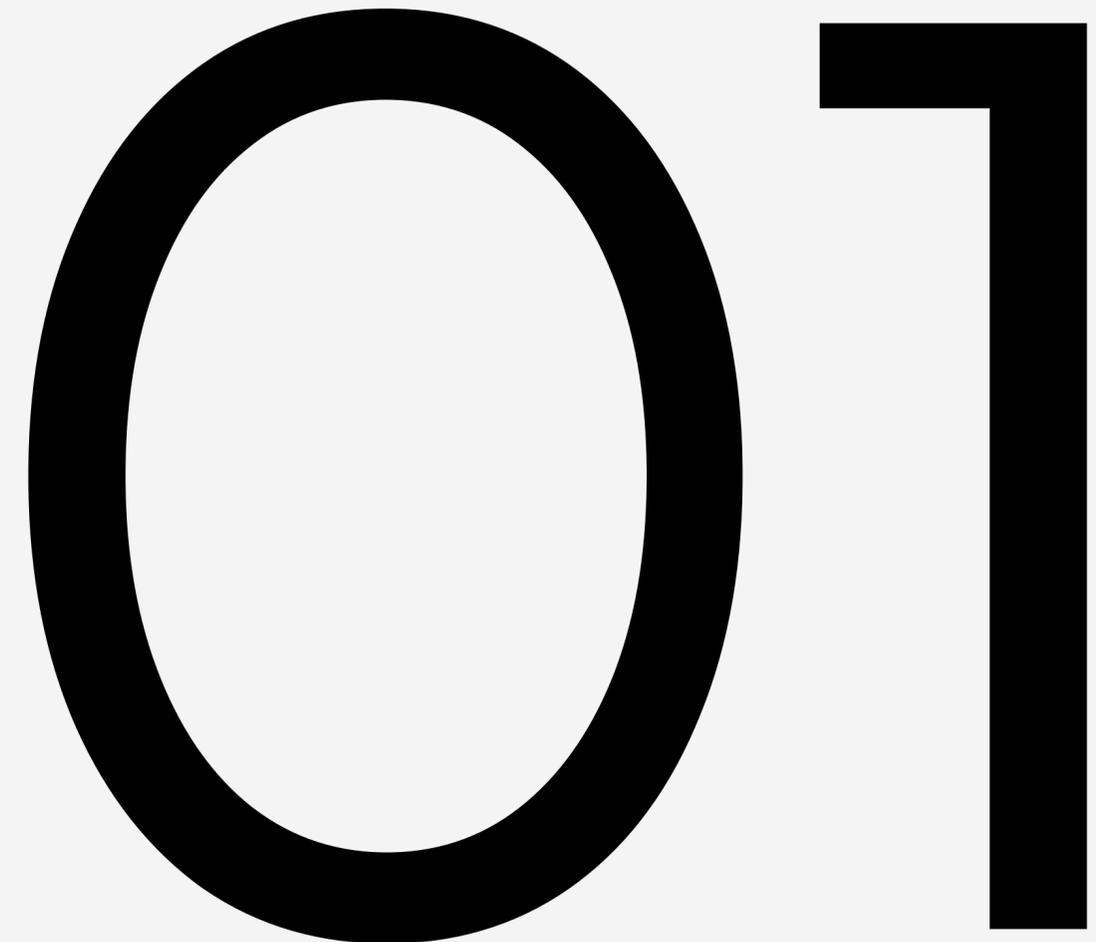


保守・運用講座

Today's Agenda:

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



Webサイトの仕事は、**公開したら終わり**ではありません。

むしろ、公開してからが本当のスタート！

Webサイトは複数の要素で成り立っている

- サーバー
- ドメイン
- WordPress
- プラグイン
 - PHP

時間の経過とともに必ず更新・メンテナンスが必要

保守・運用は...

