

## Webインテグレーションを実現させるアウトソーシング

企業の顔となるホームページ（HP）の企画・運営をアウトソースする事例が増えている。最近では、コンテンツ制作やサーバー運営などばかりでなく、セキュリティ運営やビジネスモデル特許関連の業務までアウトソースするケースも見られる。本稿では、HPの企画・開設・運営をアウトソースする際のポイントについて述べる。

### インターネット戦略と課題

企業が自社のインターネット戦略を検討するに当たり、主管・担当する部門により課題とする点異なることが、戦略策定上のハードルになることがある。以下、各部門ごとの課題を示す。

#### 企画部門

- ・インターネット戦略（企画）が必要だが、何をやってよいかわからない。
- ・収支計画が立てにくい。
- ・セキュリティを強固にしたいが、どの程度の対策が必要かわからない。
- ・社内の体制をどのように形成すべきかわからない。

#### システム部門

- ・自らはWebプロデュースができない。
- ・サーバーの維持管理のみで、権限がない。
- ・各部署で独自にHPを開設させると、無秩序な傾向になる。
- ・セキュリティ対応が困難。ハッカー、情報漏洩、ビジネスモデル特許への適正規模の対応が困難。

#### 広報部門

- ・従来からの広報機能（マスコミ、紙媒体、プレス）との融合がなされていない。

- ・一部のメンバーにより運営するしかない。
- ・経営からの指摘がない限り、放置気味になりやすい。

### HPの双方向性に起因する課題

EC（電子商取引）やBtoB（企業対企業）にHPを利用している場合は、顧客との業務上の情報交換のために、リアルタイム、または定期的な更新が必要である。また、一般的な企業広告、IR（投資家向け広報活動）のみのHPであっても、問い合わせをEメールで受け付ける必要があり、それに対しては遅くとも24時間以内に1次回答をすべきである。

### HPの企画・開設・運営時の留意点

企業のHPを企画から開設・運営する場合に、主幹となる部署は次のプロセスを踏むべきである。

#### 企画時

- ・経営を先頭としたHP制作のコンセプト作り
- ・各部署でのサイト構成の役割分担
- ・開設および増設と維持管理におけるコスト算出と予算策定

#### 開設時

- 
- 
- ・既存システムとのインタフェースの考え方の整理
  - ・データベースの作成の有無と作成時のセキュリティポリシーの確立
  - ・障害時の対応方法  
運営時
  - ・サイト構成の定期的見直しとそれを実施する主体の選定
  - ・セキュリティリスクに対する対応方法と体制の確立
  - ・問い合わせへの対応方法と対応体制の確立
  - ・アクセスログのこまめな分析と定期的なレビュー

#### HP運営のアウトソースの傾向

最近、HPの運営をアウトソースする傾向が多く見られるようになってきている。

##### セキュリティ運営のアウトソース

自社のHPへの侵入、顧客データベースからのデータ漏洩を防ぎ、安全を確保するために専用のデータセンターの施設を利用する。

##### ビジネスモデル特許

ビジネスモデル特許の侵害に対する他者からの追及に備え、対象となるHP上のビジネスモデルが特許を侵害していないことを専門の業者に委託して調査させる。また、防衛のために特許申請を行う。

##### セキュリティログの定期的取得

自社スタッフの手間を省き、専門業者へ定

期的なログ取得を委託する。

##### システム規模拡大時の迅速な対応

当初、HPのサーバーやインターネットバックボーンへのプロバイド回線を基本的なレベルに止め、アクセス量の増大に合わせて適宜増加させるためには、サーバー運営をアウトソースすることが望ましい。また、サーバー運営費を利用料として支払うことにより資産管理が不要となり、キャッシュフロー重視の経営に適う結果となる。

##### 障害時の迅速な対応

ハードウェア、ネットワーク、基本ソフト、電源などの複数の障害を1カ所でまとめて管理し、緊急時の専門的な対応を迅速に行う。

#### 企業HPの今後

利用方法の多様化や技術進歩により、HPIはますます急速に進化していく。

音声、動画、3Dチャット、掲示板などのHP上での新たなコミュニケーション媒体の適切な取捨選択やiモード、プレイステーション2、Webテレビといったインターネットブラウザ機器の進化・多様化に迅速に対応していくことが、今後の企業HP運用においては重要となる。

HP運用を行っている場合、それらを日々キヤッチアップして、適切な選択と迅速な対応を行うことが必要となるであろう。

(NRIネットワークコミュニケーションズ

米田幸司)