

【Web制作 品質向上プロセス】深掘り分析でミスを「チームの資産」に昇華する実践ガイド

RAZONA

● アジェンダ

1. はじめに:なぜミスはなくなるのか？
2. こんなお悩みはありませんか？
3. 第1章:問題提起と3つの課題:なぜ、ミスは繰り返されるのか？
4. 第2章:根本原因を特定し、二度とミスを起こさないための 3ステップ
5. おわりに:チームの品質を継続的に向上させるために

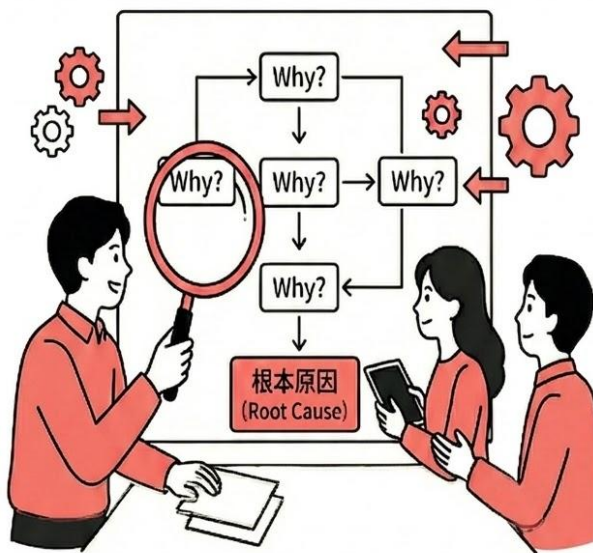
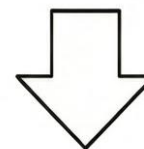
はじめに： 「うっかり」で片付けない。1つのミスから真因を 導く「深掘り分析」の手法

「気をつけていたのに」「ダブルチェックしたのに」……。こうした個人の注意に依存した対策だけでは、現場のミスはなりません。

記事では年間の発生データから見る「全体の傾向」について触れましたが、この資料で紹介するのは、「今日起きたその1つのミス」を二度と起こさないための「具体的な原因特定」の手法です。

漠然とした反省で終わらせず、ロジカルに原因を切り分けるにはどうすればよいか？ 本資料では、「なぜなぜ分析」をはじめとする具体的な深掘り手法を用いて、ミスの根本原因を特定するステップを解説します。

Web制作に携わるすべてのリーダー、マネージャー、担当者の方々が、持続的な品質向上を実現するために、本資料を「実践ガイド」としてご活用ください。



● こんなお悩みはありませんか/ラソナが解決できる課題



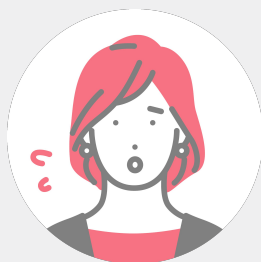
「うっかりミス」で
リリースが遅れる



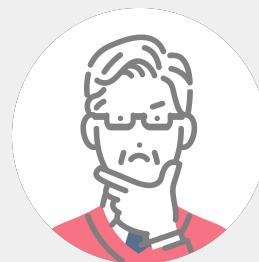
属人化したチェック体制から
抜け出せない



プロジェクト全体のミスを
減らす具体的な方法が分からない



作業の抜け漏れが多く
品質が安定しない



ミスが発生する度に、
原因究明に追われている

第1章

なぜ、ミスは繰り返されるのか？

日々の業務の中で、ミスの再発に頭を悩ませることは少なくありません。
私たちは様々な対策を試しますが、なぜか同じようなミスが繰り返されます。
その背景には、共通する3つの課題が存在します。

1 個人に依存した対策の問題点

2 一時的な対策の限界

3 分析手法の不足

問題提起と3つの課題



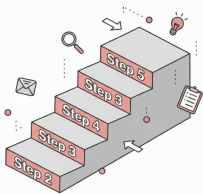
個人に依存した対策の問題点

「次はもっと気をつけるように」と注意を促したり、特定の担当者だけに確認を任せたりしていませんか？
こうした対策は、ミスの再発を個人の努力に依存させ、チーム全体の属人化を進めてしまいます。結果として、担当者の疲弊を招き、根本的な解決にはなりません。



