

# SharePoint での FAQ の作成

## 背景

Notes のリプレースに伴い、社内で利用している「PC 利用に関する FAQ」を SharePoint 環境へ移行したいとのご要望がありました。

Notes の DB は一定の容量を超えると共有しにくいという点、ファイルが散在し、バージョン管理運用ができていない問題点がありました。今回は、SharePoint での FAQ 作成を 2 ヶ月間の短期常駐にてご依頼を頂きました。

その際、お客様から提示された必要スキルは以下のとおりです。

### 【必要スキル】

- SharePoint で FAQ 等の作成経験者
- 顧客からの指示にそって的確に文章(日本語)を作成出来る方
- バージョン管理運用の検討ができること

## 概要

業種	IT
作業規模	1000 人以上
作業ボリューム	2 人月
作業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>• PC 利用に関するFAQを現在使用している Notes 環境から SharePoint 上に移行作成する。</li><li>• 移行時には、既存の Notes 環境をそのまま移行せず、担当者からの大まかな改変指示に従い文章構成やページ改変など、SharePoint 上での FAQ の最適な構成を判断して作成を行う。</li><li>• 新規 FAQ の作成</li></ul>

## 作業効果

### 最新の FAQ 情報にアップデート

#### <課題の詳細>

旧環境の FAQ の内容は、誤字脱字やリンク切れ、間違ったリンク先が設定されている等のページが存在しており、メンテナンスが不十分な状態でした。

#### <どのように改善したか>

1 ページずつ不自然な日本語がないか、リンク先のページは正しいリンク先であるかなどを確認し、担当者に確認後、正しい情報に修正しました。また、差分チェックツールを使用し、旧環境から新環境への転記に漏れがないかの確認を行いました。

## 弊社利用による効果

### 運用を考慮したドキュメント作成

契約内容では、「旧環境から新環境への移行作業」ということでしたが、お客様先のご担当者は Web に関する知識がありませんでしたので、弊社の作業終了後、お客様ご自身でメンテナンスができないのではないかと考え、新規ページの作り方、リンク先の変更方法、文字色の修正等、更新手順書を作成し、お客様先のご担当者にマニュアルを用いた更新手順の引継を実施しました。その結果、お客様自身で日々のメンテナンスが可能となりました。

## 作業内容の詳細

### 環境移行対象

#### 1. Notes

### 作業詳細

1. 移行対象ページの洗い出し
2. 作業計画書作成
3. 担当者と変更点の確認
4. 旧環境から新環境へ FAQ 移行
5. 新規 FAQ 作成

### 納品ドキュメント

- 更新手順書
- 旧新対比ページ一覧表
- 進捗表