

Oracle Success Story

Oracle Secure Enterprise Search 10g



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

Oracle Secure Enterprise Searchのカスタマイズの自由度、 使いやすいAPIがユーザーの利便性を高め、利用しやすい社内ノウハウ共有システムが完成した

“単に蓄積されたノウハウを検索し結果を表示するのではなく、さまざまな社員の権限に応じてセキュアに情報を提供する。これを容易に実現できたのは、Oracle Secure Enterprise Searchのカスタマイズの自由度があったからです”

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 ITエンジニアリング室 室長代行 (兼) テクニカルソリューションセンター技術部 部長 藤岡 良樹氏



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
ITエンジニアリング室 室長代行
(兼) テクニカルソリューションセンター
技術部 部長
藤岡 良樹氏



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
ITエンジニアリング室
IT基盤ソリューション技術部
SOA基盤技術課
馬淵 和紀氏



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
ITエンジニアリング室
テクニカルソリューションセンター技術部
SUKETTO推進課
梶谷 晋士氏

顧客とより深い関係を築くために 社内ノウハウを活用する

2006年10月、伊藤忠テクノサイエンス株式会社と株式会社CRCソリューションズが経営統合され、伊藤忠テクノソリューションズ (以下、CTC) が新たな一歩を踏み出した。

CTCでは、システム・インテグレーション事業を効率的に実施するために、日々さまざまなところで生み出されるSI開発業務のノウハウ、たとえば検証結果やシステム構築のためのフレームワークなどを蓄積して再利用し、効率的に業務をおこないたいという発想があった。

この発想はさらに発展し、全社規模のナレッジベースを構築して活用しようということになる。その結果、これを実現する新たなプロジェクトが発足した。そこで活躍することになったのが、企業におけるあらゆる情報資産をセキュアに、そして正確かつ容易に検索するOracle Secure Enterprise Search (以下、Oracle SES) である。

Oracle SESのカスタマイズの自由度と APIの充実を評価

2005年度から始まった社内ノウハウの有効活用プロジェクトは、全社的项目に位置づけられた。各部門に担当者を置き、まずは社内ノウハウの洗

い出し作業が始まる。その結果を、自社で開発したEIMANAGERというJavaベースのドキュメント・マネジメント・フレームワークを用いて社内ポータルシステムに集約し、公開するシステムが構築された。ここで完成したのが、SUKETTO (Superior Knowledge Engine on active Templates & Tools) の最初のバージョンである。

2006年4月にはプロジェクトの専任部隊が発足し、6月には開発されたシステムに検索機能が追加される。しかしながら、最初からOracle SESの検索が組み込まれたわけではないという。

「当初は、ポータルサイト構築ツールの全文検索機能を利用していました。しかし、それはポータルサイト内でのみ使うためのもので、検索機能を外に出してカスタマイズするといった使い方はできませんでした」

ITエンジニアリング室 室長代行 (兼) テクニカルソリューションセンター技術部 部長の藤岡 良樹氏は、当初利用していた全文検索の仕組みが、カスタマイズの制限などで使い勝手が悪かったと指摘する。たとえば、CTCには正社員ばかりではなく派遣社員も大勢いる。ノウハウを安全に共有するには、職責や所属などに応じ、権限がある情報だけをユーザーに公開する仕組みが必要だ。これを実現するには、人事情報にアクセスすることになる。CTCでは内部統制を確保するため、直接人事システムにアクセスするのではなく、別途用意さ

れている人事情報のWebサービスを利用する。さらに、SUKETTOの利便性を高めるには、シングル・サインオンの仕組みとも連携させる必要があった。

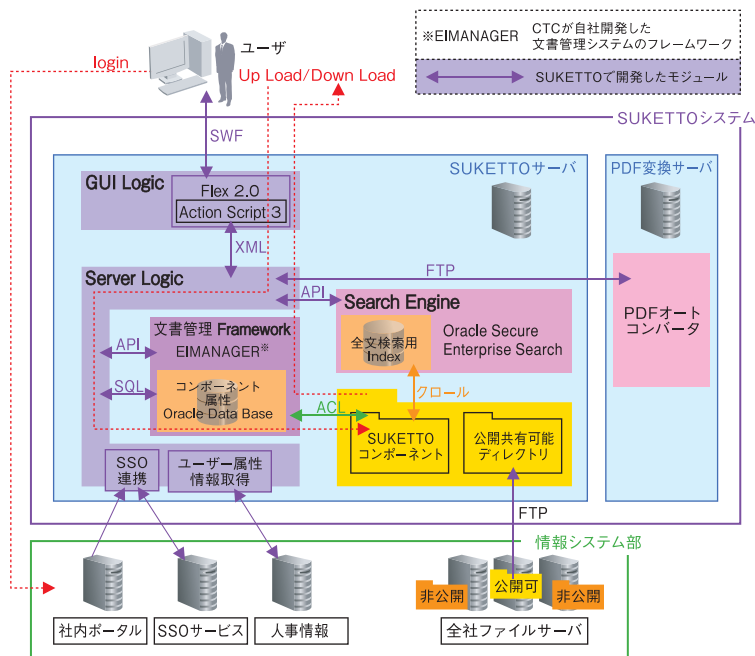
これらの要求事項を満たすエンタープライズ検索の仕組みとして採用されたのが、Oracle SESだ。システム構築に携わったITエンジニアリング室IT基盤ソリューション技術部 SOA基盤技術課の馬淵 和紀氏は、Oracle SES採用の理由を次のように語った。

