

## 「ビジネス利用としての Wiki 技術」

渡辺弘美@JETRO/IPA NY

### 1. ビジネス・アプリケーションとしての Wiki

次のエンタープライズ技術として注目されている Wiki。急成長しているオンライン多言語百科事典の「ウィキペディア (Wikipedia)」も、Wiki 技術を利用しており、不特定多数のユーザが自由に執筆・修正・編集作業に参加できることが大きな特徴となっている。この Wiki 技術のコラボレーション・ツールという側面を生かしたビジネス・アプリケーションとしての利用も広がり始めている。

#### (1) Wiki とは

Wiki とは、ウェブ・ブラウザを利用して簡単にウェブページの発行や編集などが行えるウェブ・コンテンツ管理システムである。Wiki という名前は、「速い」「急ぐ」といった意味を持つハワイ語の「ウィキウィキ (WikiWiki)」に語源があるとされており、その言葉が示すとおり、主に Wiki は情報やアイデアの迅速な交換を可能にすることを目的としたファイル・文書の共有及び共同作成向けシステムとして開発・利用されている。

Wiki は、アジャイル開発手法などで著名な Howard G. Cunningham 氏 (Ward Cunningham とも呼ばれている) が、プログラマ同士が簡単にアイデアを交換する場を設けることを目的として開発されたウェブサイト「WikiWikiWeb」で使っていたプログラムが原型とされる。同氏がこれをオープンソースとして公開したことで、同じような機能を持った「Wiki クローン」と呼ばれるプログラムが次々に開発され、現在ではオープンソースのソフトウェアとして、様々な環境に移植され、さらなる開発が行われている。

当初、Wiki とは、WikiWiki ウェブやウィキペディアなどの Wiki 技術を利用して開発されたウェブサイトのことのみを指していたが、現在では、Wiki 技術を提供しているソフトウェアも含まれるようになった。ウィキペディアで利用されている MediaWiki をはじめ、TWiki や TikiWiki など様々な種類の Wiki が提供されている。

### 代表的な Wiki の種類

名称	開発言語	開発国	日本語対応	特徴
FreeStyle Wiki	Perl	日本	◎	
Seven Wiki	Perl	日本	○	
TWiki	Perl	—	○	
TikiWiki	Perl	—	◎	
Kino Wiki	PHP	日本	◎	
Media Wiki	PHP	アメリカ	◎	ウィキペディアなど
Php Wiki	PHP	—	○	
Doku Wiki	PHP	ドイツ	○	
R Wiki	Ruby	日本	◎	
Viki Wiki	Ruby	日本	◎	
Hiki	Ruby	日本	◎	
MoinMoin Wiki	Python	—	◎	

このように、色々な種類の Wiki が提供されているが、多くの Wiki において以下のような 4 つの共通の特徴がある。

- ① 複数のユーザが共同で、いつでも、自由にコンテンツの追加、編集、修正、管理などを行うことを可能にしており、コラボレーション・ツールの側面を持つ。
- ② 複雑なマークアップ言語を使わずに、HTML の知識のないユーザでも、簡単にページの編集や修正を行うことができる。
- ③ 文書の書き換えに必要となるのは、ウェブ・ブラウザのみで、特別なアプリケーションなどをインストールする必要はない。
- ④ ハイパーリンクを設置することによって、文書間の情報連結が可能となり、高度に関連しあつた文書群「ハイパーテキスト」が作成しやすい。

ほとんどの Wiki サイトでは、ユーザならば誰でも簡単にページの作成・修正・編集ができるように設定されているなど、非常にオープンな環境を提供している。一方で、Wikipedia などでは、その中に書かれた内容の真偽を巡って議論が高まっている。こうした状況に対応すべく、Wiki 技術はコンテンツのクオリティを高めるための検証手段を備えており、例えば、Wiki サイトの管理者がユーザ別にアクセスを制限したり、多くの Wiki サイトでは各サイトが提供するコミュニティ・ルールを設定し、ルールを遵守できないユーザには、ページの作成や編集などの権限を停止したりすることもある。さらに、改訂履歴機能を持つ Wiki サイトでは、簡単に以前のバージョンに復元することもできるようになっている。

(2) Wiki の活用：個人からビジネスまで

柔軟性が高く、操作も簡単な Wiki は、ナレッジベース（知識基盤）を開発するために有望な技術であるとの認識が普及し始めている。その活用法は「個人メモ」から複数の個人を巻き込んで作成される「情報蓄積（まとめ）サイト」、そして企業におけるビジネス用の「コラボレーション・ツール」や「グループウェア」的な活用まで様々な用途に対して利用されている。

主な Wiki の活用法

個人的な活用	ビジネス的な活用
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個人的な用件やアイデアをまとめるためのメモ帳として利用する</li> <li>✓ 趣味や興味を共有するユーザが、情報などを交換・共有する情報サイトの構築</li> <li>✓ 家族や親しい仲間同士で、写真や近況報告などを共有する</li> <li>✓ コミュニティグループの議事録や回覧物などを共有したり、次回のミーティング日時などの連絡ツールとして活用したりされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 企業内の部やユニットにおいた連絡ツールとして活用</li> <li>✓ プロジェクトやチームのスケジュール管理</li> <li>✓ チームメンバー全員が参加し、共同作業を行うためのコラボレーション・ツールとして活用</li> <li>✓ クライアントや取引先との情報共有及び、連絡ツールとして活用</li> </ul>

