

## 実現したいのは、「お客様とのコミュニケーション」 『人』の持つノウハウで、Webサイトできめ細かなお客様対応を実現

# 野村証券

<http://www.nomura.co.jp>



社名 野村証券株式会社  
 本社所在地 東京都中央区日本橋1-9-1  
 Tel:03-3211-1811(大代表)  
 資本金 100億円 国内本・支店数/128  
 事業内容 証券業



宣伝部ホームページ課  
 課長代理  
**河野 修一** 氏

Webサイトを顧客との新たなコミュニケーション手段として位置づけ、『社会の幅広い層から、より理解され、信頼される会社』を目指す野村証券。利用者の生の声を拾い上げるためにアスクジープスジャパンのソリューションを導入。自然文検索とナビゲーションシステムにより、Webサイトにおいてもきめ細かな顧客対応が可能になった。

### 新しいコミュニケーション手段として 登場した野村証券Webサイト

野村証券におけるWebサイトの位置づけは明確だ。証券取引をオンラインで行うのが『野村ホームトレード』だが、『野村証券ホームページ』は、多くのお客様に証券投資そのものを知っていただくことを目的として、商品サービスの説明やマーケット情報などを発信している。

証券投資の世界にWebという新しいツールがもたらした影響について、宣伝部ホームページ課の河野修一課長代理は次のように語っている。「Webサイトならば時間や曜日に関係なくご利用いただけます。Webという新しいコミュニケーションの登場により、これまでは証券会社に縁の薄かった方々にも広くご利用いただけるようになりました。」

野村証券がWebサイトを運営するにあたり、いくつかのポリシーが存在している。そのうちのひとつが、継続した情報の更新だ。「我々のような証券ビジネスは、情報を扱うことで存立しています。変化する情報こそがお客様にとっての重要事項であり、絶えずその情報を更新、発信しなければなりません」と河野氏は説明する。実際、リピーターがかなりの割合を占めることから、利用者が定期的な情報収集の場としてWebサイトを活用していることがうかがえる。

情報の更新と並んで大切なもう一つのポリシーが、情報の見せ方である。つまり、Webサイトをどのように構成し、どのように情報を伝えるかということだ。これについて河野氏は「弊社のWebサイトの基本は『シンプルな構造』ということ。大カテゴリは必ず4つです(野村ホームトレード・サービス・商品ラインアップ・マーケット情報)。この下に体系立てて情報を提供しています」と語っている。

#### 導入前の課題

コミュニケーション手段としてのWebサイトを運営。サイトの情報量が増加していく過程で検索エンジンの重要性を感じていたが、野村証券ホームページでは十分な検索機能が提供できていなかった。

#### 目標

充実した検索機能を導入することで、さらに使いやすいWebサイトを構築する。

#### 導入後の成果

検索機能の充実により、お客様が目的とする情報を的確に紹介できるようになった。

### アスクジープスジャパンの 自然文ナビゲーションできめ細かな 対応を目指す

しかし、野村証券のWebサイトの活用方法は、決して固定されたものではない。「常に私たちの業務の根底にあるのは、お客様とコミュニケーションを取りたいということ。証券会社におけるWebサイト自体が常に成長するべきであり、絶えずより良いコミュニケーション方法を模索し続ける必要があると考えています」と河野氏。

その一環として浮上してきたのが、Webサイトを通じてお客様の生の声を吸い上げようという試みだ。1999年頃にインターネットの利用が爆発的に普及したのに伴い、Webサイトの利用者数、アクセス数、そしてコンテンツの数そのものも増えていった。そうした状況の中、野村証券ではWebならではのコミュニケーション方法としてEメールによる問い合わせや検索およびアクセスログの分析などを既に行い、ある程度の効果を上げてきた。

そこで検索機能をさらに充実させ、より使いやすいWebサイトにすることでお客様とのコミュニケーションに役立てようとしたのである。

検索機能としては当時広く使われるようになっていたロボット型検索エンジンを中心に検討を進めていた。

そのような時にちょうど出会ったのが、自然文サイト内ナビゲーションというアスクジーズジャパンのソリューションだった。「Webサイトにいらっしゃるお客様にも、きめ細かな対応をしたかったのです。アスクジーズジャパンのソリューションでは入力された質問や検索語句に対し、関連性の高い回答候補を絞り込んだ形で提供します。お客様のニーズを把握することで、Webサイトのサービス向上につながれるというまさにコミュニケーションを行える点が優れていました」と河野氏。「人」の持つノウハウを最大に活かすというアスクジーズジャパンのサービスが、野村證券のニーズに合致していると評価されたのである。

**より良いWebサイトを目指して  
協力するパートナー関係**

ソリューション導入の検討を始めたのが2000年の秋。導入自体はすぐに決定したものの、2001年10月の運用開始までは1年ほどの歳月がかかっている。これは、単なるシステムの導入ではなく、野村證券とアスクジーズジャパンが協力して新しいサービスを作り出そうという試みであったからだ。証券ビジネスのWebサイトをより良いものにするためにはどうすべきか。その議論を通じて、野村證券ならではのナビゲーションができたのである。