一時的な対策の限界

ミスが発生するたびに「チェックリストに項目を追加する」といった一時的な対策を講じることも多いでしょう。
しかし、そのミスがなぜ起きたのかという原因を深く掘り下げていなければ、新たな状況には対応できません。
根本原因にアプローチしない限り、問題は形を変えて再び現れます。



分析手法の不足

多くのチームやプロジェクトが抱える最も大きな課題は、ミスの原因を体系的に分析するフレームワークを持っていないことです。表面的な現象(例:リンクの記載ミス)だけを追うのではなく、根本的な「なぜ」を深く掘り下げる手法がなければ、真の解決策は見出せません。

● 第2章

根本原因を特定し、二度とミスを起こさないための3ステップ

ここからは、ミスの再発を断ち切るための具体的な 3つのステップをご紹介します。

これは、個人ではなくチーム全体で取り組むべき、持続可能な改善サイクルです。

1 ミスの可視化と分類

2 根本原因の深掘り:「なぜなぜ分析」の実践

3 実践的な再発防止策の策定と実行

● ステップ1: ミスの可視化と分類

まずは、ミスの存在を「なかったこと」にせず、きちんと記録・共有することから始めます。

ミスが発生した際は、以下の項目を簡潔に記録する仕組みを導入しましょう。

この記録を蓄積することで、どのようなミスが、どのプロセスで、どのくらいの頻度で起きているのかを客観的に把握できます。

・何が起きたか

例: トップページのリンク切れにより、ユーザーが重要な情報にアクセスできませんでした。

・どこで起きたか

例: ナビゲーションバーの「サービス」リンクで、クリックしてもページが開きませんでした。

・いつ起きたか(いつミスが判明したか)

例: 2023年10月26日公開後、即座に問題が発覚しました。

・誰が関わったか

担当者名: 主にウェブサイトの公開を担当したチームメンバーが関与しました。

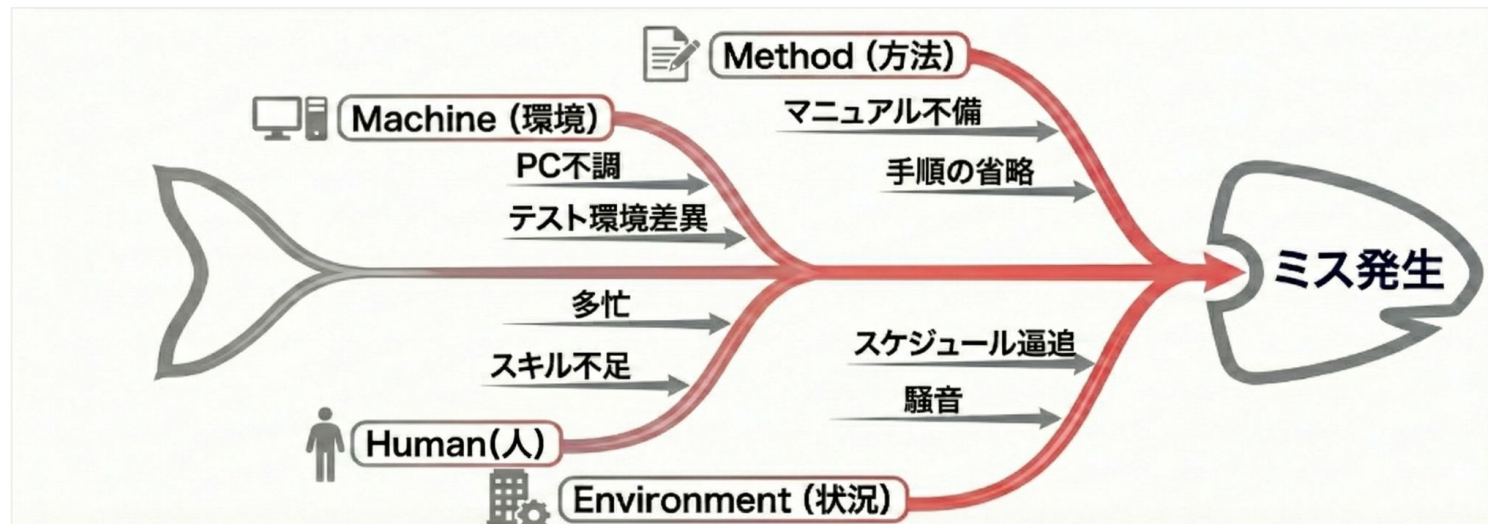
● 2-1: 根本原因の特定 - 要因の洗い出し(特性要因図)