最近では、後述するように企業や団体が、ビジネス目的として積極的に Wiki 技術の導入を始めており、チームやプロジェクトの管理ツールとして利用するなど、すでに 100 万以上もの Wiki の応用事例があると言われている。

一方、企業内で Wiki を利用する場合、会社側の厳格な管理下に置かれるのではないかという懸念がある。しかし、Wiki は個人が最終的な意見を述べるのできる特性を持っているため、他の技術よりも組織的な圧力を受けにくいとされている。これに関連して、ウィキペディア創立者である Jimmy Wales 氏は、「Wiki はユーザを尊重し、ユーザに多大な権限を与えているため、コミュニティに自立性をもたらすのだ」と Wiki の特性について語っている。同氏によると、Wiki 成功の秘訣は、「許可モデル」から「説明責任モデル」へと移行したことにあるとしている。これは、事前に「許可を与えられた」個人のみが記事の編集を行えるという従来型のモデルから、許可を得られるか否かというレベルを飛び越えて、誰でも編集を行えるが、編集した履歴は記録として残され、変更内容に問題がある場合には、それも衆知の下にさらされるモデルに変化することを示している。

企業・組織においてビジネス目的で利用されるコミュニケーション・ツールの場合「説明責任モデル」は重要となる。ブログなどのように、短時間で情報を更新するような技術やコミュニティ・ツールは他にもあるが、Wikiは他のツール以上に、変更履歴が全て記録されることで、社内における情報流通の透明性を保つことができるため、企業が遵守すべきコンプライアンス対応にも利用できる可能性を備えている。加えて、ソフトウェア開発のために誕生した経緯もあり、他の技術以上に、Wikiは拡張性が高く、参加型の性質を持っているとして、注目を集めることとなっている。

こうしたことから、調査会社 Gartner 社は、ビジネスを展開している企業の 50% が 2009 年までに、何らかの方法でこのような特徴・性質を持った Wiki 技術を企業のオペレーションに採用していくと予測している。

## 2. 企業用 Wiki ソリューションを提供するソフトウェア・ベンダ

プログラマ同士の情報交換ツールとして Cunningham 氏によって開発された Wiki であるが、現在ではプログラミング業界以外の分野においても利用が拡大されている。それに呼応するように、多々のソフトウェア・ベンダが、Wiki 技術を使用したビジネス向けのソリューションを開発している。

特に、Socialtext 社が 2002 年 12 月に初めて市販 Wiki ソリューションを販売してから、多数のソフトウェア・ベンダも同ソリューション市場に参入。Socialtext 社 CEO の Ross Mayfield 氏は、3 年前には想像できなかったほど、Wiki がエンタープライズ・ソフトウェアの分野において高い評価を得るようになったと述べている。

以下では、Socialtext 社に加え、ATLASSIAN 社や JotSpot 社など、企業用ソリューションとして Wiki 技術を使用したソフトウェアを提供しているベンダとその製品を紹介する。

### (1) Socialtext 社

社名	Socialtext 社
所在地	655 High Street, Palo Alto, CA 94301
電話番号	(650) 323-0800
FAX 番号	(650) 323-0801
Email	<a href="mailto:info@socialtext.com">info@socialtext.com</a>
URL	<a href="http://www.socialtext.com/">http://www.socialtext.com/</a>
ユーザ	製造業者、金融機関、通信事業者、エネルギー会社、小売業者、大学、

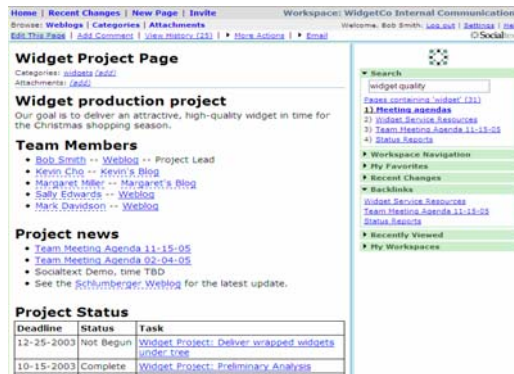
	非営利団体、病院、地方自治体、ソフトウェア・ベンダなど
製品	「Socialtext Wiki」

Socialtext社は、企業ユーザを対象とし、共同作業ツールのWikiや、ウェブ・ブログといった共同作業を目的としたソーシャル・ネットワーキング・ソフトウェアを提供している。

同社は、ウィキペディアの創設者 Jimmy Wales 氏やデジタルガレージ共同創業者兼顧問の伊藤穰一氏をボードメンバーに持つほか、ベンチャー投資会社の Draper Fisher Jurvetson 社をはじめ、SAP 社、eBay 社を創業した Pierre Omidyar 氏が率いる Omidyar Network 社などから資金を調達している。現在、Forbes 誌の Global 2000 にランクされている有力企業 20 社を含め、世界各地で 2,000 を超える企業、非営利団体、教育機関などが同社の製品を利用している。

① 同社の製品：「Socialtext」

同社が企業のコラボレーション・ツールとして提供している Socialtext は、Wiki やブログなどの機能を備え、企業内のコミュニケーション及びナレッジ・シェアリングに威力を発揮している。



