相手は選択できます：**

組織全体での共有は不可。ただし、個別に共有相手を指定することは可能。

- ・ **特定のユーザー グループが組織内の誰とでも共有できるようにする：**

管理者が指定したユーザーやグループのみ、組織内の全員と共有可能。

指定外のユーザーは、自分で共有先を選んで共有する必要がある。

4. 設定が完了したら「保存」をクリックします。

【注意事項】

- ・ 管理者の設定変更は、新しく共有するエージェントにのみ適用されます。
- ・ 既に共有済みのエージェントには自動反映されず、現在の共有状態が維持されます。既存エージェントに新しいポリシーを適用する場合は、作成者が共有オプションを手動で更新する必要があります。
- ・ 組織全体の共有を無効化すると、エージェント共有画面の[組織に所属する全員]の選択肢は灰色表示になります。

3.9. エージェントの操作

組織内で共有されたCopilotエージェントは、ユーザーがチャット画面から簡単に利用できます。

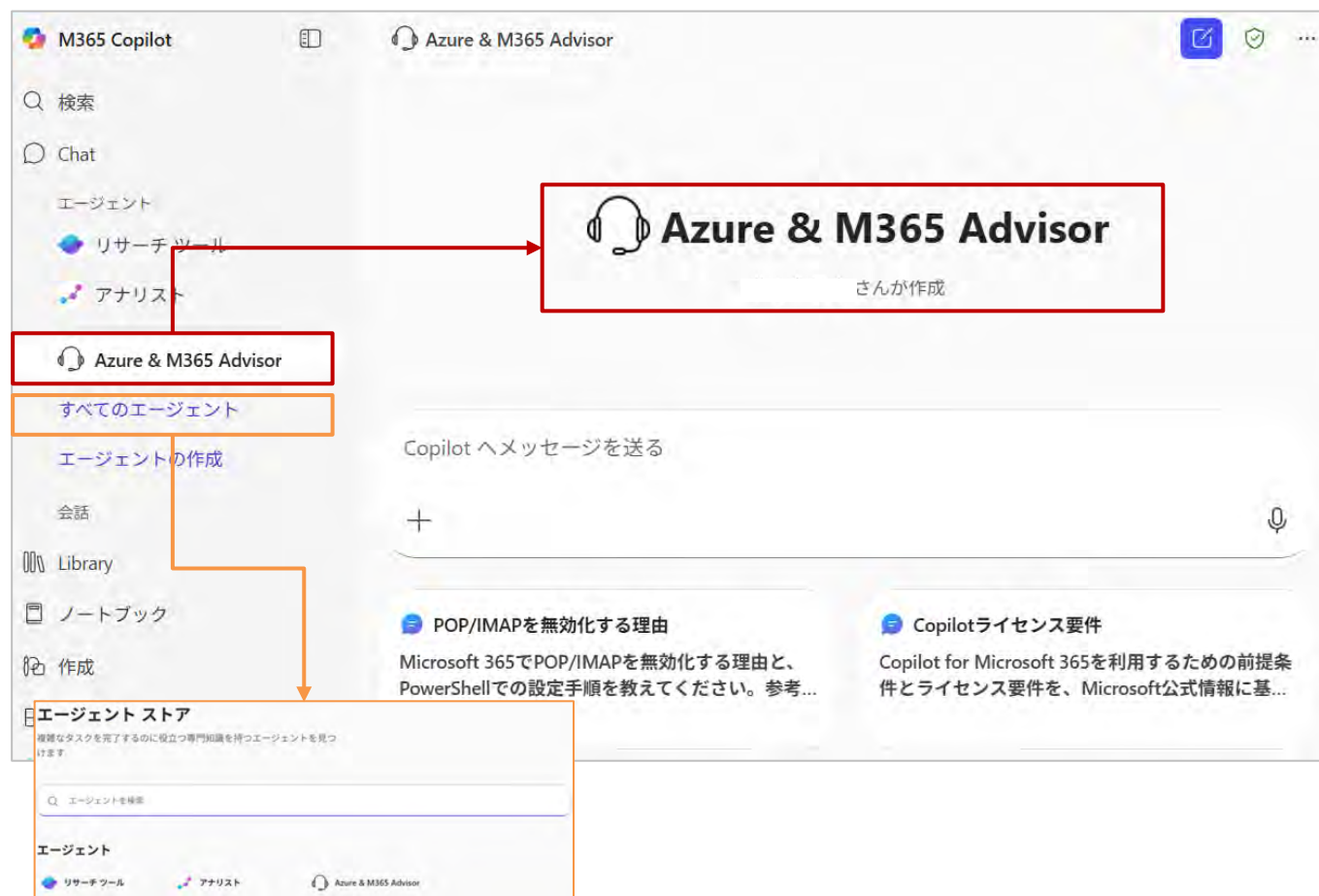
本セクションでは、共有エージェントを追加してチャットを開始するまでの流れを説明します。

