

企業内ブログの活性化に必要な仕組み

神田晴彦／須藤英介

社内のナレッジ（知識）共有と組織の活性化をもたらすツールとして、企業内ブログ（日記風の簡易型ホームページ）が注目を浴びている。企業内ブログを活性化させるには、①主管部署の設置、②利用状況の可視化、③促進施策の実施——が重要である。野村総合研究所（NRI）は、その企業内ブログの利活用をさらに一歩進め、内容の構文解析と統計解析を自動処理し、ブログの記載内容の分析や類似度の把握ができるツール「TRUE TELLERイントラブログ活性化支援ツール」を開発した。今後は本ツールをベースに、自然文検索やノウハウ情報などを付加し、企業内ブログとナレッジの有効活用をより推し進めていく。

企業内ブログ利用促進のためのポイント

企業内ブログに対しては、その期待の一方で、「活用のされ方や効果が把握しにくい」といった懸念や、「もっと利用してもらうにはどうしたらよいか」などという悩みも少なくない。NRIでは、こうした懸念や悩みに対する答えとして、企業内ブログによるナレッジの活用には以下の3つのポイントが重要であると考えている。

第1のポイントは、運用のための主管部署を設けることである。導入については企画部や情報システム部門が担当するというケースが多いが、その後の運用を担う部署を明確に設けているところはあ

まり見られない。しかし運用や活性化には、やはり専門の主管部署を設けることが望ましい。

第2は、利用状況を可視化する仕掛けをつくることである。主管部署を設置していても、利用状況が見えなければ次に打つ施策の検討ができない。膨大なブログの記述内容を要約したり、利用状況を数値的にモニタリングしたりすることで、初めて活性度の評価が可能になる。

第3は、個人別やグループ別というように、施策を個別に検討し実行することである。各個人やグループの利用状況を把握したうえで、分散したナレッジの適切な融合を図る必要がある。

ブログの活性化を支援するシステム

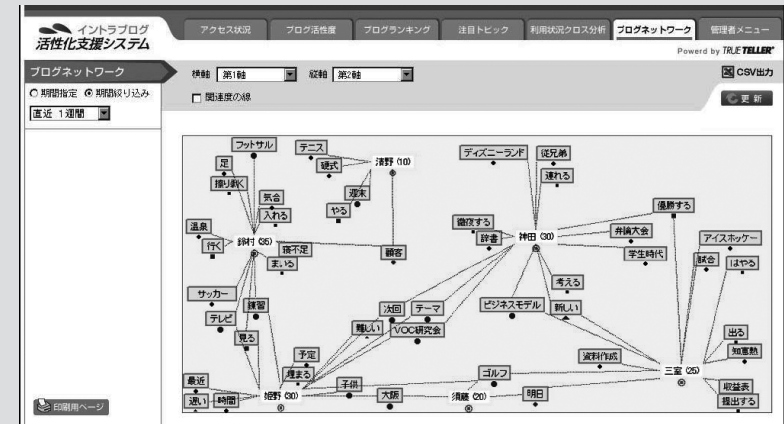
ソフトウェアベンダーが提供する企業内ブログシステムでも、トップページに新着情報などを表示する機能やテンプレートが用意されている。しかし、このような機能は、どちらかといえばユーザー向けのもので、主管部署がユーザーに利用を促すための機能としては十分ではない。

こうした背景を踏まえ、NRIでは「TRUE TELLERイントラブログ活性化支援システム」を開発した。これは、200社への導入実績をもつNRIのテキストマイニング（文章データの分析）ツール「TRUE TELLER（トゥルーテラー）」をエンジンとしたもので、企業内ブログに書き込まれた内容の構文解析と統計解析の自動処理により、記載内容の分析や類似度の把握などが行える。以下に主な特徴・機能を紹介する。

①注目トピックの分析

テキストマイニングの結果を用いて、現在のホットな論点は何かを瞬時に把握可能にする。これまでは、内容を一つずつ目で読み込んでいくか、タイトルをながめることで判断せざるをえなかった。しかし、この注目トピックの分析

図1 ブログ診断の画面



機能により、主要な話題や急に増えているキーワードをチェックすることなどが可能になる。経営層にとっても、社内のナレッジの最新動向を短時間で把握できるようになるわけである。

②活性度指標による

モニタリング

企業内ブログの活性度を把握するために、ブログの文章量や更新頻度、アクセス数などを活性度指標として可視化する。これにより主管部署では、企業内ブログ全体および各個人のブログの活性度を瞬時に把握でき、利用を促すべきユーザーの特定や各種の施策の検討が可能になる。

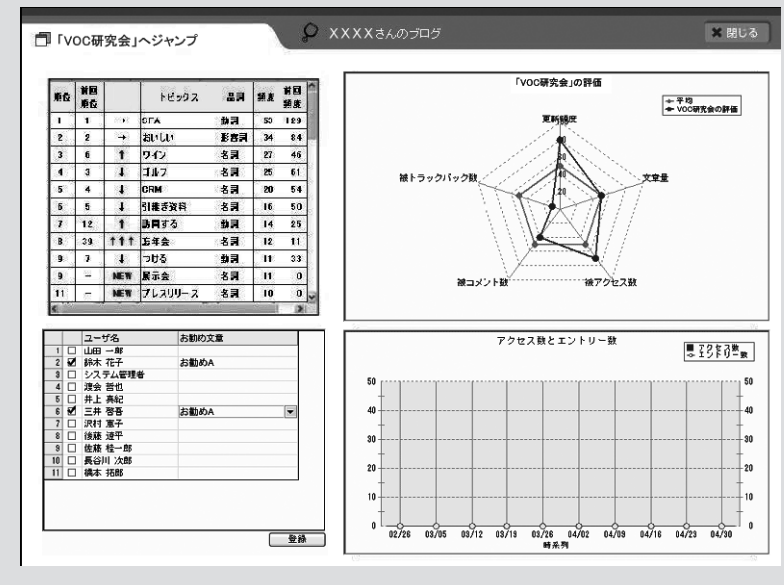
③「ブログネットワーク」の描画

記載されている内容の類似度などを測定し、「ブログネットワーク」を描画する。たとえば、類似のノウハウを持つ社員や関心を同じくする社員をあちこちの拠点から抽出して、ネットワーク図のように可視化する（図1）。

④ブログ診断ページの表示

必要に応じて個々の利用者の診断ページを作成し、全体と比較した活性度や、記載内容の特徴などを簡単にチェックできる（図2）。これに基づいて、主管部署は「おすすめメール」（見てもらいたい

図2 ブログネットワークの表示



ページなどを知らせるメール）を利用度の低いユーザーに配信したり、効果的なオフサイトミーティングを企画したりすることが可能になる。

今後は、以上のような機能に加え、自然文による検索や、ノウハウ（誰がどんな知識や情報を持っているか）情報の可視化など、ナレッジを有効活用するためのユーザー向けの機能をさらに充実させ

ていくことが必要であろう。

『ITソリューションフロンティア』
2007年2月号より転載

神田晴彦（かんだはるひこ）
ビジネスインテリジェンス事業部システムコンサルタント

須藤英介（すどうえいすけ）
ビジネスインテリジェンス事業部副主任システムコンサルタント（執筆時）