従来のグループウェアやナレッジ・マネジメント・ツールは、トップダウン的な構成で、役目、ワークフロー、カテゴリーなどが事前に定義されており、柔軟性を欠いていた。一方、Socialtext社のWiki製品は、ボトムアップ・アプローチを採用しており、ポジションの上下関係に関係なく、プロジェクトに関わるメンバー全員がより平等な形でコミュニケーションを図り、相互の信頼関係を築くことに役立つとされている。同社の製品を利用することにより、関係者はプロジェクトに合わせて、流動的にグループを結成し、柔軟に組織を構築することができるというメリットがある。

また、同社は、中小企業規模の数人のユーザを持つ企業から、何百、何千といった大規模なユーザまで、ユーザの規模に関わらず、誰もが簡単に Wiki 技術を利用できるようなソリューションを目指した開発を行っている。

ユーザ企業は、利用ユーザ数の規模や必要性に合わせ、ウェブ・アプリケーションのホスティング・サービスもしくは、企業ファイアウォール内へのハードウェア構築及びソフトウェア導入サービスのいずれかを選択することが出来る。

同社の製品を利用することでユーザは、ワークスペース上であれば、自由にページの追加や編集を行うことが出来る。このほか、ブログ機能やEメールなどの統合機能も付いており、ユーザが使いやすいアプリケーションとなっている。同社の CEO である Ross Mayfield 氏は、「簡潔な規則を持つ簡単なツールこそが最高の結果をもたらすのだ」と述べている。

#### Socialtext の主な機能

1. Wiki 技術を利用したコラボレーション機能
  - ・ Wiki 技術を利用し、ワークスペース上のどのページも編集できる。
  - ・ 完全な変更履歴記録。
2. 簡単なウェブログ投稿機能
  - ・ Eメール経由、もしくはブログ上に直接投稿できる。
3. Eメールやインスタント・メッセージなどとの統合機能
  - ・ Eメールによりページの追加、更新、分類が行える。
4. 詳細検索 (Advanced Search) 機能
5. タギング機能
6. 簡単なファイル管理機能
7. カスタマイズ化されたナビゲーション機能
8. アクセス管理機能
9. ネットワークの安全性と信頼性
  - ・ ブラウザとサーバ間におけるコミュニケーションは全て SSL 暗号化。
10. 専門家によるトレーニングとサポート・サービス
11. ホスティング・サービス・ソリューション
  - ・ 追加アプリケーションをダウンロードする必要はない
  - ・ ワークスペースに使われているアプリケーションは、Socialtext 社のセントラルサーバに置かれている。

同社の製品は、ユーザの規模や必要性に合わせ、Enterprise、Professional、Personal のオプションが選択できるように設定されている。

企業におけるユーザ規模によって料金が異なり、例えば Professional オプションを 1-19 人で使用するのであれば、月額 95 ドル、20-49 人であれば 195 ドル、250-499 人であれば 1,995 ドルと設定されている。また、同社の Enterprise オプション

では、5万人以上のユーザ規模にも対応している。一方、個人の使用やオープンソース使用が目的の場合は、同サービスを無料で提供している。

Socialtext のオプション比較表

	Enterprise	Professional	Personal	
ユーザ規模	大企業	中小企業	個人	
料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザ規模が 500 人を超える場合、ユーザ数によって料金が異なる。</li> <li>50,000 人以上といった大規模なユーザ数にも対応している。</li> </ul>	ユーザ数	料金/月	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザ 5 人まで無料。</li> <li>個人利用に加え、オープンソース開発のための利用についても同サービスは無料で提供されている。</li> </ul>
		1～19	95 ドル	
		20～49	195 ドル	
		50～99	395 ドル	
		100～149	495 ドル	
		150～249	995 ドル	
250～499	1,995 ドル			
カスタマ・サービス	年中無休	年中無休	なし	
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記の Socialtext の主な機能</li> <li>ファイアウォールの後ろにサーバを設置することで、最大級のセキュリティを提供</li> <li>ハードウェア及びソフトウェアの簡単なセットアップと管理</li> <li>アクティブ・ディレクトリやLDAPなどといった企業のディレクトリとの統合</li> <li>その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記の Socialtext の主な機能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記の Socialtext の主な機能</li> </ul>	

同社は今後、法人ユーザの間で Wiki 技術を普及させていきたいと考えており、同社のソフトウェアのソース・コードをオープンソースとして公開。同ソフトウェアは「Socialtext Open」として、オープンソース・ソフトウェアの開発サイト SourceForge.com 上で、ベータ版が提供されている。これにより、ソフトウェア開発者は、ビジネス環境における同ソフトウェアの利便性や適応性などを無料で試すことが可能となる。

Socialtext 社によるオープンソース・ソフトウェア発表の背景には、ライバル企業 JotSpot 社（後述）が Wiki サイトをより簡単に構築できるようにした「JotSpot 2.0」を発表したことにあるとされる。JotSpot に対抗すべく、Socialtext 社が Wiki

ソフトウェアをオープンソース化することで、ソフトウェアの改良を進める取り組みは、同社が今後、長期的により多くの顧客を取り込む上で重要な取り組みであると専門家の間では考えられている。

