兵務行政の情報が一目で…
国民との疎通の場として利用

アイオンコミュニケーションズのIWS導入で、CMS・検索エンジン・ログ分析ソリューションの統合提供

兵務庁のホームページが国民との疎通の場として利用され、注目を浴びている。再構築された兵務庁のホームページは兵務庁のニュースを国民に知らせるのはもちろん、一般の国民なら誰でも兵務行政に関する多様な意見を開陳できるように作られ、国民と兵務庁の疎通の場として利用されている。

兵務庁は昨年末、CMSと検索エンジン、ログ分析ソリューションが統合されたIWS(I-ON Web Analytics Server)を導入してホームページを再構築し、成功的だという評価を得ている。その理由を現場で探して見た。

(出処：Computer World, 2009.7)

Case Study – 兵務庁

韓国の兵務行政を司っている兵務庁は1970年、政府組織法上の国防部の外庁として創設された。本庁に1官3局17課と市・道に11箇所の地方兵務庁や2箇所の兵務支庁、ソウルに中央身体検査所、大田に兵務相談所(Call Center)を置いている。

内・外部の環境変化へ能動的に対処

兵務庁は2008年7月、2001年の新情報化システムの構築事業の一環として、電子相談窓口やリアルタイム照会などのホームページコンテンツを再構築した。そして2004年に新しく改編して運営していたホームページを再構築し、2008年12月29日に正式オープンした。

兵務庁がホームページの再構築事業に乗り出したのは、個人情報保護の強化や情報環境の変化、新しい兵役制度の導入など兵務庁の内・外部の環境変化に能動的に対処するためであった。また易しくて便利な使用者向けのホームページを構築することも、その背景になった。

その以外にも資料の重複や検索不便、一部システムで障害が発生した時に全体サービスが中断される問題などを解決して、個人にカスタマイズされた兵役サービスと社会服務制度などの新しい制度の採択、保安や個人情報保護の強化、本人確認の義務化などをホームページに反映させるためでもあった。

兵務庁情報企画課長　パク・ノジョン氏は「既存には13個の地方庁ホームページが別に運営されていて、運営やサービス面で困難が多かった。各庁で運営していたものを本庁に統合して兵務庁の公式チャンネルを作り、特に国民の積極的な参加を誘導して自然な疎通の場として作るために今回の事業を推進した。」と語った。

今回の事業で導入したアイオンコミュニケーションズのIWS(I-ON Web Analytics Server)は、訪問者がどのリンクを通じてどう接続したか、どのページをどれほど見たか、訪問者がどれほど増加したか、どのブラウザを使用するかなど、訪問者の多様な情報分析が可能である点から高い評価を受けた。

兵務庁が導入したIWSはIECS(Content Repository)基盤の上にWCM, サーチエンジン, ウェブログなどのウェブアプリケーションとコンサルティングサービスで構成されている。顧客がウェブサイトを訪問する際に顧客情報、性向、訪問経路などの情報は検索ログやウェブログを通じて分析され、活用可能な報告書の形でサイト管理者に伝送される。サイト管理者は報告書を基盤にIWS内のCMSを活用して変更された内容を再配信することができる。

「ホームページの特性上、対国民オンラインサービスを持続させるために主要サーバと関連装備は、365日安定的に運営されなければならない。情報システムの構築・運営技術の指針を順守して使用者インターフェースと各種コードを標準化して生産性を向上し、開発の完了後にも運営やメンテナンスが便利なアイオンシステムズのIWSを導入することになった。」（パク氏）

またパク氏は「既存に運営していたホームページは各庁に分離されていてコンテンツ管理が難しくて負荷も上がるなど、運営に困難してCMS導入を検討していた。IWSはCMSと検索エンジン、ログ分析ソリューションが統合された構造を持っていて、別途の追加ソリューション導入が必要ない長所があり、現在の製品に満足している。」と語った。

CMSを活用してサイトを構築してから業務プロセスを反映した迅速で正確な情報提供はもちろん、サイト構築の知識が十分ではない実務者も易しくコンテンツの編集・ 登録・管理が可能になるなど、性能と使用の便利さを極大化したコンテンツ管理ができるようになったというのがパク氏の説明である。また効率的なコンテンツの生成・ 管理基盤の提供で、サービス運営者の生産性向上、中央集中的なコンテンツの管理・配信、運営者間の容易な情報共有はもちろん、今後のサービスやシステムの拡張にも柔軟な対処ができると主張した。

