

情報共有の質をどう高めるか 検索の性能と機能に着目し 人と情報、人と人をつなぐ仕組みを実現



キヤノン ITソリューションズ株式会社

キヤノン ITソリューションズは、自社が開発・提供する統合検索システム「DiscoveryBrain」を活用して、社内の情報共有環境の高度化を図りました。社内に分散している情報を横断して検索できるだけでなく、ファイルの中身を1つずつ確認するといった手間をかけることなく、必要な情報、そして、助けを借りたい人にたどり着けます。システム開発を担うエンジニアが技術情報や過去の資産を有効活用してインテグレーションの質を高めるなど、製品やサービスの品質向上につながると期待しています。

課題	<ul style="list-style-type: none"> 社内が発信されている大量の情報技術をより積極的に活用した、開発業務の更なる生産性向上
導入の成果	<ul style="list-style-type: none"> 社内の情報ソースを横断した統合的な検索システムを実現 必要な情報を探し出す際の効率が劇的に向上 検索結果の文書を介して人探しも効率的に行える

導入ソリューション	<ul style="list-style-type: none"> DiscoveryBrain
キヤノン ITソリューションズを 選択した理由	<ul style="list-style-type: none"> 検索結果から情報を絞り込む際のサポート機能が充実 文書ファイルを使った類似文書検索などに対応 社内システムを検索可能にする独自クローラー開発が可能

背景・課題

どんな情報にもすぐにとどり着ける 情報共有のスピードや精度を高めたい

キヤノン ITソリューションズは、豊富な開発経験を生かしたシステムインテグレーション、高度なノウハウと技術力を組み合わせた製品などの提供を通じて、お客様のビジネスをサポートしています。それら製品やサービスの品質をさらに高めるため、当社は継続的に社内の業務環境を見直しています。その中で新たにテーマとして浮上したのが技術情報・ナレッジ共有のレベルアップです。プロジェクト管理や品質管理に関するガイドラインや各種標準フォーマットなどを公開しているサイト「品監ポータル」や、各種技術資料や先行開発事例情報などを収めたサイト「技術情報共有サイト」、実際の案件で取り組んだ技術や方法論についてアーキテクト

視点でまとめたレポートを公開しているサイト「アーキテクトレポート」など、社内には様々な情報共有サイトがあります。

お客様セグメントごとに開発チームを構成していますが、協力会社のSEや技術経験の浅いSEなど、様々な人材で構成されており、情報量に差があります。各チームの技術レベルの向上や標準化を図るには、過去の事例やプログラム、社内標準仕様などの資産から各自で学ぶ必要があります。そのため独自の仕組みを構築して資産を共有しているのです。

「しかし、情報蓄積場所が複数サイトに分散しているため、目当ての情報にとどり着くのに時間がかかってしまう場面もありました。いつでも、どんな情報でも、素早くたどり着ける。情報共有のスピードや精度をさらに高めようという気運が高まりました」と当社の齊官 厳雄は語ります。

Canon

キヤノン ITソリューションズ株式会社

社名

キヤノン ITソリューションズ株式会社

所在地

東京都港区港南2-16-6 キヤノンSタワー

Web サイト

<https://www.canon-its.co.jp/>

事業内容

キヤノンMJグループにおけるITソリューション事業の中核企業として、金融や製造、流通などをはじめとする広範な領域で、オーダーメイドによるシステム開発、パッケージソフトウェアやクラウドサービス、データセンターサービスなどを組み合わせて、顧客に最適なシステムを提供している。



キヤノン ITソリューションズ株式会社
金融ソリューション事業部
金融ソリューション第一開発本部
本部長
齊官 厳雄



キヤノン ITソリューションズ株式会社
開発統括本部
デジタルイノベーション開発統括部
湯浅 英之



キヤノン ITソリューションズ株式会社
品質監理本部
生産革新部
寺田 誠

“ 自社の経験を DiscoveryBrain のさらなる強化につなげていきたい ”

キヤノン ITソリューションズ株式会社 金融ソリューション事業部 金融ソリューション第一開発本部 本部長 齊官 厳雄

解決策

データの管理場所や方法は変えず
検索エンジンで情報共有のレベルを上げる

では、どのような手段で情報共有の精度やスピードを高めていくのか。「まず分散している情報を1カ所に集めて、情報を探しやすい方法を検討しました。しかし、元の仕組みとオリジナルデータ、検索のための仕組みとコピーしたデータ、二重の管理が必要になってしまいます。運用の中で2つのデータに差が生まれたりしはじめると、メンテナンスに手間がかかるようになる懸念もある。情報の管理・保管場所は変えない方がよいだろうと判断しました」と当社の湯浅 英之は説明します。