加えて、一部の業界関係者によると、同社の動きは、Wiki ソフトウェア・プロバイダの JotSpot 社だけでなく、Google 社も考慮したものであるともされている。Google 社は 2006 年 6 月、コラボレーション機能のあるウェブベースの表計算ソフト「Google Spreadsheet」を発表した。現在ベータ版である Google Spreadsheet は、Microsoft Office の Excel の代替品として無料で提供されている。一方の Socialtext 社も現在、ウェブベースの表計算ソフト「WikiCalc」を開発しており、今後、オープンソース・ソフトウェアとして公開していく予定。Wiki ソフトウェア同様、コラボレーション機能を備えた同ソフトウェアは、企業向けソリューションを提供していく上で、製品やサービスの機能を拡充するとして期待されている。競合する企業向け Wiki ソフトウェア・ベンダとの差別化を狙うだけでなく、それ以外の Web 2.0 企業と競合する分野にも積極的に参入しながら、特にエンタープライズ・ユーザ向けに強みを強化しようとする同社の戦略が伺える。

(2) ATLISSIAN 社

社名	ATLISSIAN 社
所在地	Level 3, 275 George Street, Sydney, NSW, 2000, Australia
電話番号	(+61) 2 9299-8761
FAX 番号	(+61) 2 9262-5038
Email	<a href="mailto:legendaryservice@atlassian.com">legendaryservice@atlassian.com</a>
URL	<a href="http://www.atlassian.com/">http://www.atlassian.com/</a>
ユーザ	技術系企業、政府機関、金融機関、通信事業者、メディア企業、ヘルスケア機関、科学研究機関、教育機関、非営利団体など
製品	「Confluence」

オーストラリアのシドニーを拠点とし、米国サンフランシスコにもオフィスを構える同社は、企業ユーザを対象に、世界規模で Wiki ソフトウェアを提供している。同社の製品は、Adobe 社、Cisco 社などの技術系企業をはじめ、Citigroup 社、HSBC 社などの金融機関、Sony 社や BMW 社など Fortune 誌の Fortune 500 にランキングされている有力企業を含め、様々な事業分野における 1,500 以上の機関で利用されている。同社の製品は、日本においてもメディア・テクノロジー会社のイマヒマ社を通して販売が行なわれている。



① 同社の製品：「Confluence」

Confluence は、情報の共有および共同作業を簡単にする企業用 Wiki ソフトウェアである。



通常の Wiki にセキュリティ機能を追加し、多数の部署やプロジェクトチームを持つ大規模な企業・組織などにも対応できるように開発されている。社内やチームにおける情報共有管理ツールとして、ブログの投稿やメールアーカイブ、パーソナルスペースの作成など、身の回りのあらゆる情報の保存・共有・管理を Confluence 上で一元的に行うことができる。

コンテンツの追加・編集は、HTML の知識がないユーザでも、簡単な操作でスムーズに行うことが可能となっている。Confluence は、強力で、素早い検索機能を搭載しており、コンテンツ、添付ファイル、コメント、ブログまで、スペース上隈なく検索を行うことができる。管理機能として、ユーザやグループ単位での細かい権限設定やセキュリティ設定も可能となっている。

Confluence のライセンスは、使用できるユーザ数の制限によって、チーム版、ワークグループ版、エンタープライズ版、アンリミテッド版の 4 種類が用意されている。ライセンスには、1 年間の無料ソフトウェア・アップグレードやオンラインでのサポート・サービスも含まれている。また、ソフトウェアを構成するソース・コードへの完全アクセス権も含まれており、各企業のビジネス環境に合わせたカスタマイズ化も可能となっている。同社は、非営利団体やオープンソースのプロジェクトに対し、同製品を無料で提供しているほか、学術団体には定価（商業用）の半額で提供している。また、個人的利用に関しては、ユーザ 2 名まで無料で使用できる。

### Confluence の主な機能

1.	ページ作成機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑な手続きなく、ウェブ上でコンテンツの更新が簡単に行える。</li> <li>・WYSIWYG 編集機能により、HTML の知識がなくても簡単に編集が行える。</li> <li>・変更履歴により、誰が、いつ、ページのどこを編集したのかが分かる。</li> </ul>
2.	無制限のスペース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異なるチームやプロジェクトごとに、無制限にスペースを作成できる。</li> </ul>
3.	ブログ機能	
4.	メールアーカイブ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Confluence に cc するだけで、メールのやり取りをアーカイブに永続的に保存することができる。</li> </ul>
5.	素早い検索機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を登録しやすく、取り出しやすい機能的なデータ構造のため、検索も素早く行える。</li> </ul>
6.	リンク機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆるコンテンツに簡単にリンクでき、リンクが切断されることがない。</li> </ul>
7.	簡単な管理機能	
8.	アクセス管理機能とネットワークの安全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ・インターフェイス上で、簡単にユーザ管理が行える。</li> <li>・包括的な権限制御システムにより、セキュリティを保持。</li> </ul>

### Confluence 料金表

	アンリミテッド	エンタープライズ	ワークグループ	チーム
ユーザ数	無制限	500	50	25
商業用	8,000 ドル	4,000 ドル	2,200 ドル	1,200 ドル
学業用	4,000 ドル	2,000 ドル	1,100 ドル	600 ドル
非営利・オープンソース	無料			