いきなり原因を決めつけてはいけません。

まずは「①特性要因図」で可能性を広く洗い出し、次に「②なぜなぜ分析」で真因を深く掘り下げる。

この2段階のアプローチが、再発防止の鍵です。

① 要因の洗い出し～ 特性要因図(フィッシュボーン)～



- 役割: 「考えられる原因」を、4M(人、方法、環境、マネジメント)の視点で広く洗い出します。
- アクション: いきなり「担当者の不注意だ!」と決めつけず、以下のように可能性を網羅します。
 - 「マニュアルはあったか?(Method)」
 - 「スケジュールに無理はなかったか?(Environment)」
- メリット: 「あの人のせい」といった、思い込みによる原因の決めつけを防げます。

● ステップ2-2: 根本原因の特定 - 真因の深掘り(なぜなぜ分析)

記録したミスに対し、「なぜそれが起きたのか？」を5回繰り返し問う「なぜなぜ分析」を行います。

これにより、表面的な原因のさらに奥に潜む、真の根本原因を特定できます。

事例:なぜ「トップページのリンクが切れていた」のか？	
なぜリンクが切れていた？	参照元のURLが変更されたことに気づけなかったから。
なぜ変更気づけなかったのか？	変更の共有が口頭のみで、文書化されていなかったから。
なぜ文書化されていなかった？	URL変更の際のルールが明確に決まっていなかったから。
なぜルールが決まっていなかった？	変更管理のプロセスが整備されていなかったから。
なぜプロセスが整備されていなかった？	これまで小さな変更が多く、 正式な管理体制の必要性を感じていなかったから。

