

01

はじめに

本資料では、当サービスの運営方針、提供内容、サポート体制および品質管理に関する基本的な考え方をご紹介します。

まちのWeb屋さんカレッジは、法人・個人事業主を対象に、Webを活用した情報発信や業務改善等に必要な知識・スキルの習得を支援するオンラインサービスです。

当サービスでは、あらかじめ定められた内容を一律に提供するのではなく、利用者の事業内容、現在の状況、目指す方向性などを確認したうえで、必要な内容と進め方を整理します。利用者ごとに異なる課題に向き合い、実際の事業活動の中で活用しやすい形へ落とし込むことを重視しています。

そのため、サービス開始時には当社独自の初期ディレクションプロセスを実施し、目的や優先順位を整理します。その後も学習状況や事業環境の変化を確認しながら、必要に応じて内容や進め方を見直します。画一的なカリキュラムではなく、一人ひとりに合わせたオーダーメイド型サポートを基本としています。

本資料は、銀行、取引先、紹介者、利用を検討されている法人・個人事業主の皆様へ、当サービスの考え方と運営の全体像をご理解いただくことを目的として作成しています。サービスの詳細や個別のご相談については、専用のお問い合わせフォームより受け付けています。

本資料が、当サービスへのご理解の一助となれば幸いです。

ひとりひとりの事業に寄り添い、
Webの力で、
明日の一步を支える。

まちのWeb屋さんカレッジ

02 基本方針

日々の運営とサービス改善において、以下の5つの考え方を判断基準としています。



01

誠実性

利用者との信頼関係を最も重要な基盤と考え、サービス内容やサポート範囲を丁寧に説明します。できることとできないことを明確にし、状況に応じて必要な情報を正確にお伝えします。



02

実践性

知識を学ぶこと自体を目的とせず、実際の業務や事業活動の中で活用できることを重視します。学んだ内容を具体的な行動や成果物へつなげられるよう、現実的な視点で支援します。



03

柔軟性

利用者の経験、事業内容、目標、確保できる時間はそれぞれ異なります。画一的な進め方を避け、初期ディレクションプロセスを通じて、一人ひとりに適した内容と進め方を設計します。



04

品質

学習資料、サポート体制、運営フロー、コミュニケーションの状況を継続的に確認し、安定したサービス品質の維持に努めます。必要に応じて内容や手順を見直します。



05

改善

利用者から寄せられた意見、日々の運営状況、事業環境や技術の変化を踏まえ、サービス内容と運営方法を継続的に改善します。完成した仕組みを固定するのではなく、より分かりやすく、利用しやすいサービスへ更新していきます。

これらの方針は、単なる掲示事項ではなく、サービス設計、講師・担当者の対応、学習資料の見直し、問い合わせ対応など、日々の運営全体に反映します。

03 サービス概要

当社独自のディレクションプロセスを起点に、
一人ひとりに合わせたオーダーメイド型サポートを提供します。

項目	内容
サービス名称	まちのWeb屋さんカレッジ
提供形態	オンライン（教室での対面受講は行っておりません）
対象	法人・個人事業主
学習内容	Webを活用した情報発信や業務改善等に必要な知識・スキル
特徴	当社独自のディレクションプロセス
提供方法	一人ひとりに合わせたオーダーメイド型サポート
対応体制	担当講師・担当者によるサポート
お問い合わせ	専用フォームより受付

01 サービスの考え方

当サービスは、Web制作そのものだけを目的とするものではありません。
情報発信、業務改善、顧客との接点づくりなど、Webを事業の中でどのように活用するかを整理し、必要な知識やスキルを実践的に身につけることを重視しています。



02 ディレクションプロセス

サービス開始時に、利用者の事業内容、現状の課題、利用できる時間、目標などを確認します。確認した内容をもとに優先順位を整理し、必要な学習内容と進め方を設計します。この一連の過程を、当社独自のディレクションプロセスと位置付けています。