### (3) JotSpot 社

社名	JotSpot Inc.社
所在地	167 Hamilton Ave, 2nd Floor, Palo Alto, CA 94301
電話番号	(650) 323-3225
FAX 番号	(650) 323-1049
Email	<a href="mailto:info@jot.com">info@jot.com</a>
URL	<a href="http://www.jot.com/">http://www.jot.com/</a>
ユーザ	オンライン・サービス・プロバイダ、小売事業者、技術系企業、通信事

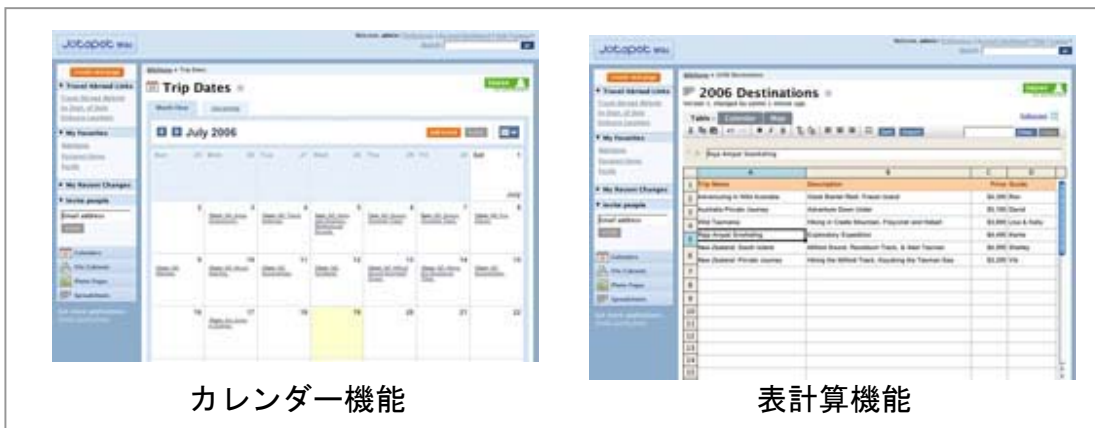
	業者、メディア企業、ゲーム開発会社、教育機関、非営利団体など
製品	「JotSpot Wiki」

カリフォルニア州パロアルトに本拠を置く JotSpot 社は、1990 年代に人気を博したポータルサイト Excite.com の共同創設者の Joe Kraus 氏と Graham Spencer 氏によって、2004 年 10 月に創業された。Excite の創設者の新事業ということもあり、設立発表時から注目を浴びている同社は、Wiki 技術をメインストリームにし、ウェブベース・アプリケーションの共同開発プラットフォームにすることを目的としている。

設立当初は中小企業を対象として製品を提供していたが、現在では、eBay 社、Intel 社、自然食品スーパーの大手である Whole Foods 社、Symantec 社などをはじめ、数多くの優良企業が同社の製品を利用している。

① 同社の製品：「JotSpot Wiki」

JotSpot 社の Wiki ソフトウェアは、従来までのようなテキスト編集機能だけではなく、Office のようなデスクトップ・アプリケーションの機能と操作性も兼ね備えている。同製品のユーザは、カレンダー、表計算、ファイル保存、文書、写真ギャラリーなど、JotSpot によって用意されたページタイプを選択するだけで、目的に合わせたコラボレーション・ページを追加していくことができる。



また、同製品では、情報の公開・非公開、編集に参加できるユーザ指定など Wiki 機能の設定が簡単にできる。アクセス・コントロール機能を強化しており、たとえば会社の予定表を作成し、編集権限は一部の社員にとどめながら、予定表を全社員に公開することが可能となっている。また、企業ロゴを挿入することもでき、ページ・レイアウトのカスタマイズ化が行える。

## JotSpot Wiki の主な機能

1. ページ作成機能
  - ・ Wiki 技術を利用し、ワークスペース上のどのページも編集できる。
  - ・ ページの変更履歴を記録しており、変更履歴を比較したり、元に戻したりすることが可能。
  - ・ WYSIWYG 編集機能により、HTML の知識がなくても簡単に編集が行える。
  - ・ インデックスページが自動的に作成される。
2. ファイル添付機能
  - ・ Wiki サイト上、どのページにも添付ファイルを付けることが可能。
  - ・ 添付されたファイルの一覧を見ることが出来る。
3. Eメールとの統合機能
  - ・ Eメールによりページの追加や更新が行える。
4. 詳細検索 (Advanced Search) 機能
5. 多数のアドオン・アプリケーション機能
  - ・ カレンダー、表計算、プロジェクト管理、グループカレンダー、写真ギャラリーなど
6. アクセス管理機能
  - ・ 作成・編集・削除などの作業について細かい管理権限を設定することが可能。
7. ワードやエクセルなどのファイルをインポートすることができる
8. ページを XML でエクスポートできる
9. ページの更新履歴をメールや RSS で受信することができる

同社の製品は、ウェブ・サーバ上におけるホスティング型及び、ソフトウェアをファイアウォール内側へ設置するサーバ型の 2 つの方法で提供されている。ホスティング型ソフトウェアは、中小企業を対象にサブスクリプション・ベースで提供されている。

