



大谷卓司氏  
バンダイネットワークス(株)  
コンテンツ事業部  
ネットワークビジネスグループ  
メディア開発チーム

おもな i-search 導入サイト  
www.bandai.co.jp/  
www.bandainamcogames.co.jp/  
www.bandai-net.com/

# 見えるサイト内検索エンジン i-search

## Web2.0時代の近未来ツールを探る 導入企業対談

(バンダイネットワークス × ソフトバンク BB)

木戸参春氏  
ソフトバンク BB(株)  
広報室 マネージャー



おもな i-search 導入サイト  
ybb.softbank.jp/  
www.softbankbb.co.jp/  
www.softbankmobile.co.jp/

検索結果対象ページのサムネイル画像表示機能をはじめ、さまざまな最新機能を備えたサイト内検索ASPの「i-search」を導入する大手企業が増えている。実際に導入した企業ではどのように活用しているのだろうか。おもちゃ業界と通信業界を代表するトップ企業でWebを担当するおふた方にうかがってみた。

### i-search 導入の決め手になったのは？

サムネイル画像の表示で  
情報の検索性がアップした

バンダイネットワークス 大谷氏 (以下、B)  
昨年11月にバンダイのコーポレートサイトのリニューアルを行うにあたり、ユーザーナビゲーションを向上させたいという要望がありました。そこで注目したのが、サイト内検索結果に対象ページのサムネイル画像を表示できる i-search だったんです。

バンダイの商品は「たまごっち」ひとつを取っても、液晶ゲームから食玩、アパレル商品など多岐にわたって展開されています。そのため、親御さんがお子さんへのプレゼントを探している場合など、文字だけの検索結果ではどれが目的の商品を紹介したページなのか、すぐにわからないことがあるんです。サムネイル画像が出れば「CM



「たまごっち」の検索結果 (公式サイトの結果)  
© BANDAI・WiZ 2004

や雑誌で紹介されていたあの商品だ」って視覚的に判断できますよね。また、サムネイル画像によってほしいの中身を把握できることから、海外のお客さまでも、目的とするページが見つかりやすくなったのではないかと思います。

複数のサイトから  
横断的に検索できる

ソフトバンク BB 木戸氏 (以下、S) ユーザビリティ向上のために導入した点は、当社も同じですね。当社の場合グループ内に、通信サービスを展開するソフトバンク BB、ソフトバンクモバイル、ソフトバンクテレコムが3社ありますが、それぞれが異なるコーポレートサイトとサービスサイトを持つ構造になっています。3社間で共同提



「ADSL」の検索結果。サムネイルにカーソルと近づけるとポップアップ拡大表示される

供を行うサービスもありますし、お客さまから見ればすべて「ソフトバンクのサービス」ですので、メニュー構造やデザインが異なるそれぞれのサイトで、いかに違和感なく、わかりやすく情報を見ていただけるかが最大の課題です。そのため、サムネイル画像の表示だけでなく、複数のサイトを横断した検索結果を出せることも選択のポイントでしたね。もちろん、お客さまが目的の情報へ早くたどり着けるようにサイトの構造面などでも工夫を重ねている最中ですが、どのような方にもマッチするようなナビゲーションをつくり込むのはなかなか難しいこともあり、複数のアプローチ方法を用意するのも大事だと思っています。

B バンダイのサイトには「この前テレビでやってた合体のおもちゃ」といった具合に、商品の情報をあいまいにしか覚えていらっしゃるお客さまも多くいらっしゃいますので、番組名やキャラクター名といった断片的な情報でも、可能な限り目的とするページへ誘導してあげる必要があります。i-search の導入で、多種多様な情報を的確に提示できるようになったメリットは大きいですね。

### i-search で特に注目したい機能とは？

検索結果のカスタマイズで  
関連サイトにユーザーを誘導

S 運用面では、管理画面から特定のキーワー

ドの検索結果を細かくカスタマイズできる点がユニークですね。たとえばYahoo! BB では、同じADSLでもさまざまな回線タイ

プがあり、さらに個人向けと中小法人向けでサービスが分かれています。i-search ならユーザーのサイト閲覧履歴と組み合わ

せて、「法人ユーザーの検索結果ページには、コンシューマ向けのサービスを表示させない」といった処理が可能なんです。また、検索結果画面で表示される「サイトから抜粋されたテキスト」ですが、HTMLから自動的にひろうのではなく、あらかじめ用意しておいた専用のテキストを表示させることが簡単にできるため、キャンペーンや新サービス、FAQなど、しっかりアピールしたい、また良くお使いいただくコンテンツの紹介に利用しています。効果については、まだ検証を重ねている最中ですが、サイト内の滞在時間の増加や、サイト内検索を使って関連ページに移動するというアクセス推移が目立つようになりました。