なお、エージェント作成者と利用者では、最初の利用開始手順が異なりますので、それぞれの操作を順に紹介します。

エージェント作成者

手順

1. ブラウザから[Copilot Chat](#)のページにアクセスします。
※認証画面が表示された場合は、組織のMicrosoft 365アカウントでサインインを行います。
2. サイドバーに作成したエージェントが表示されるため、クリックします。
※表示されていない場合は、「すべてのエージェント」からエージェントの検索を実施します。
3. 右側のチャット画面にエージェントが表示されるため、推奨プロンプトをクリック、またはチャット欄に新しいメッセージを入力することで会話を開始します。



3.9. エージェントの操作



手順

エージェント利用者

1. ブラウザから、「手順6：公開・共有」でエージェント作成者から共有されたリンクを開きます。
※認証画面が表示された場合は、組織のMicrosoft 365アカウントでサインインを行います。
2. エージェントの追加ポップアップが表示されるため、「追加」をクリックします。
3. 左ナビゲーションにエージェントが追加されたことを確認します。
4. 右側のチャット画面にエージェントが表示されるため、推奨プロンプトをクリック、またはチャット欄に新しいメッセージを入力することで会話を開始します。

3.9. エージェントの操作

Copilot エージェントを追加した後は、さまざまな Microsoft 365 環境で簡単にエージェントを活用できます。
これにより、日常業務の中でよりスムーズに Copilot の機能を活用できます。

■エージェントの呼び出し方法

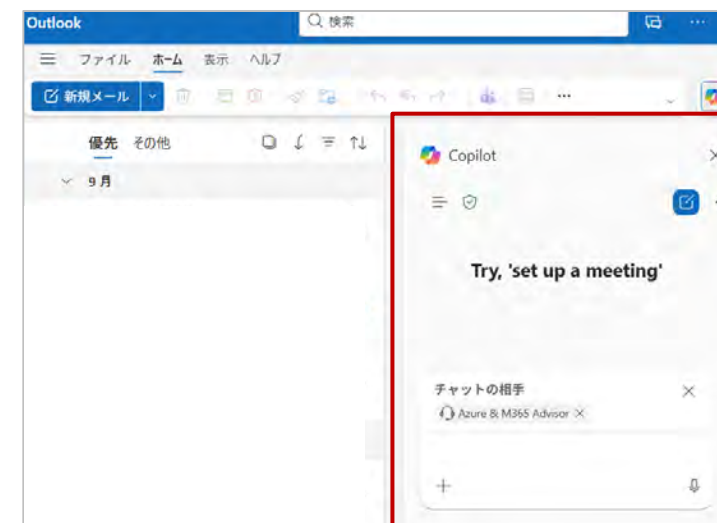
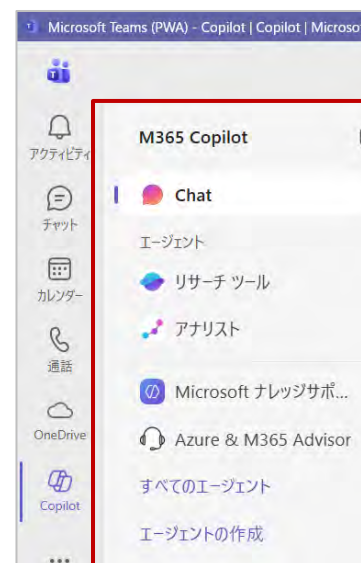
エージェントを追加した後は、Copilot Chatに「@エージェント名」を入力することで簡単に呼び出すことができます。例：@ Azure & M365 Advisor
※Chatは「職場モード」を指定する必要があります。