ホスティング・サービスには、「カンパニー (Company)」、「ワークグループ (Workgroup)」、「チーム (Team)」、「ミニ (Mini)」、「パーソナル (Personal)」の 5 つのプランが用意されており、個人的利用のためのパーソナル・プランの場合、ユーザ数 5 人まで同サービスを無料で利用することができる。その他のプランは有料となっており、ユーザ数、ページ数、ストレージ容量によって月々 9.95 ドルから 199.95 ドルまでと設定されている。また、非営利団体には、割引の料金が提供されている。

同社のサーバ型ソフトウェアは、ファイアウォール内側の企業のハードウェアに直接ダウンロードすることができる。サーバ型ソフトウェアは、Windows および Linux に対応しており、メモリとディスク・スペースの大きさによって価格が異なる。

JotSpot Wiki ホスティング・サービスの概要

	カンパニー	ワークグループ	チーム	ミニ	パーソナル
料金/月	199.95 ドル	69.95 ドル	24.95 ドル	9.95 ドル	無料
最大ユーザ数	無制限	無制限	25	10	5
最大ページ数	5,000	1,000	300	100	10
ストレージ容量	10GB	5GB	2GB	500MB	100MB
添付のサイズ制限	10MB	10MB	5MB	5MB	5MB
サポート・サービス	Eメール オンライン	Eメール オンライン	Eメール オンライン	Eメール オンライン	なし

3. 企業・団体による Wiki の利用事例

ソフトウェア・ベンダによる Wiki ソフトウェアの登場と足並みをそろえるように、Wiki をビジネスにおけるコラボレーション・ツールとして採用している企業・団体も増加している。このような企業や団体は、社内でのコミュニケーションに限らず、外部関連組織や顧客も巻き込んで、プロジェクト管理や共同作業のためのツールとして Wiki を活用する例が出てきている。

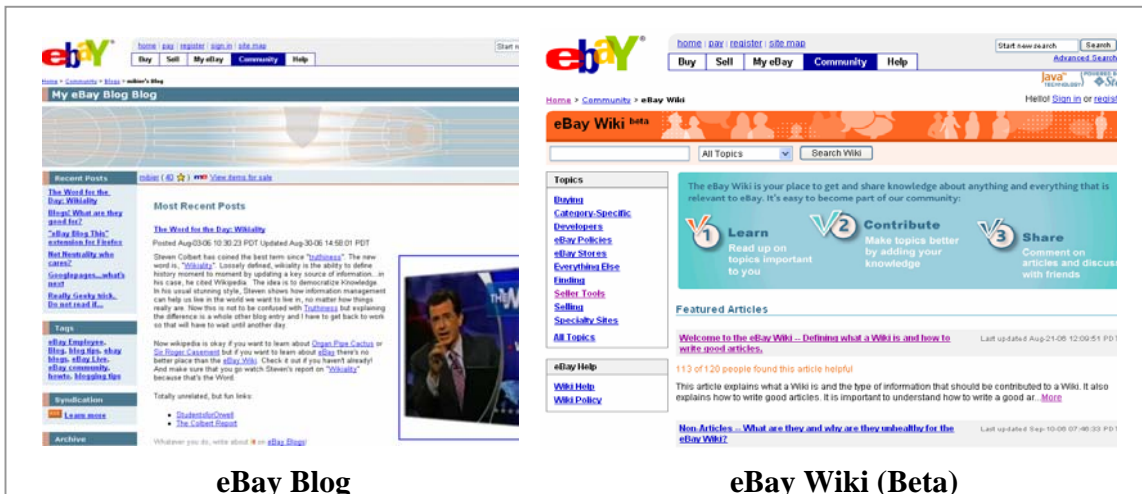
(1) eBay 社

2億人以上ものユーザを抱える大手オンライン・オークションサイトの eBay 社は、2006年6月、ユーザが共同でコンテンツを作成・共有することができる新しいコラボレーション・ツール「eBay Blog」と「eBay Wiki」を発表した。これらのツールは、eBay サイト上においたユーザ生成コンテンツの充実を目指した取り組みである。

eBay Wiki はまだベータ版であるが、通常の Wiki ページと同様に、ユーザの一人がある話題に関して作成したコンテンツに対し、他のユーザが修正や編集を行うことができる。eBay Wiki は eBay のコミュニティ・ツールと統合しているため、ユーザはログインしなくとも eBay Wiki のコンテンツを読むことができるが、投稿するには自分の eBay アカウントにログインする必要がある。投稿は、eBay のアカウント名で表示され、eBay におけるフィードバック評価やステータスも投稿者名の横に表示される仕組みになっている。

eBay Blog では、eBay ユーザが自分専用のスペースにブログを作成でき、日記、写真、コメントなどといった投稿機能のほか、コンテンツを関連キーワードでタグ付けすることで、ブログが他のユーザからも簡単に見つけてもらえるブログ検索機能も付いている。これらのツールを利用することによって会員は、eBay を利用する上での秘訣やテクニック、ベストプラクティスなどをユーザ間で共有することができる。

eBay 社の新規コラボレーション・ツール



同社は、会員へこのようなツールを提供することにより、オークション・プラットフォームにおけるユーザ体験をより豊かなものとするほか、ソーシャル・ネットワーキング・サイト（SNS）のような会員参加型のコミュニティを構築することが可能となる。また、会員同士のディスカッションの場を設けることによって、同サイト上においた商品の売買活動の活発化が期待されているほか、顧客サポートのコスト削減につながるとも言われている。業界関係者によると、ユーザ数2億人を超えるeBay社がWiki技術を採用したことによって、同技術が大規模なユーザ数のあるビジネス環境にも対応できるということを証明しているという。