03 オーダーメイド型サポート

同じ法人・個人事業主であっても、必要とする支援内容は異なります。そのため、あらかじめ決められた順序を一律に進めるのではなく、利用者ごとの状況に応じて内容を調整します。事業内容や環境が変化した場合には、必要に応じて学習方針の見直しも行います。



04

サポート体制

担当講師・担当者が役割を分担し、利用者の状況に応じて必要なサポートを提供します。

01



初期ディレクションプロセス

サービス開始時には、目的や現在の状況を確認するための初期ディレクションプロセスを実施します。利用者が抱えている課題を整理し、最初に取り組む内容、優先順位、進め方の目安を共有します。

02



担当講師・担当者による対応

学習内容に関する質問や制作上の相談は、担当講師または担当者が確認します。内容に応じて役割を分担し、必要な情報を整理したうえで対応します。利用者が誰に相談すればよいか分からない状態を避けるため、連絡先や対応窓口を明確にします。

03



学習状況の確認

進行状況やつまずいている点を確認し、必要に応じて進め方を調整します。単に課題の提出状況を見るだけではなく、利用者が実際に内容を理解し、事業の中で活用できる状態に近づいているかを重視します。

04



コミュニケーション方針

連絡手段は特定のツールに限定せず、利用者の希望や利用環境を踏まえて調整します。利用者がLINEを希望する場合にはLINEでの対応も可能です。円滑にやり取りできる方法を確認し、無理のないコミュニケーション環境を整えます。

05



方針の見直し

事業内容、業務上の優先順位、利用者の理解度などが変化した場合には、必要に応じて学習内容や進め方を見直します。最初に決めた計画を固定するのではなく、現在の状況に合わせて調整することを前提としています。



担当制による安心のサポート

学習や制作の進行に合わせて、担当講師・担当者が役割を分担します。誰に相談すればよいか明確なので、安心してサービスをご利用いただけます。



状況に合わせた柔軟な対応

利用者の理解度や事業の状況に応じてサポート内容を調整します。固定的な対応ではなく、必要な支援を適切なタイミングで提供します。



連絡手段は柔軟に対応

利用者の希望や利用環境に合わせて、最適な連絡手段を選択します。LINEなどを希望する場合にも対応可能です。



安心して学べる環境づくり

相談しやすく、継続しやすい環境を整えることが、学習の定着と事業の成長につながると考えています。

利用者ごとの状況を把握し、相談内容に応じて適切な担当者が対応できる体制づくりを重視しています。

05

品質管理

受講者へ安定したサービス品質をご提供するため、以下の項目について継続的な確認・改善を行っています。



01 | サービス内容

提供している内容が、利用者の目的や事業活動に適したものとなっているかを確認します。実際の利用状況や相談内容を踏まえ、必要に応じて構成や説明方法を見直します。

02 | 学習資料・コンテンツ

学習資料や説明内容について、分かりやすさ、実用性、情報の正確性を確認します。使用するサービスやツールの変更等があった場合には、内容の更新を検討します。

03 | 学習環境

オンラインで無理なく利用できる環境になっているかを確認します。利用者が必要な情報へアクセスできるか、連絡や確認に過度な負担が生じていないかを見直します。

04 | コミュニケーション

質問や相談の内容が適切に共有され、必要な回答につながっているかを確認します。伝達漏れや認識のずれを減らすため、対応手順や情報共有方法を整理します。

05 | サポート体制

担当講師・担当者の役割や対応状況を確認し、特定の担当者だけに情報が偏らない体制を整えます。必要に応じて対応方法や分担を見直します。

06 | 運営体制

問い合わせ受付、利用者情報の管理、サービス提供までの流れを定期的に確認します。運営上の課題が生じた場合には、原因を整理し、再発防止や改善につなげます。

今後もサービス品質の維持・向上に努めてまいります。

06 運営ポリシー



利用者一人ひとりに適したサービスを
安定して提供するため、以下の方針に基づいて運営します。

01

一人ひとりに適したサービス提供

利用者の事業内容、目的、経験、利用環境を確認し、それぞれに適した内容と進め方を検討します。同じ内容を一律に提供することよりも、必要な支援を適切に組み立てることを重視します。