展開される別の商品を「関連リンク」として提示するなど、積極的なレコメンドができるわけです。

ちなみにバンダイでは新旧合わせて1万点を超える商品データベースを抱えているんですが、ふつうのサイト内検索だと新着情報から優先的に表示しますよね。でもそれでは、長いスパンで売りたい商品の検索順位が低くなってしまいうため、それらのアイテムには「最重点商品」のようなパラメータをつけ、優先的に表示するよう処理しています。

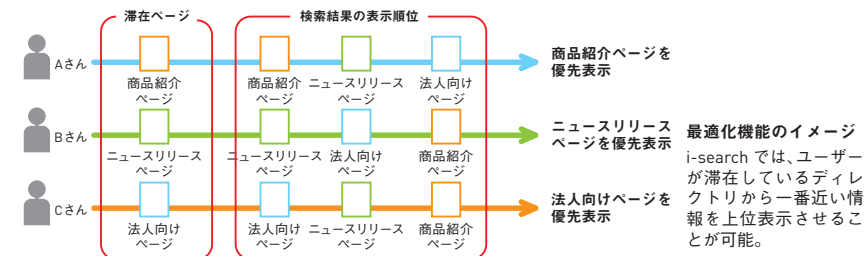
とにかく、従来のASPのイメージを覆すようなカスタマイズ性ですね。カスタマイズして便利になればなるほど、他社サービス

に乗り換えにくくはなっちゃいますけど(笑)。

S そうそう(笑)。  
B バンダイのトップページを訪問すると「まめっち」(たまごっちに登場するキャラクター)が出てきて、音声でナビゲーションするんですが、実は裏で i-search とつながっているんですよ。まめっちに検索を手伝ってもらえると、もっとも検索順位の高いページへ直接遷移する仕組みなのですが、検索結果のデータを i-search から受け取って、該当ページへ飛ばすように処理しているんです。ASPなのにこのシステム連携を実現できるなんて、ちょっとほかのソリューションでは考えられないですよ。

ASPの枠を超えたサポート力  
カスタムオーダーで機能追加

B 確かに、サイト内検索で情報の見せ方をコントロールできるようになった点は大きいと思います。たとえばあるキャラクター名で検索された場合、同じキャラクターで



### 導入後の運用については？

高機能なのに使いやすく  
コストパフォーマンスも満足

S 新しい機能やオプションが、どんどん追加されてくるアップデートの速さも魅力ですけど、驚いたのがコストパフォーマンスの高さ。初期費用が安い割に、非常に多くの要件に対応いただきました。最初なんか、「カスタマイズ可能なのにこの金額なんですか？」なんて何度も確認したりして(笑)。それまでは、価格は安いですがカスタマイズがほとんどできないASPを利用していたこともあり、全体で見ると導入後のコストは上がりましたが、検索機能としては格段

に良いものをお客さまにご提供できていると思います。

B 当社の場合、各サイトごとに計上できる予算枠が決まっていたから、どれだけいいツールでも高ければ導入できないという前提条件があったんです。結果的には同じ予算枠で、はるかに高機能なものを導入できたわけですから満足しています。それに高機能なのに操作が簡単なので、運用を担当する側としては手離れがいいですね。各サイトの担当者が、自分で管理画面をいじってカスタマイズできるようになったので、より新鮮な情報を検索結果に反映でき

るようになりましたし。

S 当社の場合、それまで使っていたサイト内検索サービスは、管理画面がわかりにくく、設定する色ひとつを変えるにも、スタッフがサービス提供元に何度も確認しなければならなかったんです。今では管理画面もわかりやすく、問い合わせにもすばやくご対応いただけるので、運用面でのメリットも大きいですね。昨年11月の導入の際には、数千ページという規模のサービスサイトに3週間程度で導入していただきました。「NO」という返事だけはなかったで、本当に心強かったですね

### 導入企業の運用担当者が注目した管理機能はこれだ！

**関連コンテンツ設定**  
検索キーワードに関連する表示設定のほか、キーワードに関係なくつねに表示させる設定が可能。また表示期間の設定も簡単に行うことができる。

**最適化機能の設定**  
タイトルやメタタグのほか、同一ディレクトリやインデックスページなどにポイントを付け、ヒット率を任意に調整する機能。これにより表示優先度が簡単に調整できる

**検索キーワードランキング**  
検索されたキーワードのランキングを日・月・指摘期間別に表示する機能。ユーザーが必要としているのにサイト内に不足しているコンテンツを把握できる

i-search に関するお問い合わせは



Digi-Ana Communications

デジアナコミュニケーションズ株式会社

東京都渋谷区渋谷3丁目12番22号  
本社：03-6418-3973 関西支社：06-6373-8851  
http://www.digi-ana.com/  
http://www.digi-ana.com/search/ (i-search)