全職員と国民の意見収斂

ホームページを再構築しながら障害に備えて、性能保障のためにハードウェアとソフトウェアを新規導入した兵務庁は▲ウェブ接近性と情報格差の差別禁止、情報保護など関連規制の反映▲メニュー統廃合や接近方式の改善で情報接近性の強化▲子供兵務庁、兵務広報官など広報機能の強化▲兵務☆スター、申告センターなど使用者参加の拡大▲地方庁ホームページの統合後の標準化基盤の構築▲公共I-Pin、ウェブ保安、資料の露出遮断など個人情報保護の強化などに特に力を入れた。

パク氏は「今回のホームページ再構築の最も大きい特徴は、兵務庁長パク・ジョンダル氏の関心と政策の優先順位によって兵務庁の全職員が参加したことだ。核心キーワードからメイン画面まで、全職員の意見が反映された。」と語った。

【お問い合わせ】

〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-21-9 天翔西新宿ビル
株式会社アイオン　　03-3365-5806

Case Study – 兵務庁

実際に兵務庁は核心キーワードを選定する際に、内部ポータルからの職員の意見とホームページでのアンケートを通じた国民の意見を集めて「若さの挑戦、愛国そして誇り」というキーワードを確定した。メイン画面の選定もオンラインアンケートを含めて、大学校と徴兵検査場、公共の場、社会服務センターなど31箇所での現場調査を通じて決定した。

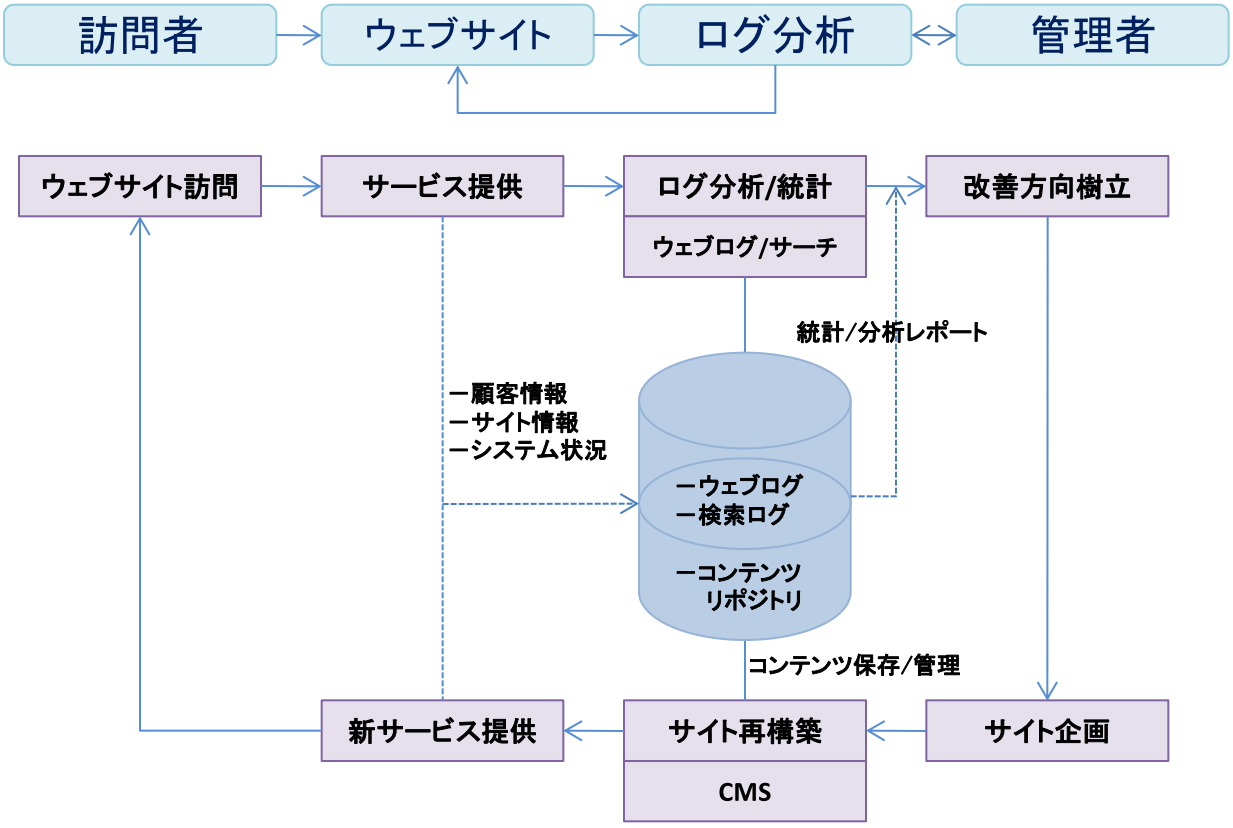
また兵務庁は兵務庁に対する否定的な先入観やイメージを解消して国民が接近できるように、使用者の参加を拡大することに重点を置いた。