02

適切な情報管理

サービス提供にあたり取得した情報は、関係法令および当社の管理方針に基づき、必要な範囲で適切に取得・利用・管理します。利用目的を踏まえ、業務上必要な担当者の範囲で取り扱います。

03

明確な連絡体制

利用者からの相談や連絡を適切な担当者へつなぐため、連絡先や対応窓口を整理します。営業担当者だけに情報が残ることを避け、サービス開始後は講師または指定の窓口が対応します。

04

運営状況の確認

サービス提供の状況、利用者からの相談内容、担当者間の情報共有などを確認し、運営上の課題を把握します。問題が生じた場合には、その場限りの対応で終わらず、手順や体制の見直しにつなげます。

05

継続的改善

Webサービスや事業環境は変化し続けます。当社も、学習内容、資料、サポート方法、運営フローを固定せず、必要に応じて継続的に改善します。利用者にとって分かりやすく、活用しやすいサービスを目指します。

運営方針やサービス内容に変更が生じる場合には、必要に応じて利用者へ案内し、円滑なサービス提供に努めます。

07

よくあるご質問

サービスの対象、提供方法、学習内容、連絡手段などについて、よくいただくご質問をまとめています。

Q.

Q. どのような方が対象ですか？

法人および個人事業主を主な対象としています。趣味のみを目的とした利用は想定していません。
今後事業を始める予定の方については、紹介や事前の確認を通じて、サービスとの適合性を確認したうえで対応を検討します。

A.

Q.

Q. 教室での受講はできますか？

教室での対面受講は行っておらず、オンラインで提供します。
利用者の所在地を問わず参加できるよう、連絡やサポートはオンライン上で実施します。

A.

Q.

Q. 学習内容は決まっていますか？

利用者によって必要な内容が異なるため、全員が同じ内容を同じ順番で進める形式ではありません。
当社独自のディレクションプロセスを通じて、目的や状況を確認し、必要な内容と進め方を設計します。

A.

Q.

Q. 途中で学習内容を変更できますか？

事業内容、業務上の優先順位、利用者の理解度などに変化があった場合は、必要に応じて内容や進め方を見直します。最初に設定した方針を固定するのではなく、現在の状況に合わせて調整します。

A.

Q.

Q. 連絡手段はLINEですか？

特定の連絡手段を一律に指定しているわけではありません。
利用者の希望や利用環境を確認し、適切な方法を調整します。
LINEを希望される場合には、LINEでの対応も可能です。

A.

Q.

Q. 相談したい場合は、誰に連絡すればよいですか？

サービス開始後は、担当講師または指定の連絡窓口へご相談ください。
内容に応じて、適切な担当者が確認します。
営業担当者だけに相談が集中しないよう、サービス提供体制の中で対応します。

A.

Q.

Q. 個人情報はどのように管理していますか？

関係法令および当社の管理方針に基づき、適切に取得・利用・管理しています。
サービス提供に必要な範囲で取り扱い、業務上必要な担当者の範囲で共有します。

A.

08

お問い合わせ

サービス内容、利用方法、対象条件などに関するご相談は、
専用のお問い合わせフォームより受け付けています。
ご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。



お問い合わせ前に

本資料および公式Webサイトに記載している内容をご確認のうえ、法人名または屋号、
ご担当者名、ご相談内容をご記入ください。事業内容やご希望を具体的に記載いただくことで、
より適切なご案内が可能になります。



対応について

お問い合わせ内容を確認し、必要に応じて担当者よりご連絡します。内容によっては、
確認や回答に時間を要する場合があります。また、サービスの対象や運営方針に合わない
場合には、対応を見送ることがあります。



営業・勧誘目的の連絡について

当社への営業、勧誘、宣伝、提携提案等を目的としたお問い合わせは受け付けていません。
お問い合わせフォームを利用した営業行為はお控えください。



お問い合わせ窓口

公式Webサイト内の専用お問い合わせフォームをご利用ください。

まちのWeb屋さんカレッジ

本資料の内容は、今後のサービス改善や運営状況に応じて変更する場合があります。