そこで採用したのが検索エンジンによるアプローチです。検索エンジンの性能、機能の豊富さによって、分散している膨大な情報からでも必要な情報をすぐに探せるようにしようと考えたのです。

このアプローチを可能にしたのが、キャノンITソリューションズ自身が開発し、提供している統合検索システム「DiscoveryBrain」の存在です。

DiscoveryBrainは、搭載されている高度な自然言語処理技術によって、独自の特徴語解析を実行。高速かつ精度の高い情報検索を実現します。また基本となる検索性能以外にも、分類ルールに基づく文書のカテゴリ分けなどで、ユーザーが目当ての情報にたどり着くのをサポートします。

「自社製品とはいっても要件を満たさないものを導入するわけにはいきません。他社製品との比較を行いました。その結果、DiscoveryBrainの優位性ははっきり確認することができました」と当社

キャノンITソリューションズのDiscoveryBrain活用イメージ



の寺田 誠は言います。

例えば、評価したのが検索方法の豊富さです。DiscoveryBrainは、一般的なキーワード検索だけでなく、文書ファイルを使ったマッチング検索が可能。「提案書を作成する際に、過去に類似案件がなかったか確認したい場合やメールで来る質問に適した回答をなるべく早く探したい場合に、このマッチング検索が役立つのではないかと考えています。提案書ファイルをドラッグ&ドロップしたり、メールの問い合わせ内容をそのまま検索窓にコピー&ペーストするだけで、DiscoveryBrainが文書・文章内の特徴的なキーワードを抽出し、類似文書を提示してくれるため、答えを瞬時に見つけ出すことができます」(寺田)。

成果

資料などの情報だけでなく
知識やスキル、経験を持つ人も探せる

DiscoveryBrainにより、当社は社内ポータルをはじめ多様なサイトやシステムに分散した情報を横断的に検索できるシステムを実現。「C-Discovery」と名付けました。検索対象は、当初、予定していた技術情報だけでなく社内規定・手続き関連情報など、幅広い情報を含めています。情報共有の精度やスピードの向上は、エンジニアだけでなく、あらゆる社員の業務品質に関する課題だと考えたからです。

「キーワード検索や類似文書検索による結果画面は、関連ワードとしてさらなる絞り込み検索のヒントが表示されたり、ファイルの中身を簡単に把握できたりするような工夫が施されています。例えば、文書が契約書やレポートだった場合は、章立てや見出しの一覧までを結果画面に表示。FAQでまとめられた文書ならQとAも同時に提示して、結果画面だけでも用が足せるように工夫されています。以前は、ファイルを1つずつ開いて、自分の仕事に役立つ資料かどうかを見極めたり、ページを順番にめくって、どこに探している情報が記載されているかを探したりしなければならませんでした。そうした手間をかけずに必要な情報にたどり着けるようになったことに多くの社員が手応えを感じています」と齋官は言います。

実際、C-Discoveryにはアンケート機能を埋め込んでおり、ユーザーの声を収集できるようにして

いますが、多くの社員から「期待通りの検索結果が得られるようになった」「検索入力や検索結果が直感的で分かりやすい」「情報活用に役立つ」という反響が寄せられています。

また必要な資料が見つかりやすくなったことで、社内の人探しも効率的に行えるようになりました。

ある技術で検索を行い、ヒットした文書の作成者を見れば、その技術に関する知識を持ったエンジニア、過去にお客様に提案した経験を持つ営業担当者などを全社から探すことができます。「C-Discoveryは人と情報だけでなく、情報を介して人と人をつなぐシステムでもあります」と寺田は強調します。

今後の展望

ユーザーの属性や権限に応じた
検索対象の制御も目指したい

今後、当社はC-Discoveryで検索できる情報を継続的に拡充していきます。製品資料を蓄積している営業関連サイトなども追加し、より幅広い業務に役立つシステムにしていきます。

「また、現在は全社員向けに公開されている情報のみを検索対象としていますが、ユーザーの役割・部門や権限に応じた検索結果を提示できるようにしたいと考えています。それが可能となれば、より多くの情報を検索エンジンの対象とする事ができ、上位職での検索利便性が向上し、パートナー社員での活用も可能になります」(湯浅)

情報共有をいかに活性化するか。社内に眠る情報資産をどのように活用していくか。これらの目的のために、様々なコミュニケーションツールやデータ管理ツールが提供されていますが、当社は必要な情報や人にいかに素早くたどり着くかを重視して、DiscoveryBrainによる解決を図りました。同様の課題を抱えているなら、ぜひお声がけください。



製品情報 Web サイト
DiscoveryBrain
<https://www.canon-its.co.jp/products/discoverybrain>

お気軽にお問い合わせください
<https://reg.canon-its.co.jp/public/application/add/3963>