クライアントにとっては「安心を買う」

制作者側にとっては「固定収入になる仕事」

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



「保守」と「運用」は、似ているようで役割が少し違う

保守...サイトを安全に、正常な状態で保つこと

運用...サイトを使い続け、更新・改善していくこと

制作フェーズでは「**作ること**」がゴール
運用フェーズでは「**使い続けられること**」がゴール

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. **基本業務**
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



3-1 | 更新・メンテナンス編

WordPressサイトでは

- プラグイン
- テーマ
- PHP

などの更新が定期的に発生

3-1 | 更新・メンテナンス編

ただし、**更新=すぐ実行**ではありません！

**更新によって不具合が起きるケースもあるため、
「いつ・何を・どう更新するか」を判断する力が必要**

重要なのが、更新前のバックアップ

3-2 | トラブル・技術対応編

実務では、次のようなトラブルがよく起こる

- 画面が真っ白になる
- 管理画面にログインできない
- レイアウトが崩れる

大切なのは、すべてを自力で直せる必要はないということ

3-2 | トラブル・技術対応編

まずは
「何が原因なのか」
「自分で対応できるか、専門家に相談すべきか」
を判断できることが重要

3-2 | トラブル・技術対応編

専門家に相談するかどうかの判断基準（私の場合）

私自身がトラブル対応をするときに大切にしているのは

「直せるかどうか」ではなく

「自分が触ることで被害が広がらないかどうか」

3-2 | トラブル・技術対応編

①自分で解決できるかどうか判断がつかないとき

②自分が触ることで、障害が大きくなりそうなとき

③想定範囲を超えたトラブルのとき

3-2 | トラブル・技術対応編

逆に、自分で対応するケース...ただのエラーだと判断できる場合

- エラー箇所が明確
 - 修正対象が限定されている
 - 影響範囲が読める
- 👉
- エラーが出ている箇所のコードのみを修正
 - プラグインの設定の見直し
 - バックアップの復元
 - などの対応をします

3-3 | インフラ・環境管理編

ドメインやサーバー周りは
クライアントが最も不安を感じやすい領域

- ドメインの更新忘れ
- サーバー契約の期限切れ
 - SSLの設定ミス

「何が起きているかを理解し、説明できること」が求められる

3-4 | プラグイン・設定管理編

セキュリティ対策やSEO対策、その他様々な機能の追加のために多くのサイトではプラグインを導入します。

入れるだけで安心・効果が出るわけではない

「設定できる」 ... 保守・運用の価値そのもの

3-5 | データ・改善サポート編

Google Analytics (GA) は
サイトの状況を把握するための重要なツール

- 正しく設置されているか
- 最低限どこを見るのか

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



保守・運用では、
テキスト修正や画像差し替えなどの「**軽微な対応**」が頻繁に発生

無料対応がトラブルに変わる瞬間

軽微な修正とは何か？

- 既存テキストの一部修正（誤字脱字、文言の差し替え）
- 既存画像の差し替え（サイズ・構成は変えない）
- 表示内容の軽い調整（レイアウト変更を伴わないもの）

追加見積もりが必要になるケース

- デザインの変更や構成の見直し
- ページの追加・大幅な内容変更
- 新しい機能の追加
- 「ついで」に見えて実は工数がかかるもの

無料で請け負いすぎると何が起きるか？

- 依頼がエスカレートする
- 「やってくれて当たり前」になる
- 時間だけ奪われ報酬はもらえず疲弊する

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. **バックアップという“最後の砦”**
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