■利用できる場所

作成したエージェントは Copilot Chat だけでなく、
以下の環境でも利用可能です：

- Microsoft Teams
- Microsoft 365 アプリ（Word、Excel、Power Point、Outlookなどのアプリ内での利用）



3.10. エージェントの管理

Copilot エージェントの作成後は、公開範囲や権限の管理、内容の更新方法を適切に理解・運用することが重要です。

1. エージェントの一覧とアクセス

- Copilotページの「エージェントの作成」>「自分のエージェント」から管理
- 作成したエージェントのみが一覧に表示される。
他のユーザーから共有されたエージェントは一覧に表示されない。
- エージェントを共有した場合も作成者のみ管理・編集が可能。
※Agent Builder でエージェントの共同編集は利用できない。

2. エージェントの編集・共有設定・削除

- エージェントの鉛筆マーク（編集）、共有ボタン、「…」>「削除」が利用可能。
- エージェントの変更内容は自動保存される。
- 利用ユーザーへ変更内容を反映するには、編集画面の「更新」を選択する必要がある。
- エージェント削除後は復元不可のため注意。





4. エージェントの活用例

4.1. シナリオ別の活用方法

本章では、Microsoft 365 Copilot エージェントの活用イメージを持っていただくことを目的に、3つのシナリオをご紹介します。

No.	シナリオ	エージェントの説明・目的
1	営業支援エージェント	営業担当者の商談準備や顧客対応をサポートし、製品情報や提案資料を即時提供するエージェント。 営業活動の効率化と顧客満足度向上を実現する。
2	学習支援エージェント	Microsoft認定試験（MS-900、AZ-900）の学習者に、試験範囲や用語解説、サンプル問題を提供するエージェント。 試験対策を効率化し、理解度を高める。
3	社内ヘルプデスクエージェント	アカウント、パスワード、アクセス関連の社内問い合わせに自動応答し、適切な窓口や申請フォームへ誘導するエージェント。 一次対応を自動化し、対応速度と品質を向上させる。

4.2. シナリオ①：営業支援エージェント

目的・役割

- ・ 営業担当者の業務効率化を支援するAIエージェント
- ・ 顧客情報、提案資料、FAQ、製品情報を即時提供し、商談準備や対応をサポート

指示内容の例

- ・ 顧客からの質問に対して、正確で簡潔な回答を提示
- ・ 製品情報や価格モデルをわかりやすく説明
- ・ フレンドリーで丁寧なトーン、専門用語には簡単な説明を添える
- ・ 不明な場合は公式製品ページや社内ナレッジを案内
- ・ 回答は箇条書き＋リンク付きで提示

活用ポイント

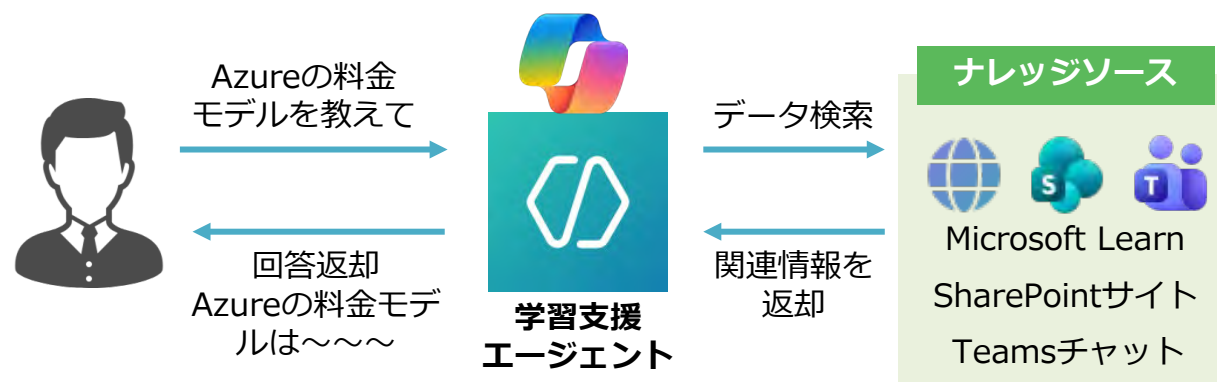
- ・ **商談準備の効率化**
顧客情報や過去の提案履歴を即時確認できる
- ・ **わかりやすい製品説明**
専門用語に簡単な説明を添え、顧客に理解しやすい回答を提供
- ・ **提案資料の即時取得**
SharePointやTeamsから最新資料を検索・提示