この分析により、原因は個人の注意不足ではなく、「変更管理プロセスの不備」という構造的な問題であることが明確になります。

● ステップ3: 実践的な再発防止策の策定と実行

・チェックリストの最適化とデジタル化

「最終確認」のような抽象的な項目ではなく、「リンクはすべてクリックして 404エラーでないことを確認する」といった具体的な行動をリスト化します。

Google Sheetsなどのツールを使えば、チェック進行状況の可視化も容易になります。

・ツールの導入とワークフローの改善

URLチェックツールなどを導入し、手作業による確認を減らします。

また、口頭での指示をなくし、チャットツールやチケット管理ツールでの情報共有を義務付けるといったルールを設けます。

・チーム全体でのナレッジ共有と教育

ミスが発生した際には、当事者だけでなくチーム全体で分析結果を共有します。

また、月に一度「ミスの共有会」を実施し、全員がナレッジを吸収し、改善策を提案できる文化を育みます。



● チームの品質を継続的に向上させるために

作業ミスをなくすことは簡単ではありませんが、その原因を正しく見つけ出し、

チーム全体で改善に取り組めば、必ず成果は現れます。

重要なのは、ミスを「個人」の問題ではなく「組織」の問題として捉え、改善の機会に変えることです。



ラソナは、お客様のWebサイト運用と品質向上を強力にサポートするパートナーとして、導入準備から運用まで一貫した支援を提供しています。

現場で本当に機能するガイドラインを共に作り上げるために、ぜひ一度ご相談ください。

● 契約までの流れ

1

お問い合わせ

弊社HPの「[案件ご相談フォーム](#)」またはお電話でご相談ください。

2

お打ち合わせ

弊社の担当者からご連絡させて頂き、その後お客様の状況や課題など詳しくお打ち合わせさせて頂きます。

3

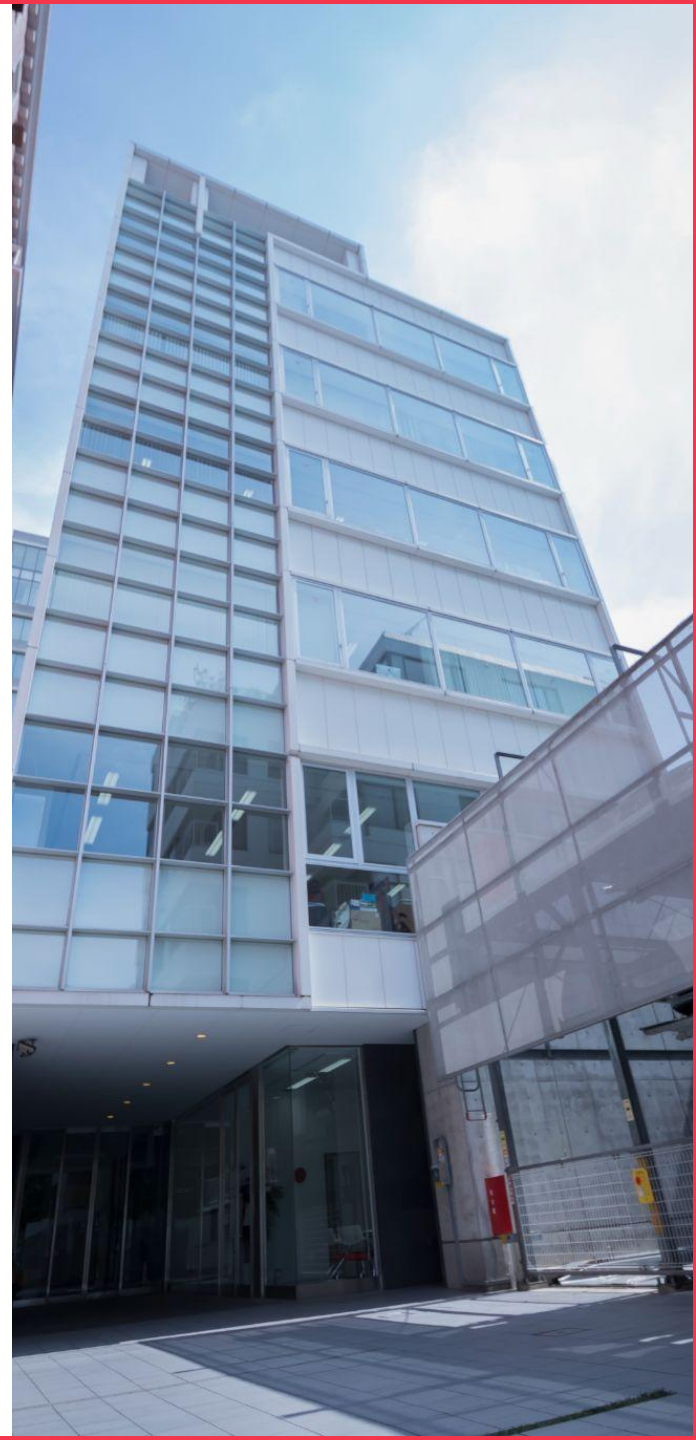
ご提案の提示

ご相談内容に応じた最適なプランをご提案いたします。

4

ご契約

プラン・日程・費用などの内容が確定しましたら契約を締結しプロジェクトをスタートいたします。



案件相談フォーム

<https://www.razona.jp/ops/ops-inquiry/>

お電話でのお問い合わせ: TEL 03-3230-0433

RAZONA