バックアップは
何も起きなければ存在を意識されない

- サイトが壊れた
- データが消えた

というときに、唯一サイトを救える手段

バックアップの取り方

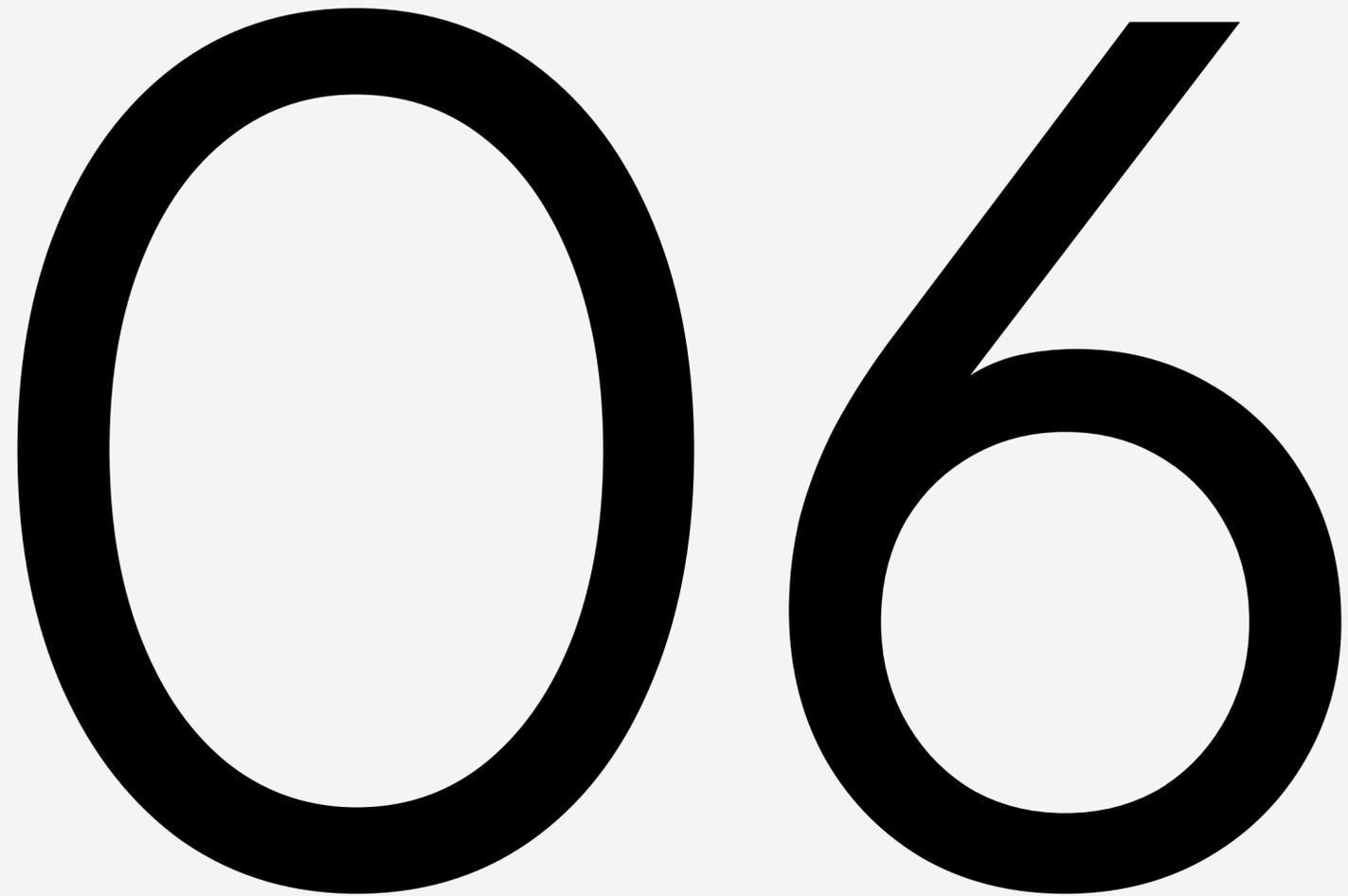
自動で定期的にバックアップをとってくれる機能がある

- サーバー
- プラグイン

自動バックアップに加えて

手動でも定期的+更新作業前にバックアップをとると
さらに安心

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
- 6. ケーススタディ**
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



実務では、次のようなトラブルが実際に起きている

- マルウェア感染
 - 情報漏洩
- 更新忘れによるデータ破損・消失

「何もしていなかった」 ことが原因で起きるケースも多い

Case1 | マルウェア感染

「何もしていなかった」ことで起きたトラブル

■ 相談者の相談内容

「自分のサイトを開くと、
まったく関係のないサイトに飛ばされてしまいます。
これは何が起きているんでしょうか？」

Case1 | マルウェア感染

「何もしていなかった」ことで起きたトラブル

■ 相談者の相談内容

「自分のサイトを開くと、
まったく関係のないサイトに飛ばされてしまいます。
これは何が起きているんでしょうか？」

第三者のサイトへ強制的にリダイレクトされる状態

Case1 | マルウェア感染

「何もしていなかった」ことで起きたトラブル

■ 解決のために行った対応と費用

(実際にクライアントへ提案・請求した内容)

- サーバー・ファイルの調査
- 不正コード・不正ファイルの確認
- サーバー側バックアップを利用した復旧作業

サーバー会社 (Xserver) の自動バックアップが残っていたので
サイト自体は復旧できた

Case1 | マルウェア感染

「何もしていなかった」ことで起きたトラブル

実際の請求内容

- ・ サーバー・ファイル調査費用：8,000円
 - ・ Webサイト復旧作業：30,000円
- 合計：38,000円（税込）

Case1 | マルウェア感染

「何もしていなかった」ことで起きたトラブル

■ このケースから学べること

- トラブルは「起きてから」では遅い
- 復旧よりも、事前の対策の方が圧倒的にコストが低い
- セキュリティは「何かあったとき」ではなく
「何も起きないため」に行うもの