導入の効果として、河野氏は次のように語る。「お客様にとっては何気ない検索行為でも、それを通じて確実にコミュニケーションが図れるようになりました」。

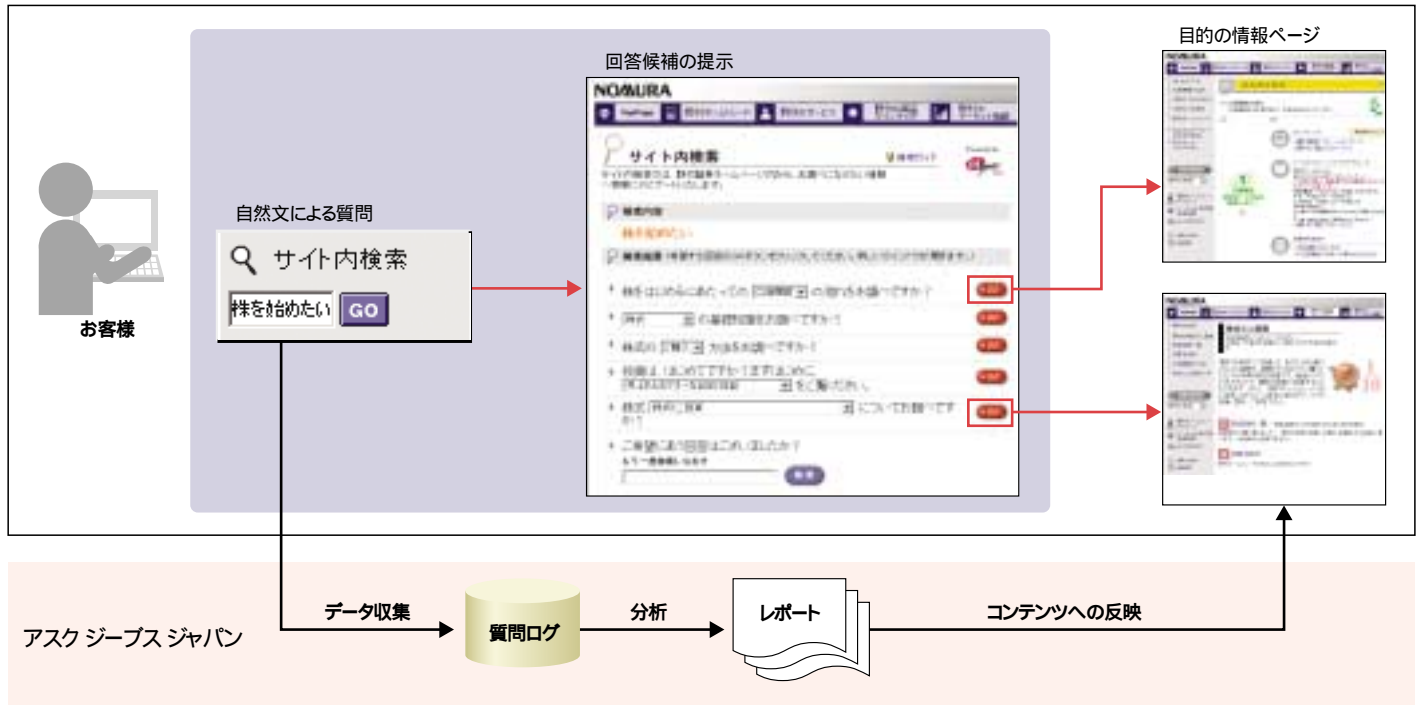
また、より簡単に検索ができる点も、幅広いユーザー層を対象とするWebサイトに適していた。「もちろん、アスクジーズジャパンのソリューション

のみで、すべての問題を解決できるわけではありません。しかし、お客様にとって使いやすい検索ツールを提供するには、ジープスソリューションを選んで正解でした」。

**Webサイトを通じて  
身近な証券会社として  
野村證券をアピール**

お客様とのコミュニケーション手段としてWeb展開に力を入れる野村證券。今後もWebサイトをより活用すべく、河野氏は次のように語っている。「一般のお客様にとって証券会社はまだ敷居の高い存在でしょう。その中で野村證券はWebサイトを通じて『身近で親しみやすい証券会社』をアピールしていきたいと考えています。今後コミュニケーション手段のひとつであるWebサイトをさらに良いものにする努力をしていくとともに、アスクジーズジャパンにはパートナーとして非常に期待しています」。

自然文サイト内ナビゲーションの流れ



お問い合わせ先  
株式会社 アスク ジーズ ジャパン

〒102-0076 東京都千代田区五番町 12-3 五番町 YSビル 5階  
Tel:03-5211-1466(代) Fax:03-5211-1477  
E-mail:sales@askj.co.jp

www.askj.co.jp