

"情報をマネージする"ということ - 顧客の利益のために -

JoAnn T. Hackos, PhD
President
Comtech Services, Inc.
710 Kipling Street, Suite 400
joann.hackos@comtech-serv.com
www.comtech-serv.com

企業のジレンマ

- 情報や製品に対する顧客の不満
 - 高度な期待を持って高度な要求をする顧客
- 求められる柔軟性の増大
 - CoC (Cost of Change: 修正コスト) の削減
- ローカライズコストの削減
 - 多言語対応
- サポートコストの削減
 - 継続的な情報のカスタマイズと更新
- 急速に変化する組織構造
 - 世界中に広がる労働要員、企業間の統合合併



コスト削減へのフォーカス

- 企業経営者の深刻な悩み
 - 情報開発コストがかかりすぎている
 - 電子出版化によってすでに節約済み
 - 翻訳コストがかかりすぎている
 - 翻訳メモリを使うことですでに節約済み
- では次に、何をすればよいのか？

Minimalism

Reuse model

<ditá>

Structured authoring

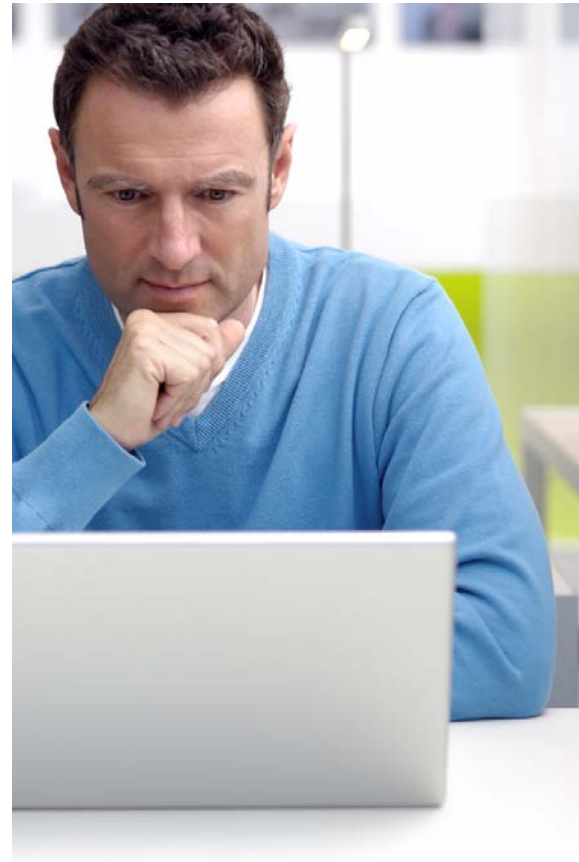
CMS

コスト削減のための次のステップ

- 一度作ったコンテンツは、あらゆる場面で再利用する
 - 管理すべきコンテンツ総量の最小化(ミニマイズ)
 - たくさんの言葉を用いることは、もはや美德ではない
- 一度翻訳を行う
 - 完全に一致する文章の翻訳や前翻訳の処理にはコストがかからない
- 書式設定は自動的に行う
 - 複数のデスクトップパブリッシング・ツール利用により、発行物の体裁に混乱が生じる
 - 書式設定は、外部委託につながる重要な仕事である

顧客のジレンマ

- 問題解決に必要な、適切な情報を探し出せない
- たくさんの情報が、誤った顧客層に提供されている
- 顧客は、同僚や専門家から回答を得ることを好む
- 多くの顧客が、最初にインターネットにアクセスする



顧客へのフォーカス

- 書籍や PDF ファイル内にある古い情報、またはすぐ入手できない情報
 - 情報の更新と保守が困難
- 情報が供給過剰な状態
 - もっと意味がある(ロールおよびタスクベースの)情報が必要
- 製品ではなく解決策
 - 顧客ニーズに対する答えの中で統合される情報
- よりアクセシブルな情報
 - Web や製品を通じて提供される情報
- あまり一般的でない情報
 - 特定の人々、特定のタスク向けの情報

顧客満足のための次のステップ

- 別々のトピックを持つ発行物
 - カスタマイズされた配布物としてトピックをまとめる
- ミニマイズされた情報
 - 本当に必要なこと – 良いタイミング
 - より少ない言葉 – より充実した情報
- 継続的な発行
 - 最新のコンテンツ – 常時用意されるコンテンツ
- 探索および検索中心
 - パラメータを用いた検索
 - メタデータを用いたトピックナビゲーション
 - PDF ではなく HTML の検索
- カスタマイズまたはパーソナライズされたコンテンツ



