

WEBサイト開発・運用が容易、 時間も大幅短縮

単純変更業務は現業で直接行い、デザイン作業の結果は即時確認できる



一般に金融業界でWebサイトのページ数は3000~4000ページに上る。随時変わる金融商品の特性上、ページ管理を随時行う必要がある。そのため、ページ管理に注ぎ込む作業時間は決して短くない。例えば、Webページの誤字・脱字の単純修正作業をはじめ、金利変動によるページの修正事業にたくさんの時間がかかる。

釜山銀行には、預金担当、貸出担当など、30余りの現業部署ごとに別途の商品担当者がいる。各現業部署から資料を収集してデザイン作業をし、Webサイトを総括する業務はe-Biz事業部で担当している。

e-Biz事業部では部署別に押し寄せてくる資料を受け取り、いちいち手作業でWebページをデザインし、変更・管理作業を行ってきたので、業務量が多すぎた。そのため、迅速なWebページ管理への困難を少なからず感じてきた。また、資料の整合性を確認することが難しく、銀行のWebページで決済や承認などの業務処理を行う時のエラー発生まで懸念されていた。

Webの開発・管理時間が20~30%節減

以上の理由から、釜山銀行はe-Biz事業部の業務を分散処理し、現業部署で処理したテキスト資料をWebに迅速転換するための方策として20

05年12月、CMSの導入を検討した。

釜山銀行e-Biz事業部のキム・チョルス代理は「以前にも基本的な機能を備えたCMSツールを運用していたのだが、機能面で足りない部分が多く、ホームページのリニューアルとともにCMSを本格導入することに決めた」と言う。

釜山銀行は2006年1月、Web企画担当の「e-Biz事業部」、Web開発担当の「IT金融開発部」、商品担当の「商品開発部」でTFTを構成してプロジェクトを推進し、6月にCMSを正式オープンした。金融業務の特性上、処理するデータが多いため、当時の韓国内外のCMS製品の性能・機能はもちろん、今後のサイトリニューアルや追加オープン時に備え、拡張性やサポートの有無などを検討した。その結果、I-ON CommunicationsのCMSであるICS4を最終選択することにした。

釜山銀行はICS4の導入で既存Webページの開発・管理にかかっていた業務時間の20～30%を短縮したと言う。既存のCMSはWebサイトの管理やサービス運用のために資料の登録、変更、削除など、開発部署に寄せられる要請事項を迅速に処理できる開発者中心のツールだった。それに比べ、今回、新たに構築したCMSは商品開発・Web企画などの現業担当者からも直接Webエディタを使い、単純な変更業務程度は簡単にできるため、Webサイト管理の効率性を高められるようになったというのが釜山銀行の説明だ。

キム・チョルス代理は「実際、e-Biz事業部の場合、イメージコーディング作業を手軽で簡単にできるようになっただけでなく、従来のHTMLでの変更作業に比べて業務時間を大幅節減する効果を得た」と言う。彼は「初期Webサイトの構造を作り、形式を定義する業務は開発者が担当していたが、Webサイトをオープンして以来、運用・管理の70～80%は現業部署で担当する。Webサイトを総括管理するWeb企画部署の管理業務がとても簡単になった」と強調した。

以上の点だけでなく、銀行はWeb企画部署とWeb

釜山銀行 ホームページ 画面



開発部署が別々に分離されていて、今まではWeb企画部署でデザイン作業を完了すると、Web開発部署がこれを受け取って実際のサーバにアップする作業をしていた。このような手順のせいで、イメージ作業をした時とページ作業をした時の差が大きく、再作業を行うことも多かったと、キム代理は語る。しかし、それが、ICS4の導入でデザイン作業を終えてすぐ作業の結果が確認でき、Webサイトの変更・管理に必要なプロセスが短縮できた。また、Web開発部署と企画部署間のコミュニケーションも一層明確になったとのことだ。

ICS5にアップグレードし、業務簡素化

釜山銀行は今年1月、ICS4からICS5にCMSをアップグレードした。「.NET」サービスや一部の機能対応が不十分なICS4の問題をICS5の導入で改善したのだ。ICS5はメニューの韓国語化で現業担当者がより簡単にWebサイトの運用・管理ができるようになった。

この他にも、従来はコンテンツ作成・サイトのメニュー管理・最終的にサーバへアップする配信作業などが機能上分かれていたが、ICS5ではメニュー管理内に配信作業が含まれるなど、一定の箇所に各機能が統合され、ボタンをクリックする必要が少なくなった点も導入効果として挙げられている。

キム・ジョンウン記者 jekim@com-world.co.kr

“CMS導入の際、Webサイトの管理・運用政策を明確にすべき”

銀行によってCMSを利用する特性が異なる。

ほとんどの銀行は内部職員の業務用サイトではなく、顧客用サイトにCMSを活用している。一部の銀行がWebサイトをポータル化しているのに対し、釜山銀行はCMSを徹底して顧客の金融サービスを提供するのに重点を置いている。CMSを利用する特性によってメリット・デメリットがあるだろう。釜山銀行は現業でコンテンツを自主変更・管理、運用することに重点を置いているため、他銀行サイトに比べ、華やかさには欠けているが、顧客が情報に集中できるというメリットを持っている。

CMSを運用してみて、改善すべき事項があれば教えてほしい。

釜山銀行はI-ONのICSを金融業界で初めて導入した。CMSとセキュリティの連動など、金融業務の特性を反映したカスタマイズへの改善の可能性がある。また、word文書、hwp形式の文書をWeb (HTML)文書により速く転換できるよう、CMS内のWebエディタ機能を改善してほしい。

CMSを導入しようとする企業が考慮すべきことは何か。

企業が向かおうとする方向性が大事だ。各企業によってCMSを利用する特性が異なるため、まずは関連業界で既に導入している事例を十分検討する必要がある。Webページを作成する際、CMSを利用するか否かによってその差は大きい。CMS導入の際、ページの必要条件などをはじめ、Webサイトの管理・運用政策に対する明確な定義がないと、混乱を招きかねない。