Case2 | 更新忘れによるデータ消失

■ 相談者の相談内容

「サイトが急に表示されなくなりました。元に戻せますか？」

Case2 | 更新忘れによるデータ消失

■ 起きていた問題

- サーバー契約の更新忘れ
- サーバー側のバックアップ保持期間が終了

サイトのデータをすべて失ってしまっている状態



元の状態に戻すことは不可能

Case2 | 更新忘れによるデータ消失

■ 解決のために行った対応と費用

データ復旧では対応できずサイトを一から作り直すことに

- 構成の再設計
- デザイン制作
- WordPress構築

制作費として約50万円

Case2 | 更新忘れによるデータ消失

■ このケースから学べること

- サーバー・ドメイン更新管理の重要性
- 定期バックアップがないリスクの大きさ

Case3 | 無料で請け負いすぎたことで起きた クライアントトラブル

「修正」の線引きをしなかった結果

■ 状況

HPの全ページが公開された後、クライアントから「修正したい部分がある」という連絡が続く

- テキスト修正
- デザインの調整
- 構成の変更
- 新しい機能の追加

Case3 | 無料で請け負いすぎたことで起きた クライアントトラブル

「修正」の線引きをしなかった結果

■ 起きていた問題 ... 「修正」の範囲が少しずつ広がっていったこと

修正 → 変更 → 追加 → 再設計

実際には新規制作に近い内容まで含まれるようになっていった

- 対応範囲
- 完了の定義
- 無料でどこまで対応するのか

を明文化していなかったため、お互いの「ここまで」の認識がズレる

Case3 | 無料で請け負いすぎたことで起きた クライアントトラブル

「修正」の線引きをしなかった結果

■ 限界を伝えたときに起きたこと

「これ以上は対応できない」と伝える



「まだホームページは完成していない。
作業が残っているのに、途中で投げ出した。」

**結果として、他の制作者に依頼する際に発生した費用を
こちらに請求される事態に**

Case3 | 無料で請け負いすぎたことで起きた クライアントトラブル

「修正」の線引きをしなかった結果

■ このトラブルの本質 契約書はかわしていた

- 修正の範囲
- 作業範囲
- 「完成」の定義

といった点について、**書き方が曖昧だった**

「修正」と「追加対応」の線引きができず認識にズレが生じてしまう

Case3 | 無料で請け負いすぎたことで起きた クライアントトラブル

「修正」の線引きをしなかった結果

■ 本来、明文化すべきだったこと

「制作」と「保守・運用」をはっきり分けて伝える必要がある

- 制作は「全ページ公開・初期表示確認」まで
- 公開後の修正・変更・追加対応は保守・運用契約で対応
- 保守契約に含まれない内容は都度見積もり

「どこまでが制作なのか」「どこからが保守・運用なのか」を
お互いに同じ認識で持つことができる

Case3 | 無料で請け負いすぎたことで起きた クライアントトラブル

「修正」の線引きをしなかった結果

■ このケースから学べること

- 無料対応は、感謝ではなく「期待」を生む
- 線引きをしない優しさは、トラブルにつながる
- 契約は、信頼関係を壊さないためにある

保守・運用契約や対応範囲の明文化 → お互いを守るための仕組み

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. **相場感と考え方**
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