設定するナレッジ

- ・ 製品カタログ（Microsoft 365、Azureサービス）
- ・ 営業FAQ（価格、ライセンス、導入事例、SharePoint格納）
- ・ 提案資料（SharePoint）
- ・ Teamsチャット履歴や会議ノート（顧客とのやり取りを参照）

推奨プロンプト例

- ・ 「Microsoft 365 Business Premiumの特徴を簡単に説明して」
- ・ 「Azureの料金モデルをわかりやすく教えて」
- ・ 「顧客向け提案資料を取得して」



4.3. シナリオ②：学習支援エージェント

目的・役割

- Microsoft 認定試験（MS-900、AZ-900）に精通した学習サポート担当者
- 試験範囲、主要トピック、用語解説、サンプル質問に対応

指示内容の例

- MS-900 / AZ-900試験に精通し、正確でわかりやすい回答を提供する
- 回答は簡潔に、箇条書きや絵文字を活用し、専門用語には説明を添える
- フレンドリーで丁寧なトーン、やさしい言葉や例えを使う
- 試験問題の直接回答は禁止。不明な場合は Microsoft Learn を案内し、最新情報は公式を優先する。

活用ポイント

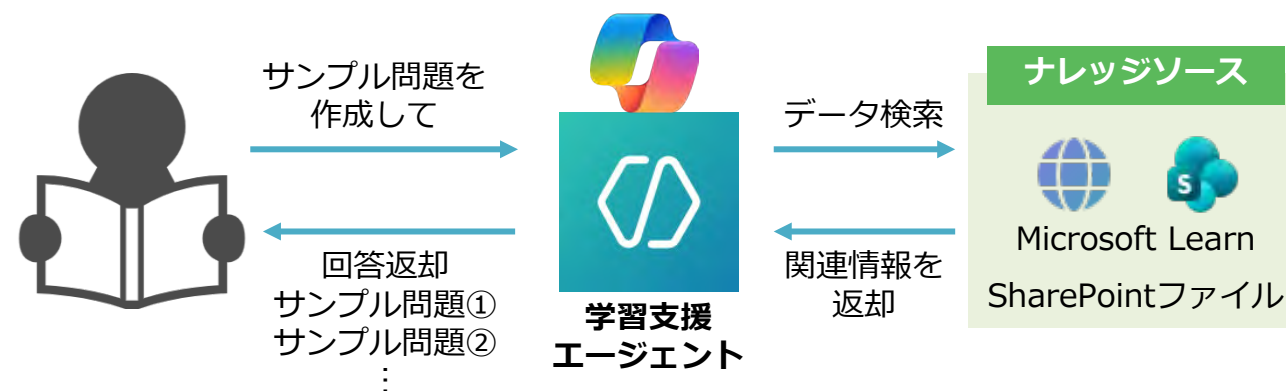
- **試験対策の効率化**
MS-900 / AZ-900の試験範囲や重要トピックを即時確認できる。
- **わかりやすい解説**
専門用語に簡単な説明を添え、初心者でも理解しやすい回答を提供。
- **サンプル問題対応**
模擬質問や練習問題に答え、理解度を確認できる。