同社の新規サービス eBay Wiki の開発と運営は、前述の JotSpot 社が担当している。JotSpot 社の創設者兼 CEO の Joe Kraus 氏によると、eBay Wiki は、ウィキペディアと同じようなコンセプトをベースにしているとのこと。同サービスの狙いは、eBay の出品者（Seller）と入札者（Buyer）が、eBay での売買における体験談など、ユーザ生成コンテンツを構築、ユーザ同士が情報を共有できる場を設けることとしている。eBay 社のコミュニティ開発担当の Rachel Makoo 女史は、「JotSpot 社の Wiki 技術を導入することによって、eBay に関する幅広いトピックについて、eBay

ユーザ自身が、自ら作成したコンテンツを他のユーザと共有するための新しい手段を提供することが可能となった」と述べている。

同社は JotSpot 社の最大手顧客の一つである。同社と契約を結ぶにあたり、JotSpot 社はいくつかの条件をクリアしなくてはならなかった。まず、eBay 社によるセキュリティと規模監査 (Scale Audit) に合格すること。これらの監査に通った場合は、eBay 社が利用している認証システムに対応するための作業を施す必要があった。Kraus 氏は、「eBay 社との契約において、同社のプラットフォームが大規模なビジネスの実用にも適切であることを裏付けることとなった」としており、同社がステップ・アップする上での大きなターニング・ポイントとなったことが伺える。

## (2) ジョンズ・ホプキンス大学

Wiki を事業に取り入れているのは、eBay などの企業だけではない。メリーランド州バルチモアにキャンパスを構える名門私立大学であるジョンズ・ホプキンス大学 (Johns Hopkins University) でも、Wiki が利用されている。同大学では、学生の情報を管理するシステムである Student Information System に、Atlassian 社の Wiki ソフトウェア Confluence が使われている。同大学 IT 部門ディレクターの Geoffrey Corb 氏によると、チャットやレポート機能があり、仕事における情報を内部で共有したり、外部の主要ベンダとも共同作業が行えたりするようなウェブ環境を整えることを目的として Confluence を導入したという。

また、大量な文書を抱える同大学は、単なるコミュニケーション・ツールに留まらず、文書の検索機能にも優れた文書管理システムの側面も同システムに求めていた。これまで、文書の検索は文書が保存されているレポジトリ上で行わなくてはならなかった。そのため、ウェブ上で文書の検索が簡単に行える Confluence の文書管理機能は、ホプキンス大学が同システムを導入した重要なポイントのひとつであったとのこと。

現在同システムは、ホプキンス大学のアドミッション (Admissions) オフィス、ファイナンシャルエイド (Financial Aid) オフィス、レジストレーション

(Registration) オフィス、学生ビリング (Student Billing) オフィスを含め、約 30 の学部において利用されている。同システムのユーザは、大学の職員のみ限定されており、約 305 名の利用者がいるという。

導入当初は、Wiki 技術を利用したシステムということで、システムを利用することをためらっている者もいた。しかし、Wiki の特徴のひとつである透明性に同

大学は着目、ナレッジ・ベースの構築のため、仕様書・方針関連の文書を複数で共同作成する際、Confluenceの利用を進めている。その結果、従来、非常に長い仕様書を電子メールの添付ファイルとして送信していたが、仕様書をConfluenceのページのひとつとして書き込むことによって、関係者が同じ仕様書を閲覧することができ、メールのやり取りが省かれるほか、ウェブ上で共同作業を行うことも可能となり、業務効率が向上したとしている。

### (3) 米国特許商標局

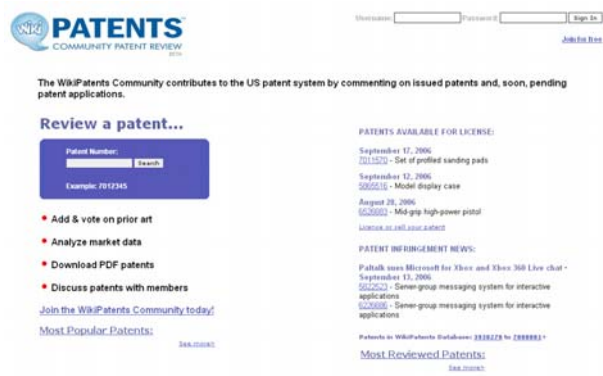
米国特許商標局（USPTO）は、審査プロセスの効率化や、審査官に掛かっている負担を軽減させるため、新しい取り組みを始めようとしている。米国における特許の申請件数は過去20年間で3倍にもなった。現在、審査官は、1件当たり、平均20時間という限られた時間で、非常に複雑な特許申請書を綿密にチェックしなくてはならない状況に陥っている。また、2005年の特許審査は978名の審査官によって行われたが、未処理の特許出願が増加しており、2006年には1,200名へと審査官の数を増やす必要が出てきた。

