

新たな情報検索技術による情報活用

—業務の効率化・生産性向上を目指して—

検索技術の分野で、2004年から、新しい技術を利用したサービスやソフトウェア製品が提供されるようになってきている。本稿では、情報活用の切り札としてあらためて注目されている検索技術の動向を紹介し、それが情報活用のあり方に与える影響、今後の課題などについて考察する。

新技術・新サービスで活性化する検索市場

2004年は検索技術に関係するソフトウェアベンダーの動向が注目を集めた年であった。同年4月、米国グーグル社のNASDAQへの株式上場申請が、ドットコムバブル崩壊以降、久々の大物IT企業の登場として話題になったのは記憶に新しい。財務的なサクセスストーリーばかりが世間の注目を集めた感があるが、じつはその陰で、情報検索技術分野での重要な変化が起こっていたのである。

たとえばデスクトップ検索に関しては、グーグル社が企業向けの検索サーバー製品「Google Search Appliance」の強化に加え、2004年10月に「Googleデスクトップ検索ツール」のβ版提供を開始した。また、Yahoo!やMSN（マイクロソフトネットワーク）、英国のオートノミー社や日本のジャストシステム社などの検索サービスおよびソフトウェアベンダーも、この動きに追随してデスクトップ検索のサービスや製品を次々とリリースした。

この結果、ネット上の検索ポータルサイトで培われた新しい検索技術が、いまや企業内のサーバーだけでなく、クライアントPCでも利用されるようになってきている。

検索技術の革新による情報活用の高度化

前述のような新しい検索技術とそのサービス・製品の投入は、2つの面で企業の情報活用をより高度化する。

ひとつは、検索結果としての順序付けの高度化である。従来の企業向け検索システムは、技術的には単純なキーワードヒットに基づいた順序付けが中心であり、あまり技術的な進化はみられなかった。しかし最近の、検索市場を活性化させている各種の検索技術は、し烈な検索ポータルサービスのシェア争いを通じて「ユーザーが欲している情報をいかにリストアップするか」という観点で、多くの工夫が凝らされている。その典型例は、サーチエンジンGoogleの中核要素技術のひとつである「PageRank」である。PageRankは、単なるキーワードヒットの多い順ではなく、他のWebページからの参照数の多さや、著名なサイトからのリンクの有無に基づく重み付けによって、検索結果を評価し順位付けを行う。このような、インターネットでの検索を目的に編み出された手法が、企業内で情報検索を行う場合でも利用可能になってきた。

もうひとつは、検索対象の多様化である。



従来の企業向けの検索サーバー製品は、キーワード検索や概念検索（自然言語解析による意味検索）が中心であった。これに対し、最近のインターネット検索サービスなどでは、キーワードに関連した画像データを検索したり、検索結果に現れるWebページをサムネイル（縮小画像）表示したりできる。また、検索結果を表や地図形式で分類・整理し、直感的な結果の絞り込みを可能にするビジュアライゼーション（可視化）も進んでいる。さらに、単なるキーワード検索やWeb検索では見つけることができない、データベースや業務アプリケーションが動的に生成する画面からの情報を、検索結果に含めることもできる。

ビジネス・業務面での影響

上記のような進化した検索技術は、消費者向けECサイトでの顧客のナビゲーションや、マーケティングの分野で効果を発揮する。

たとえば、何も検索されずに顧客を失望させるといったことが防げたり、検索結果のリスト表示だけでなく検索結果を絞り込みやすくするなど、顧客を逃がさないナビゲーションの一手法として活用できる。

ほかにも、検索対象の拡大は企業内の情報共有の促進に効果を発揮するものと期待される。データベースの情報や、画像・動画を含み多様なデータを、企業内のさまざまなシステムから探し回るのは非効率である。企業内のシステムを横断的に検索し、必要な人に必

要な時に必要な情報を提供する検索サービスがあれば、業務効率化や生産性向上が図れる。

新たな課題と将来展望

検索技術の進化を受けて、新たな課題もみえはじめている。検索結果の順位付けなどではさまざまな工夫が凝らされているとはいえ、「ユーザーが欲しているものをいかに的確に提供するか」という本質的な課題には、現状では応えきれていない。今後、この課題の解決のために大きなブレイクスルーとなると目されているのが検索のパーソナライゼーション（個人化）である。ユーザーが過去にどのような情報を検索したかなどパーソナルな情報を組み合わせることで、検索結果の精度はより高まる。ユーザーに密着したデスクトップ検索などは、このようなパーソナライゼーションを実現する可能性を秘めている。

一方、セキュリティの面でも新たな課題が生じる。ユーザーが手軽に多くの情報にアクセスできるようになれば、ユーザーに応じたアクセスコントロールも必要になってくる。そのためには、検索システムがディレクトリサービスや他のシステムとセキュリティ権限情報を交換することが必要になる。

検索技術が大きく進化したことで、われわれは情報検索に対する認識を変える時期にきている。今後は、単なる文字をマッチさせる一アプリケーションではなく、情報活用基盤の一要素とみるべきであろう。 ■