バランス・スコアカード

他者の紹介を通じて
増加する売り上げ

より満足感を得て
幸せになる個人顧客

効率的なプロセスを
通じて削減されるコスト

教育を受け、価値のある
新スキルを得て満足
する従業員

バランスの達成 (1)



- 新たな技術を用いた素晴らしい教育を受けて、情報を効率的に提示できるようになる従業員 =
- 顧客の満足

バランスの達成 (2)



- 迅速かつ効果的に実作業を進めるための、優れたプロセスとツール =
- 従業員の満足

バランスの達成 (3)



- 製品の使い方を理解し、より迅速に生産性を上げることができて幸せな顧客 =
- 売り上げの増加

バランスの達成 (4)

- 優れたプロセス、生産的な従業員、幸せな顧客を持つ企業 =
- 収益性の増加



ビジネスチャンス

- 情報開発および Web デザイン関連のコミュニティにおけるミニマリズムへのフォーカス
- 電子的な発行物の利用拡大
- ユーザー中心設計を実行する機会の追求
- OASIS や W3C による XML 標準への追随
- デスクトップパブリッシングによるコスト発生と限界の回避
- コンテンツの再利用に対する明白なニーズの認識
 - 翻訳コストの削減
 - 複数の発行物間での一貫性
 - 情報開発を行う人々の生産性向上

投資対効果検討書

- 重要な計算
 - 実装に関するトータルコスト
 - 節約できるコスト
 - 投資回収期間の推定
- 技術的要件
- 経営陣たちとの効率的なコミュニケーション



課題

- あなたには、自分のコンテンツを管理する用意がありますか？
 - 情報タイプに準じて統一された情報構造
 - 協力的なチーム編成を行う環境
 - 共同作業を行うプロセス
 - エディトリアル面の品質管理
 - トピックベースのオーサリング
 - 顧客のニーズに対する健全な理解
 - コストの節約度合いを表現するための、経験に基づいた数的指標

コンテンツマネジメントのための計画

- 方針変更についての、切実かつ説得力のある理由
- 経営幹部クラスのスポンサー
- 総合的なステークホルダー分析
- 熱意を持った実装チーム
- 確固とした教育と新たな役割
- 将来のビジョン
- ROI (Return on Investment: 投資収益率) の分析
- コミュニケーション戦略
- ビジョンが実現可能であることを実証するための、迅速な成功に向けた進行

緊迫感の創出

- ユーザーは、巨大な PDF ファイルのダウンロードするのではなく、小さなトピックをオンラインで読みたい



緊迫感の創出

- チームメンバーが作った様々な要素を組み合わせて、レポートを作りたい



緊迫感の創出

- 標準的な書類群を、1つの書式に簡単に収めたい



投資対効果検討書の策定

- もしも XML で書かれている標準的な文書があれば、様々な文脈に沿ってその一部を再利用できる。
- もしも1つの情報を複製せずに、インターネット、イントラネット、エクストラネット上に移動できれば、お金を節約できる。
- もしも書式をすべて取り除くことができれば、より迅速に情報を公開したり、顧客向けに提供したりできる。
- 複数の異なる市場向けにカスタマイズした情報を展開しなければならない。しかし、中核となる情報は1つだ。

将来のビジョンを描く

- 情報開発の方法を変えると、どんな将来像が描けるのだろうか？



将来のビジョンを描く

- 組織内のスタッフと顧客の両方に提供できるようになる
 - それぞれのニーズに合わせてカスタマイズした情報
 - 検索しやすく読みやすいオンライン情報
 - 関連するトピックと系統立ててつなげることができるような、情報トピック
 - 正確かつ最新の、矛盾のない情報

将来のビジョンを描く

- 著者に提供できるようになる
 - 見た目上は XML タグが隠されていて、使いやすい書式
 - Word などのオフィスアプリケーションに似たルック&フィールを持つオーサリング環境
 - 独立した個々の要素を元に文書を構成できる機能
 - 新たに付加された文脈でも、個々の要素を再利用できる機能

あなたのビジョンは？



ビジョンを伝える

- 自分のビジョンのストーリーを伝える
 - ステークホルダーに向けた、特別なプレゼンテーション
 - Q&A Web サイト
 - 電子版ニュースレター
 - デモンストレーション
 - パイロットプロジェクト
 - 明るく元気なチーム
 - インセンティブ



ビジョンを伝える

- これまで、自分の将来のビジョンを人にうまく伝えられたのは、どんなやり方をしたときだっただろうか？