保守・運用の月額相場は、
おおよそ **10,000円~50,000円**程度

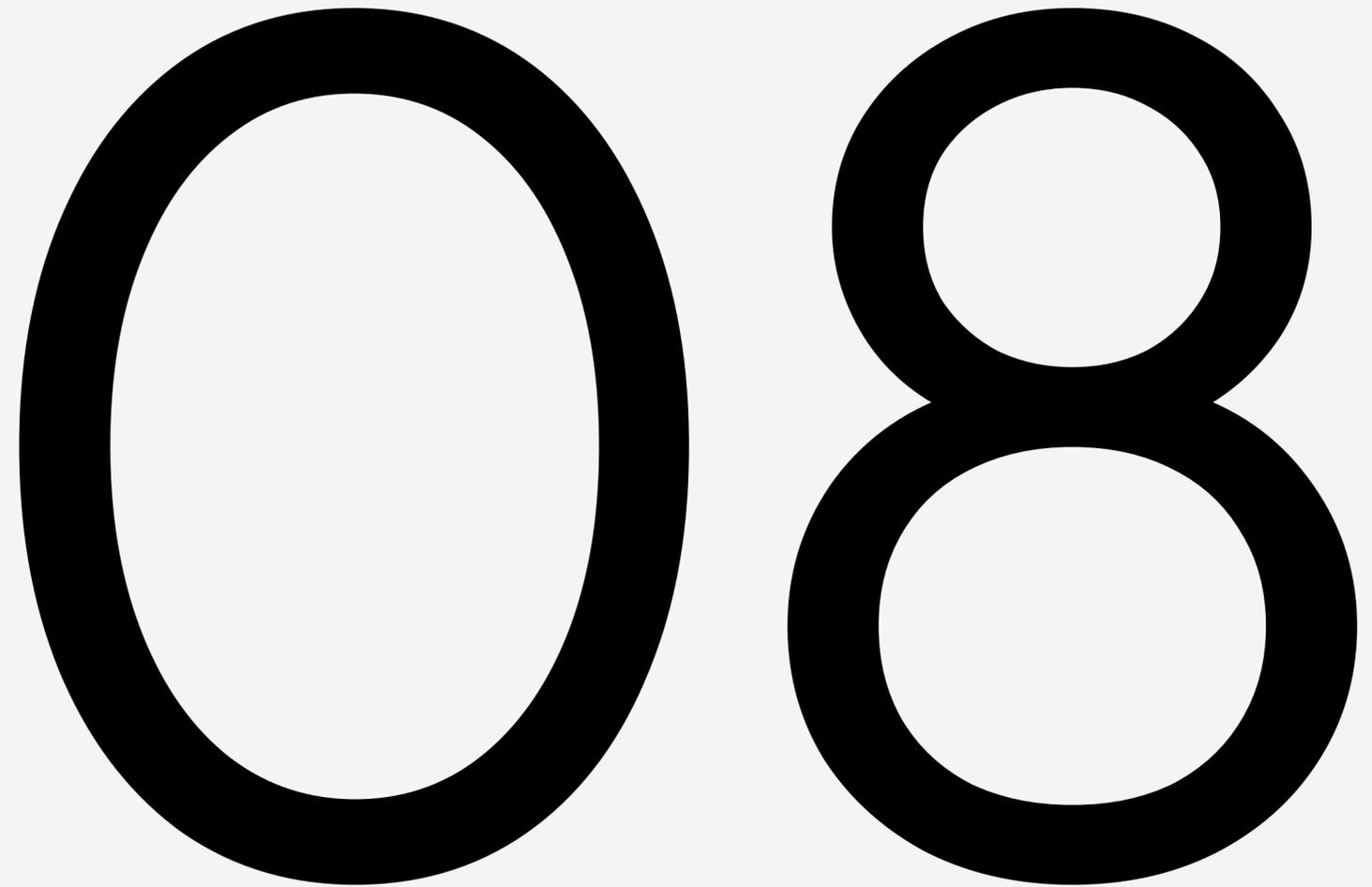
※多いのは10,000~20,000円くらい？(私の肌感)

金額の違いは

- 対応範囲
- サイト規模
- 緊急対応の有無

「いくらでやるか」より「何を含めるか」を明確にすること

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



意識すべきこと

最初からすべてを完璧にできる必要はない

- 分からないことは調べる
- 判断に迷ったら相談する
- 無理なことは引き受けない

この線引きが、長く信頼される制作者につながる

まずやるべきこと

自分ができる保守内容を言語化

- 何ができるのか
- 何は含めないのか

初めて保守・運用を「仕事」として提案できる

制作とセットで考えることで

仕事は一過性ではなく、継続的なものになる！

1. なぜ「保守・運用」を学ぶのか
2. 保守・運用とは何をする仕事か
3. 基本業務
4. 日常的な運用対応の実態
5. バックアップという“最後の砦”
6. ケーススタディ
7. 相場感と考え方
8. 意識すべきこと・やるべきこと
9. まとめ



「作れる人」から「守れる人」へ

保守・運用は
派手ではありませんが、確実に必要とされる仕事です

自分を守り
クライアントを守り
Web制作を仕事として続けていくためのスキル

この講座が、その第一歩になれば嬉しいです