

《チェックシート》ウェブ制作あるある——サイト運用アウトソーシング編

企業のウェブサイトを活用する中で、よくある困った“あるある”ケース。

現在の運用品質は？アウトソースの必要性は？簡易診断で課題を「見える化」してみよう！

Strictly confidential
本書類の無断複製および内容の転載を禁じます

●診断方法
① 以下の設問に対し、該当する答えの上にある番号（3～0の数字）に○をつけてください。完全に一致する答えがない場合、より当てはまると思われる項目を選択してください。
② すべての設問への回答を終えたら、A、B、C、Dの分類ごとに、○をつけた番号の合計（○の数ではなく、○をつけた数字を合計します）を記入してください。
③ 裏面に、A、B、C、Dの点数を記載する箇所がございますので、そちらに内容を転記し、診断内容をご確認ください。

診断実施日	年	月	日

設問 A：品質

- A-1 Webサイトの更新作業を担当する部署はいくつありますか？
(1つの部署で集中して行っている場合は0を選択)
- 3 2 1 0
4部署以上 3つの部署で 2つの部署で 1つの部署で
もしくは不明 行っている 行っている 行っている
-
- A-2 Webサイトの更新作業を実施する担当者は何名いますか？
(1名の場合は0を選択)
- 3 2 1 0
6名以上 3～5名で 2～3名で 1名で
もしくは不明 行っている 行っている 行っている
-
- A-3 Webサイト利用者のアクセスデータを集計していますか？
また、そのデータをサイトの品質改善に活用していますか？
- 3 2 1 0
どうしているか 集計していない 集計のみ 集計して
わからない 集計していない 集計のみ 活用している
-
- A-4 KPI、KGIなど目標を達成するため明確な指標をもとに運用していますか。
- 3 2 1 0
どうしているか 明確な指標がない 指標は持っている 明確な指標を元に
わからない 運用している

Aの点数合計 点

設問 B：コスト

- B-1 社外にWebサイトの制作、更新を依頼している制作会社（外注）は何社ありますか？
- 3 2 1 0
3社以上 0社 2社 1社
もしくは不明
-
- B-2 貴社の管理するWebサイトのページ数はおおよそ何ページありますか？
- 3 2 1 0
1000ページ 101～1000 31～100 30ページ
より多い ページ ページ 以下
-
- B-3 社内でWebサイトの制作、更新を担当している派遣社員は何名いますか？
- 3 2 1 0
4名以上 3名 2名 1名以下
-
- B-4 休日や、午前0時など、業務時間外にWebサイトの更新を実施することはありますか？
- 3 2 1 0
緊急の対応が毎月 定期的に 極稀に発生する 実施しない
数回発生する 毎月数回実施する

Bの点数合計 点

設問 C：スピード・納期

- C-1 CMS（コンテンツ管理システム）を導入していますか？
また、そのシステムの機能は十分に活用されていますか？
- 3 2 1 0
導入しているが 必要としているが 導入し活用 必要としない
活用できていない 導入されていない できている できている
-
- C-2 プロジェクト管理や工程管理等のシステムを導入していますか？
また、そのシステムの機能は十分に活用されていますか？
- 3 2 1 0
導入しているが 必要としているが 導入し活用 必要としない
活用できていない 導入されていない できている できている
-
- C-3 作業手順などのルールは定型化、マニュアル化されていますか？
また、それらはチーム内で問題なく運用されていますか？
- 3 2 1 0
数ヶ月に1回以上 数年に1回 問題なく 定型化されていないが
問題が発生する 問題が発生する 運用されている 運用には問題ない
-
- C-4 貴社の管理するWebサイトに掲載しているコンテンツで、より大量に制作、更新を行っているコンテンツはどれですか？
- 3 2 1 0
正確性を重視する製品や 販売訴求力を重視する広 情報の即時性を重視した その他
サービスのカタログ 告、プロモーション ブログ、SNSの投稿