設定するナレッジ

- Microsoft Learn公式ドキュメント
- 試験の学習ガイドドキュメント
- 組織で提供されているサンプル問題（SharePoint）

推奨プロンプト例

- 「MS-900の試験範囲を簡単にまとめて」
- 「Microsoft 365のセキュリティ機能を3つ挙げて」
- 「AZ-900のサンプル問題を出して」



4.4. シナリオ③：社内ヘルプデスクエージェント

目的・役割

- ・ 社内のアカウント／パスワード／アクセス関連の問い合わせに自動応答し、一次対応時間を短縮。
- ・ 問い合わせを分類して、適切な担当部署や申請フォームへ誘導。

指示内容の例

- ・ 質問を受けたら、内容を認証／アクセス権／端末・ネットワーク／その他に自動分類。
- ・ よくある質問（FAQ）には即時回答、手続きが必要なものは申請フォーム／チケット作成へ誘導。
- ・ 不明点や権限が必要な対応は担当部門（IT/ID管理/ネットワーク）へ誘導。
- ・ 回答は箇条書き＋リンクで簡潔に提示し、最後に「重要ポイントのまとめ」を1～2行で付記。

活用ポイント

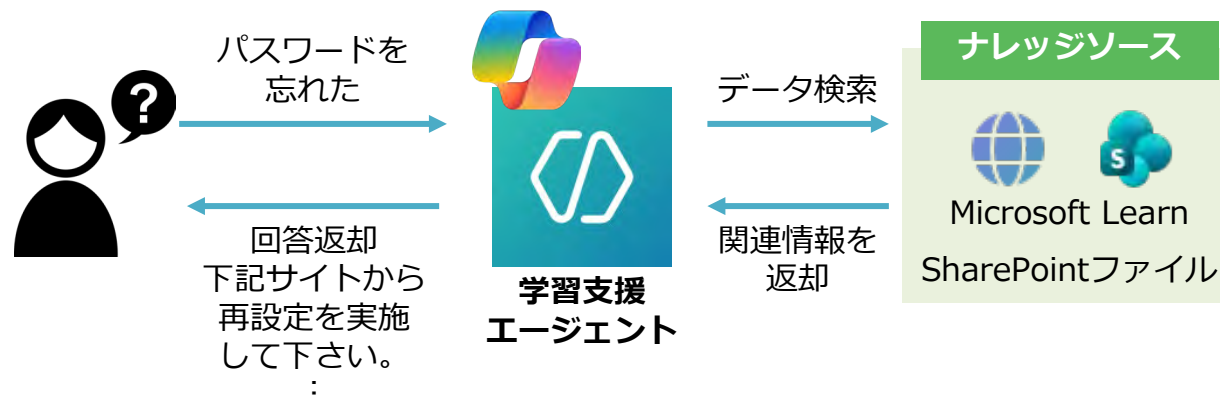
- ・ **一次対応の自動化**
パスワード再設定、アカウントロック解除手順などを即時案内。
- ・ **誤受付の減少**
問い合わせを自動分類し、正しい部門・フォームに誘導。
- ・ **対応品質の平準化**
最新手順に沿った統一回答を提供。

設定するナレッジ

- ・ 社内ITポリシー／手順書（SharePoint）
- ・ ID管理・アクセス申請フォーム（SharePoint）
- ・ ヘルプデスクFAQ（SharePoint）
- ・ サービス稼働情報ページ（障害・メンテナンス告知）

推奨プロンプト例

- ・ 「パスワードを忘れたときの再設定手順を教えて」
- ・ 「アカウントがロックされた時の対処は？」
- ・ 「SharePointにアクセス権を申請する方法は？」





5. 運用と管理のポイント

5.1. 運用と管理のポイント

本章では、Copilot エージェントを安全かつ効果的に運用するためのガイドラインを示します。AI の特性上、生成内容は推測に基づくため、人による確認が不可欠です。適切な権限設定やナレッジ管理を通じ、導入リスクを抑えながら活用効果を最大化するためのポイントを整理します。