こうした背景を受けて、2006年8月に発表された今後5年間の戦略計画案「Strategic Plan 2007-2012 (Draft v6)」では、同局は特許審査プロセスの改善を図るためのイニシアチブのひとつとして、民間の専門家による評価プロセス「Patent Application Peer Review」を展開していく意向を明らかにした。Patent Application Peer Reviewでは、民間の専門家が公開された特許出願を評価するためのメカニズムを構築していくとしている。

このようなUSPTOの呼びかけに応じ、ユタ州ソルトレイクシティを拠点にしている特許弁護士Peter K. Johnson氏と会計士のKevin N. Hermansenは2006年8月28日、一般の人々が公開された特許出願の内容を閲覧し、評価することができるウェブサイト「WikiPatents.com」のベータ版を立ち上げた。同サイトでは、米国特許システムにおいて既に特許が付与された技術に関連した情報を提供していくとしている。

Wiki技術によって作成された同ウェブサイトでは、一般の人々が特許評価プロセスに参加することができるようになっている。現在、同ウェブサイトのデータベースには、特許番号3930270から7000000以上の特許出願が入力されており、ユーザは、特定の特許番号を検索して表示されるそれぞれの特許ごとに設けられたページを編集することができる。





主な機能として、ページ冒頭部分の特許に関する概要を書き直したり、同技術の市場予測や妥当なロイヤリティの価格について投票したりすることができるほか、技術審査の項目では、特許に技術的な問題があるかどうかなどを評価することも出来る。また、ライセンスのアベイラビリティなどの情報も公開されている。このような機能は現在、公開された特許出願のみに適用されているが、今後は審査中の特許申請にも拡張されていく予定である。

同ウェブサイトの共同設立者である Hermansen 氏は、「WikiPatents は、USPTO の審査官や特許コミュニティに携わる全ての人々に対し、特許審査プロセスに信頼性、明確性、効率性を加えるための強力なリソースを提供していく」と述べている。

特許に関する概要を編集することが可能

妥当なロイヤリティの価格投票もできる

このほかの民間の動きとして、ソフトウェア関連の特許に特化し、特許の審査プロセスに、Wiki 技術を導入していくといった動きがある。ニューヨーク大学法律大学院教授の Beth Noveck 女史は、IBM 社や USPTO と協力し、新しく申し立て

られたアイデアが実際には既に存在していることを証明したり、開発者同士がお互いの技術を評価し合ったりすることができるシステムを開発した。スポンサー企業である IBM 社、Microsoft 社、Hewlett-Packard 社などによる 250 から 400 種類のソフトウェア技術の特許が同プログラムのパイロット版で使われることになっている。同プログラムのパイロット版は、2007 年初期に立ち上げられる予定である。

(参考資料)

[http://en.wikipedia.org/wiki/Main\\_Page](http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page)  
<http://en.wikipedia.org/wiki/WikiWikiWeb>  
<http://c2.com/cgi/wiki>  
<http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>  
<http://twiki.org/>  
<http://tikiwiki.org/tiki-index.php>  
<http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki>  
[http://news.com.com/Wikis+allow+news%2C+history+by+committee/2009-1025\\_3-5944453.html?tag=ne.tbw.nav](http://news.com.com/Wikis+allow+news%2C+history+by+committee/2009-1025_3-5944453.html?tag=ne.tbw.nav)  
<http://www.nytimes.com/2006/09/04/technology/04wiki.html?ex=1315022400&en=e8bcc22f01ba8c4c&ei=5090&partner=rssuserland&emc=rss>  
[http://news.com.com/2100-1032\\_3-5886283.html](http://news.com.com/2100-1032_3-5886283.html)  
<http://www.socialtext.com/company>  
<http://www.socialtext.net/stoss/index.cgi>  
[http://news.com.com/2100-1032\\_3-6097855.html](http://news.com.com/2100-1032_3-6097855.html)  
[http://www.forbes.com/entrepreneurs/2006/08/30/wikipedia-google-ebay-cx\\_tt\\_0830straightup.html](http://www.forbes.com/entrepreneurs/2006/08/30/wikipedia-google-ebay-cx_tt_0830straightup.html)  
<http://www.internetnews.com/ec-news/article.php/3613461>  
<http://press.jot.com/archives/2006/06/14/jotspot-wiki-powers-ebay-community-wiki/>  
<http://www.jhu.edu/>  
<http://www.uspto.gov/index.html>  
[http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune\\_archive/2006/08/21/8383639/index.htm](http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune_archive/2006/08/21/8383639/index.htm)  
<http://www.uspto.gov/web/offices/com/strat2007/index.htm>  
[http://www.uspto.gov/web/offices/com/strat2007/stratplan2007-2012\\_06.htm](http://www.uspto.gov/web/offices/com/strat2007/stratplan2007-2012_06.htm)  
<http://www.wikipatents.com>  
[http://www.articlecity.com/articles/legal/article\\_711.shtml](http://www.articlecity.com/articles/legal/article_711.shtml)  
[http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune\\_archive/2006/08/21/8383639/index.htm](http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune_archive/2006/08/21/8383639/index.htm)

このレポートに対するご質問、ご意見、ご要望がありましたら、  
[hiroyoshi\\_watanabe@jetro.go.jp](mailto:hiroyoshi_watanabe@jetro.go.jp)までお願いします。