Cの点数合計 点

設問 D：人材

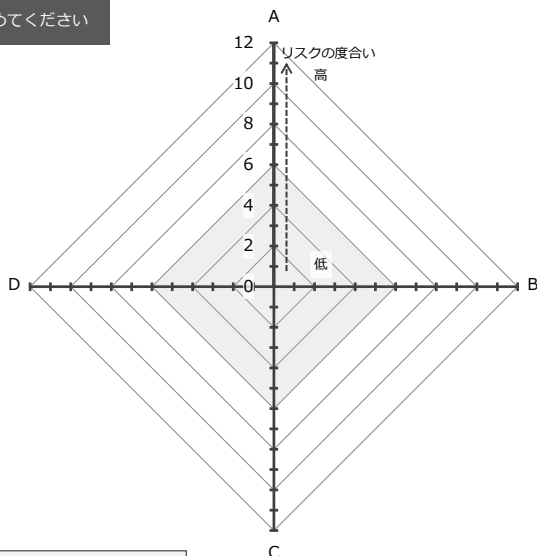
- D-1 Webサイトの制作、更新業務で、残業が発生することはありますか？また、どれくらい発生しますか？
- 3 2 1 0
慢性的に発生する たまに発生する あまり発生しない 発生しない
平均30時間以上 平均10～30時間 平均5～10時間 平均0～5時間
-
- D-2 組織変更などにより、業務に関わる担当者（各部門担当、制作担当、派遣社員など含む）が変更されることはありますか？
- 3 2 1 0
1年の間に複数 毎年の組織変更で 数年に1回 変更される
変更されることがある 変更される 変更される ことはない
-
- D-3 業務において、日々の運用だけでなく、今後の取り組みのための計画、実施の時間が十分にとれていますか？
- 3 2 1 0
計画できていない 計画しているが 計画して 運用以外を
実施できていない 実施できている 行うことがない
-
- D-4 業務において、組織内での役割が明確に定義され、それぞれの役割にあったスキルを持った担当者が配置されていますか？
- 3 2 1 0
わからない 多くの部分で 一部で不十分だと 問題なく
数回発生する 毎月数回実施する 感じる 配置されている

Dの点数合計 点

裏面の設問の回答がまだの場合は、裏面の設問から初めてください

● 設問結果の点数を下記に記入してください。

Aの点数合計	<input type="text"/>	点
Bの点数合計	<input type="text"/>	点
Cの点数合計	<input type="text"/>	点
Dの点数合計	<input type="text"/>	点



6点を超える項目にはその項目に大きな課題が潜在している可能性があります。
ページ右側の解説をご覧ください課題の抽出、把握にお役立てください。



イラスト：なとみみわ

A：品質

この項目は主に、Webサイト運用業務における業務品質やWebサイトの品質への影響の大きさを表しています。Webサイトの品質向上のためには、業務やサイトの規模に対して、適切な期間、手段でメンテナンスや改善を継続して実施する必要があります。また、複数の関係者で運営されるサイトは、その関係者の多さや関わりあいの深さにより品質のばらつきなどのリスクが潜在します。

■この値がより大きい場合・・・Webサイトの継続的な品質維持に課題が潜んでいる可能性があります

【想定される課題】

『サイトデザインの統一性がなく、ばらつく』、『スマホ、タブレットなどのモバイルデバイスへの対応が不十分』
『エンドユーザーへの提供情報の正確性、即時性』、『サイトの回遊性の低下』、『ユーザビリティの低下』など

改善策の例： 業務調査によるガイドライン整備 / Webサイトのリニューアル

B：コスト

この項目は主に、Webサイト運用業務におけるコストへの影響の大きさを表しています。適切なコストで業務を実施するには、作業頻度、ボリューム、求められる品質などにより業務を適切な役割に振り分け実施する必要があります。また、依頼する制作会社、派遣社員などにより対応可能な分野、コストはバラバラなため、適切に把握し管理する必要があります。

■この値がより大きい場合・・・Webサイト運用業務に対して過剰なコストを投下している可能性があります

【想定される課題】

『制作ベンダーの見積もりが妥当かどうか分からない』、『ベンダーへの指示出し、コミュニケーションでムダな時間が取られる』
『重複業務や類似業務によってムダなコストが発生している』、『派遣社員に作業が集中して残業が増加』など

改善策の例： 業務調査によるアウトソーシング可能業務の切り分け / ニアショア・オフショア化

C：スピード・納期

この項目は主に、Webサイト運用業務における納期（スピード）、効率性への影響の大きさを表しています。業務の効率を上げるには、コミュニケーションの複雑さやボリュームを把握し、適切な手段、帳票でプロセスを進行する必要があります。またその規模に応じ、集約・定型化が行えるプロセスは、システムを導入して管理することでパフォーマンスやコストに大きな影響を与えます。

■この値がより大きい場合・・・Webサイト運用業務の効率性に課題が潜んでいる可能性があります

【想定される課題】

『修正作業などの手戻りが多発する』、『公開ミスが多発する』、『コンテンツの巻き戻りが多発する』
『業務の引き継ぎが困難』、『災害などの非常時の対応が不十分』など

改善策の例： 業務プロセス可視化 / CMSの導入 / プロジェクト管理システムの導入

D：人材

この項目は主に、Webサイト運用業務における組織、体制、人材への影響の大きさを表しています。組織を健全に動かす場合、業務の難易度、要求される成果に応じて適切に役割を見極め、体制を構築する必要があります。これらは個人のモチベーションや成果にも影響するため、本来社員に求められる業務とアウトソースできる業務を見極めることも重要です。

■この値がより大きい場合・・・業務の実施体制に課題が潜んでいる可能性があります

【想定される課題】

『社員が本来の業務に対応できず、遅延や負担が発生する』『特定の担当者に業務が属人化して継続が難しい』
『体制変更のたびに運用業務の引き継ぎが発生し、作業スピードが低下する』、『組織のビジネスゴールが達成できない』など

改善策の例： 業務調査によるアウトソーシング可能業務の切り分け / ニアショア・オフショア化