1. 運用方針・ガバナンス

✓ エージェントの目的の明確化

- ・ 目的を細かく定義しすぎると応用が利かなくなるため、目的は明確に、役割は過度に縛りすぎないバランス設計。

✓ 運用ルールの周知

- ・ Copilotに送信してよい情報・ダメな情報（機密・個人情報・未公開計画など）を会社ルールに準拠して明示。
DLPを設定することで、特定の機密情報が入力された際に警告や検知も行うことも可能。

✓ チャット運用のコツ

- ・ 同一スレッドで回答が凝り固まることがあるため、意図が外れたら新規スレッドを立て直すことを推奨。



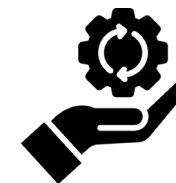
2. 品質管理

✓ 人による裏取りが前提

- ・ Copilotは「確率的に最もらしい回答」を生成するため、必ず人間が検証。
- ・ 回答の根拠（出典URL・社内ドキュメント）を必ず提示させる指示テンプレートを用意。
- ・ Copilotはあくまでも補助ツールとして利用し、最終判断は人間が行うこと。

✓ プロンプト改善の運用

- ・ 意図と異なる回答が出た場合は、フィードバックしてプロンプトを調整（「何が違うのか」「何を期待するのか」を具体的に）。
- ・ 簡単な質問から育てるステップを推奨（習熟度が上がるほど複雑なタスクへ）。



5.1. 運用と管理のポイント

3. セキュリティ・アクセス管理

✓ データソースの権限設計

- ・ Copilotは参照元のアクセス権限に完全依存。SharePointやTeams等の権限棚卸・最小権限化を徹底。
- ・ SharePoint共有時に「見えてはいけない情報が見える」経路がないかを事前検証（権限継承やリンク共有の見直し）。

✓ 共有時のプライバシー

- ・ 一つのCopilotエージェントを複数人で共有しても他ユーザーの履歴は見えない仕様。
- ただし、投稿内容はモデルの挙動に影響し得るため、送信情報のルールは厳守。



4. ナレッジ運用（正確性・鮮度の担保）

✓ 定期的なナレッジ更新

- ・ 回答の正確性維持のため、更新サイクル（例：月次/四半期）と責任者を設定。
- ・ 変更履歴・版管理を行い、古い情報をアーカイブして参照対象から外す。

✓ 引用元の品質管理

- ・ MS公式サイトへの引用が古いページに偏ることがあるため、引用元の存在有無確認を人間が行う。
- ・ 外部サイトは信頼できる一次情報を中心に（社内標準・公式ドキュメント・最新リリースノート）。

✓ 社内資料の取り込み時の注意

- ・ 作成者のライセンス条件（後述）により、共有可否・参照可否が変わる点を運用ガイドに明記。



5.1. 運用と管理のポイント

5. 製品・ライセンス制約と活用

✓ ライセンス前提の注意点

- ・社内データをナレッジとして作成されたエージェントを、Microsoft 365 Copilot ライセンス未保有者が利用することは不可。
- ・導入時に、対象ユーザーのライセンス整合性と利用範囲を事前に設計しておくことが重要。



✓ Microsoft 365 Copilotのエージェント作成における選択肢

・ Agent Builderを利用する場合

Microsoft 365 Copilotの標準機能で、簡単にエージェントを作成可能。主に シンプルな業務支援や情報検索などに適している。

・ Copilot Studioを利用する場合

高度なカスタマイズ機能や外部システム連携（REST APIやPower Platformコネクタ）を活用した柔軟なエージェント作成が可能。

さらにTeamsチャンネルへの公開にも対応。

専門用語を伴う特定分野や、固有のナレッジベースに基づいたサポートが必要な場合に適している。

⇒ 目的や要件に応じて、簡易な業務支援にはAgent Builderを、高度なカスタマイズや外部連携にはCopilot Studioを選択する。

✓ Azure in Copilot の活用指針

- ・ Azureリソース状況の把握や構成の説明を支援するユースケースでは、Azure in Copilotの利用を推奨。
- ・ 推奨理由：自然言語でAzure環境のリソース情報を取得できるため、運用効率と正確性が向上。さらに、Azure RBACに準拠して情報を取得するため、セキュリティを維持しながら利用可能。