「Namazuなどのフリーソフトウェアや他社の全文検索エンジンも検討しましたが、機能と価格のバランス、そして独立して自由にカスタマイズできる点を評価しOracle SESを採用しました。Oracle データベース上の技術で、社内に技術ノウハウの蓄積があるのも採用理由の1つです。結果的に、Oracle SESでの検索機能の開発にはほとんど手間がかかっていません」

また、ITエンジニアリング室テクニカルソリューションセンター技術部 SUKETTO推進課の梶谷 晋士氏は、Oracle SESのAPIがシステムのカスタマイズに大きく貢献しているという。

「Oracleベースのテクノロジーで、APIがシンプルで直感的に理解しやすく導入も容易というのも、評価ポイントが高いところです。API経由で検索結果を返すことができるので、あとはSUKETTO側で検索結果を自由に望みの形に加工できて便利です。例えば、時系列で並び替えたりといった社内検索ならではのランキング

SUKETTOシステム論理構成概要図



も実現できます。』

Oracle SESの柔軟性とCTCの技術で SUKETTOがさらに進化する

CTCでは検索結果を表示するだけでなく、データ蓄積の時点から独自の工夫を凝らしている。データ登録時に、メタデータとして情報のカテゴリや概要、登録者情報などを付加しているのだ。検索結果では、これらの情報もあわせて表示する。API経由で得られた結果は、データグリッド形式で取得でき、表示した画面上で簡単に並べ替えることも可能だ。

「Oracle SESは、検索結果としてファイル名を返してくれます。SUKETTOシステム内部ではファイル名をIDに置換えて管理しているので、IDからすぐに属性情報を取り出し表示できます」(梶谷氏)

全文検索の仕組みでは、蓄積データが増えれば結果も増え、どれが求めていたものかすぐにわからないジレンマも生じてくる。ユーザーが欲しいものを並べ替えなどで上位に表示し、クリックしなくても一目で情報の中身が確認できる表示の加工などにより、SUKETTOではユーザーの利便性を向上させているという。

実際、2006年6月に最初の検索機能が追加され、2007年3月までの約10カ月で、3万件を超えるコンテンツのダウンロードがあった。その後、2006年11月に別途

サーバーを設け専用システムとしてOracle SESの新機能が追加され、2007年3月には新規SUKETTOとしてリニューアルされる。それ以降の3カ月では11,000件と、大幅に活用ベースがアップしている。当初は、カテゴリで探せるディレクトリ検索と全文検索の利用割合は半々程度だったが、現状では2:8で全文検索の割合が増加している。この変化は、ディレクトリ検索の数が減ったからではなく、全文検索数が大幅に増えたことによる。

このように利用が増えるまでには、苦勞もあった。たとえば、利用者を増やすためにはコンテンツ自体を増やす必要があったが、作成した提案書などは社外秘部分にフィルターをかけなければならず、その加工が手間となる。今はこの作業をSUKETTO推進課が代行し、コンテンツ登録の促進を図っている。「現状では、個々の社員の善意でSUKETTOにノウハウを提供してもらっています。登録作業をきちんと業務プロセスに組み込んでいくのも、今後の課題です」と藤岡氏はいう。登録を促す仕組みとして、コンテンツのダウンロードランキングの表示や利用者からのフィードバックを登録者が得られるようにするといった、双方向コミュニケーションが可能なWeb 2.0的機能も搭載している。ランキングは、コンテンツを探す際にも参考となる情報だ。

「SUKETTOにはユーザー評価などWeb 2.0的な側面があり、今後は社内ブログ、SNSなどを立ち上げて連

CORPORATE PROFILE

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

本社：東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビル
 創立：1972年4月1日
 資本金：21,763百万円
 売上高：294,374百万円(連結/2007年3月期)
 社員数：6,366名(2007年4月1日)
 事業内容：コンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守、ソフトウェア受託開発、情報処理サービス、科学・工学系情報サービス、サポート、その他
 製品とサービス：

- Oracle Database 10g
- Oracle Secure Enterprise Search 10g

 対象システム：SUKETTO(Superior Knowledge Engine on active Templates & Tools)
 導入効果：

- 社内ノウハウの蓄積と共有の実現
- ナレッジの再利用による業務の効率化
- Oracle Secure Enterprise Search 活用社内事例のビジネスへの展開

携させていくのも有効だと考えています」(梶谷氏)

さらに、SUKETTOは意図しない方向にも発展している。CTCでの社内ノウハウ共有の状況を紹介したところ、SUKETTOを販売してほしいという顧客が出てきたのだ。全社のナレッジ共有システムとしてはもちろん、部門単位で簡単にノウハウを共有できるツールとしてSUKETTOが注目され、これを起点にOracle SES導入の案件も増えているという。従来の社内システムに欠けていた「社内検索」を実現するOracle SESの高い性能や柔軟性にCTCの技術が加わることで、SUKETTOはCTCの社内での活用をはじめ、顧客の有効なシステムとしてもさらなる発展が期待されている。

(本事例の内容および役職は、2007年8月時点のものです)

