

[Web 担当者 × 自社サイト]

Web 担当者の悩みを解決する法則 & ガイドライン / 申請シートサンプル

効果的なサイトを実現するためには、社内にも積極的な情報発信を行うことが求められています。これまで何度も述べてきた社内の各担当部署とのスムーズな連携こそが Web サイトを担当するあなたに課せられた最大の使命なのです。

背景

- ・企業 Web サイトを充実させていくためには、業務フローや社内の情報を集めてくる仕組みが重要。
- ・ユーザーが満足行くレベルで対応するためには、Web 担当部署以外のどこか別の部署と連携しなければならない。



- ・社内を巻き込む運用体制の整備は必須だといえる。

課題

Web と関係部署が連携できないのは、以下のような企業サイトに対する社内の無関心さが主な原因。

- ・サイトに何があるか知らない
- ・サイト掲載にメリットを感じない
- ・作業が面倒



社内を巻き込むためには、まず Web 担当のあなたがどれだけ情報を社内に発信していくかが問題。

サイト構築のポイント

■ 関心を引く内容に編集する

- ・Web 担当以外の部署にバリューを感じてもらうには、ビジネスのヒントとなる情報として提示する必要がある。
- ・ステークホルダーがどのように Web サイトを利用しているのかをまとめることによって、各担当部署に伝わりやすくなる。

コンテンツの具体例

具体例を考えてみましょう

- ・ Web 戦略の開示
- ・ ツールの提供
- ・ アクションの支援
- ・ 評価の公表

・案 1	
・案 2	

リスクと解決策

■ リスク

イントラネット上の情報が漏えいしてしまう。



■ 解決策

- ・開示の可否を社内で確認する
イントラネットを管理している部署や情報システム担当部署などに確認し、ルールの策定をしたうえでコンテンツを企画する。



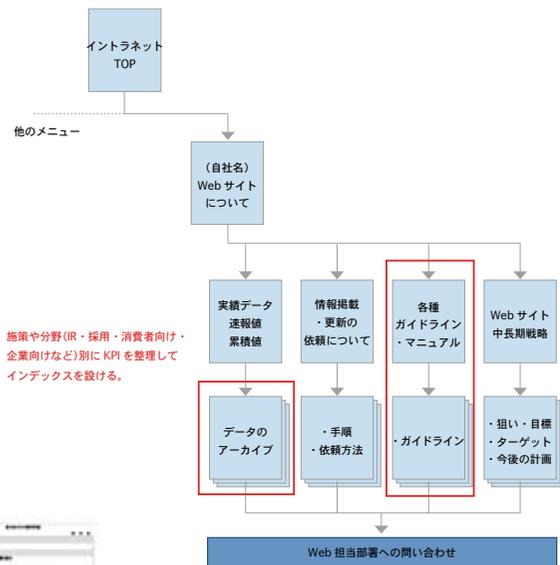
サイト要素

要素に漏れないかチェックしましょう	
Web 戦略の開示	Web サイトのターゲットユーザーや目的、中長期的な戦略と計画を開示する。
ツールの提供	ガイドラインなどコンテンツホルダー(各担当部署)に必要なルールを開示する。
アクションの支援	Web 担当部署への問い合わせなど、Web サイトに反映されるまでの業務フローを開示する。
評価の公表	これまで KPI として紹介してきたものを実際に測定し開示する。閲覧者が見やすく関心が持てる内容に編集する。
案 1	
案 2	



サイト構造図

イントラネットの構造図



ここから制作申請シートをダウンロードする。

ガイドラインの種類と役割

ガイドライン	目的	内容
Web サイト ガイドライン	プロジェクトの目標を明らかにすることでメンバーが最後まで共通の目標を持ってプロジェクトにあたることができる。	プロジェクト目標を定義 達成目標、ターゲット顧客、目標実現の手段、スケジュールなど
システム ガイドライン	サイトの目的や必要なサービス、ユーザー像から、一貫したポリシーに基づいて必要最低限なシステム構築を行う。	システム構築の基準を定義 セキュリティ、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、対応規模、障害対応、ユーザー環境など
HTML ガイドライン	ユーザーに対してよりアクセスしやすいサイトを提供できる。また、制作側からみても無駄のない実装が可能となる。	ページ制作を行うルールを定義 共通のファイル・ディレクトリ名の命名方法、画像の取り扱い方法(解像度やファイルサイズ)、HTML 文法など
Web サイト フローチャート	サイトの構造や内容、規模、ページ遷移を俯瞰でき、一定のルールにそって拡張・更新できる。	サイトの画面構成やリンク構造を定義 ページ数、リンク関係、ページの種類、タイトル、画像、ボタンなど
デザイン ガイドライン	サイト全体にグラフィックの統一感を持たせる事で、快適なナビゲーションを提供しユーザーに安心して使ってもらおう。	ユーザーインターフェイスデザイン、グラフィックデザインを定義 デザインコンセプト、基本レイアウト、領域サイズ、フォント、アイコン、基本色、配置など
表記 ガイドライン	表記表現を統一、文書構造を明らかにすることで、ユーザーに理解しやすいコンテンツを作成する。	テキストの文書構造、表記ルールを定義 文書構造、文章のトーン、操作指示語、固有名詞、記号の使用基準、フォームの項目表記など
CI マニュアル、VI マニュアル	提供するサービスすべてに統一したイメージを構築。企業ブランドに一体感を持たせる。	CI、VI を定義 企業理念、企業ロゴ、マーク、カラー、ブランド名、社内ツール、各媒体での使用規定など
運用 ガイドライン	運用に必要なルールを共有し、効率的な運営を実現。改善点の早期発見につなげる。	運用手順やルールを定義 顧客対応手順、運営業務フロー、社内決裁ルール、社外発注ルールなど
体制図	メンバーの責任の範囲を明確にし、連絡体制を構築。全体の意思決定をスムーズにしたうえでプロジェクトを進行する。	プロジェクト体制を定義 プロジェクト組織、社内・社外メンバー一覧、所属、連絡先、担当業務、責任範囲など
制作ガイドライン	作業手順やチェック方法を明確化。データのやりとりやサイトの制作・更新をスピーディに行う。	サイト制作ルールを定義 管理サイト利用法、テンプレート制作、チェックシート、サイト更新手順など



成果の判定指標

仮説を立て、目標をしっかりと設定しましょう

・業務効率の改善

運用中のコミュニケーションロスやミス。

現状 件 → 月後 件

・定めた KPI の目標数値の達成

本来成し得るべき Web サイトの成果指標に対する数値目標。

現状 件 → 月後 件