世界銀行、Google 検索アプライアンスでイントラネットの利便性を向上させ、同時に検索ソリューションのメンテナンス費用を 5 分の 1 に削減

THE WORLD BANK

概要

目的
- イントラネットの検索機能を強化する 数百のコンテンツ ソースを網羅する
- 全体的な関連性と 検索インターフェースを改善する
- 検索ソリューションのメンテナンス を減らして TCO を下げる

対策
- GSA をイントラネット データ レポジトリおよびユーザー インターフェースと統合した

成果
- 検索結果の関連性が向上した
- 複数の言語で利用できる
- メンテナンス費用が 5 分の 1 に減った

組織

世界銀行グループは、開発途上国向けに資金の援助を行っている世界最大規模の組織の 1 つです。ワシントン DC にいる 8,000 人の従業員と 2,000 人の現場スタッフが、技術援助、各種の貸付 や補助金を通じて、世界中の貧困国の生活水準を引き上げるべく取り組んでいます。世界銀行は重要な開発プロジェクトの際に多くの調査を行ってデータ化しており、このデータは大学、政府機関、NGO、民間セクターなど、世界中の組織によって幅広く使用されています。

課題

世界銀行の業務が世界中にわたっていることはイントラネットに反映されています。イントラネットには数百の個別のウェブサイトがホストされ、445 台のサーバーに 200,000 以上のファイルがあり、それらすべての維持管理を世界中のおおよそ 400 の内部コンテンツ プロバイダが行っています。世界銀行の 10,000 人の従業員は全員イントラネットのホームページにアクセスできます。ここには、同組織のオンライン リソースの全体像が示されており、内部および外部との組織全体の諸連絡がまとめられています。

世界銀行のイントラネットに格納されているドキュメントは、標準的なビジネス アプリケーションはすべてあり、形式も HTML から PDF までさまざまです。貸付担当役員、経済開発担当者、技術担当者、現場スタッフなど全員が、世界銀行のイントラネットを使って無数のプロジェクト文書、事例、衛生・環境レポート、および複雑な財務データを検索しています。

「検索するときに、不完全でわかりにくい大量の検索レポジトリから選択する必要がなくなりました。今ではイントラネット全体を検索することも、特定のセクションに検索を絞り込むことも可能です。」
— イントラネット プロジェクト リーダー兼情報管理担当役員 *Maria Dolores Arribas-Banos* 氏

以前の検索ツールでは、世界銀行のイントラネット ユーザーは 1 日に約 1,500 件の検索を利用していましたが、調査したところではその検索結果に満足していませんでした。以前の検索アプリケーションでは、ネットワーク上のすべてのサイトにアクセスしたり、環境評価ポリシー、教育プロジェクトの詳細、貧困統計などに関する有益な検索結果を入手したりするのは困難でした。「以前は、何かを検索するには個別のレポジトリに移動しなければならないことがほとんどでした」と、イントラネット プロジェクト チーム リーダー兼情報管理担当役員の Maria Dolores Arribas-Banos 氏は述べています。

「ユーザーは使いにくい検索ツールを扱わなければならなかったうえに、効率的にオンライン リソースを駆使して仕事をすることができなかったのです。全体的なサイト メンテナンス費用はかさみ、世界銀行のサイト情報量も年々倍増し、それが大きな悩みの種となっていました。」

Google 検索アプライアンスについて

Google 検索アプライアンス（GSA）を使用すると、各企業が GSA 特有の企業向け拡張機能を利用して検索機能を実装することができ、簡単でわかりやすくカスタマイズ可能な検索を実現できます。世界中で数百万人のユーザーが利用しています。「特別な設定をしなくても」多くの企業コンテンツをインデックスに登録する仕組みが整っており、Google システムと同等の関連性と信頼性を備え、かつ同様に使いやすいシステムを会社のイントラネットやウェブサイトの検索エンジンとして導入することができます。

詳細については次をご覧ください:
www.google.com/enterprise/search

ソリューション

チームは、新しいソリューションを求めて、Google 検索アプライアンス（GSA）をテストするべく申し込みました。初期設定は 1 時間以内で済み、イントラネットの 5 ページだけをサンプルとしてインデックスに登録しただけで、Google 検索アプライアンスで見つかるコンテンツの多さがわかったと Arribas-Banos 氏は報告しています。「サイトの大部分は長い間更新されていませんでしたが、コンテンツのクリーンアップが必要なことが明らかになりました。」

世界銀行のウェブ チームは、1 か月の試用期間中に、インターフェースのカスタマイズなどの Google 検索アプライアンスの機能を試し、ユーザーに表示される検索結果の見た目がイントラネットの他の部分と同じになるようにしました。この統合されたインターフェースの先には、既存のネットワークとシームレスに統合する検索エンジンがあります。「検索するときに、不完全でわかりにくい大量の検索レポジトリから選択する必要がなくなりました。今ではイントラネット全体を検索することも、特定のセクションに検索を絞り込むことも可能です」と Arribas-Banos 氏は話します。

世界銀行の資料は多言語で利用できるものが多いので、コンテンツ検索を処理し、どのコンテンツがどの言語で利用できるかが簡単にわかる Google の機能は大きな利点となります。また、複数の言語バージョンを交互に切り替えることもできるので、検索結果とイントラネットの関連性と生産性が高まります。

ユーザーは既に Google を知っていて気に入っていたため、組織全体への GSA の導入に問題はありませんでした。全組織向けのメールを何通か出して切り替えについてスタッフに通知し、ウェブ チームで何度かデモを行っただけで、正式なトレーニングは必要ありませんでした。

利点

「セットアップに時間はかからず、開発者リソースも必要ありません」と Arribas-Banos 氏が話しているように、Google 検索アプライアンスは世界銀行にとってコスト効果の高い検索ソリューションとなりました。世界銀行が検索管理に費やす時間が減っただけでなく、経費も減ったのです。同氏は、以前の検索ツールのメンテナンス費用と比べただけでも、GSA の費用は 5 分の 1 以下で済むと予測しています。

ネットワーク上のドキュメント数が急速なペースで増加し続けていますが、Google 検索アプライアンスは、以前のシステムで 1 か月あたりに発生していたユーザー検索の 2 倍の量を簡単に処理します。おかげでウェブ チームは検索関連の問題ではなく、その他の構想に集中することができると、Arribas-Banos 氏は述べています。「検索は大きな成功でした。スタッフが実際に電話してきて、その機能がどんなにすばらしいかを話してくれるのです。うれしい驚きでした。」

Google™

© 2013 Google Inc. All rights reserved. Google および Google のロゴは、Google Inc. の商標です。
その他すべての会社名および製品名はそれぞれ該当する企業の商標である可能性があります。