代表的な例として兵務☆スターを挙げられる。兵務☆スター制度は兵役を履行する軍服務者の部隊自慢や家族と友達に愛を伝える話など、5個のテーマ別でホームページに登録すると、審査団が選抜してホームページのメイン画面に話を掲載する。兵務☆スターに選ばれた人には特別休暇、または賞品が授与される。兵務庁はこのような制度が兵役履行の不安を除いて、服務期間に両親、友達、恋人からの地理・情緒の断絶で発するストレスを解消するなど、兵役義務の履行に肯定的な役割をしていると評価する。

兵務庁ホームページは徴兵検査申請や現役・代替服務申請などができる電子相談窓口・リアルタイム公開のような対民サービスが多く、行政処理のメニューがホームページのメインに位置している。この理由で内部システムと連動されている場合が多い。

「ホームページで個人情報を直接照会する場合が多くて、特に個人情報の保護と保安に気を使わなければならなかった。サーバや関連装備は負荷や速度に影響されず、24時間中断なしで運営できるように技術部分に持続的に投資している。」（パク氏）

兵務庁は個人情報の保護のために7個のアジェンダや33個の課題を定めて、技術・制度グループ別で進行している。



【お問い合わせ】

〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-21-9 天翔西新宿ビル
株式会社アイオン　　03-3365-5806

訪問者、数大きく増加

兵務庁はホームページを再構築した後、1日で3万名だった訪問者が5万名以上に伸びたと発表した。兵務庁は今後の訪問者はより増加すると予想している。

また兵務庁は今回のホームページ再構築を通じたホームページの標準指針順守で、ウェブ接近性やリーダビリティーが増大されてシステムの安定的な運営や性能向上で、対国民サービスが大きく向上されたと自体評価している。外部からの侵害に安定的で迅速な対応が可能な基盤を構築することで、個人情報の保護も強化されたというのが兵務庁の主張である。

パク氏は「兵務庁は今後、ホームページ安定化や国民の関心誘導のために持続的に努力するつもりだ。常時モニタリングとウェブ標準化、ウェブ接近性の向上のために持続的な関心を持って運営する。」と語った。

兵務庁情報企画課長　パク・ノジョン

「兵務庁の全職員と国民意見を収斂し、ホームページを構築」

ホームページの再構築事業で重点を置いた部分は。

ホームページを再構築しながら障害に備えて、性能保障のためにハードウェアとソフトウェアも新規導入して▲ウェブ接近性と情報格差の差別禁止、情報保護など関連規定の反映▲メニュー統廃合や接近方式の改善で情報接近性の強化▲子供兵務庁、兵務広報官などの広報機能の強化▲兵務☆スター、申告センターなど使用者参加の拡大▲地方庁ホームページ統合後の標準化基盤の構築▲公共I-Pin、ウェブ保安、資料露出遮断など、個人情報保護の強化などに特に力を入れた。

兵務庁ホームページの再構築事業の最も大きい特徴は。

今回のホームページ再構築の最も大きい特徴は、兵務庁の全職員が参加したことだ。核心キーワードからメイン画面まで、全職員の意見が反映された。兵務庁は核心キーワードを選定する際に、内部ポータルからの意見とホームページアンケートを通じた国民の意見を集めて「若さの挑戦、愛国そして誇り」というキーワードを確定した。メイン画面の選定もオンラインアンケートと共に大学校と徴兵検査場、公共の場、社会服務センターなど31箇所で現場調査を通じて決定した。
また兵務庁に対する否定的な先入観とイメージを解消し、国民が気軽に接近できるように兵務☆スター制度を新設するなど、使用者参加の幅を拡大することに重点を置いた。

【お問い合わせ】

〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-21-9 天翔西新宿ビル
株式会社アイオン　　03-3365-5806