

## NORTH AMERICAN BANKは規制コンテンツのリスクとコストを低減し、コンプライアンスと一貫性を強化

QUARKエンタープライズソリューションはポリシーや手順の作成を効率化し、応答時間の大幅削減と生産性向上を実現し、300を超えるドキュメントを絶えず正確に保ちます。

Quark Software Inc.は、Bloomberg Markets誌で世界の優れた銀行に位置づけられている北米の国立銀行と緊密に連携しています。North American Bankが成功した鍵の一つは、多様な財務サービスポートフォリオにあります。リテールバンキングからビジネスバンキング、投資、保険にいたるまで、クライアントの多様な要求に各事業単位で対応しています。20,000名の献身的な社員と強力な企業リーダーシップの結果として、同行の総資産は1,950億ドルに達しています。



### 300以上のSOPドキュメントを管理するという課題

各事業領域における作業は、ある程度社内の標準業務手順（SOP）ドキュメントに従って進められます。目標は政府や銀行の政策、規制、手続きなどを順守しながら、一貫性のある優れたカスタマーエクスペリエンスを提供することです。これはリスクの軽減に非常に重要であり、North American Bankは300以上のドキュメントからなるSOPライブラリを管理するための専門のグループを立ち上げました。

同行のコンテンツ管理の責任者がSOP専門グループの責任者を努め、同行の数百のドキュメントの作成、編集および定期更新を担当する13人からなるグループを統括しています。

歴史的に、この仕事は面倒で時間がかかりました。「多くの作業とシステムが手作業に依存していました。ソースドキュメントを変更すると他のすべてのドキュメントにそれを手作業で反映させる必要がありました。細かい作業に大変な労力を強いられました」と責任者は言います。

長い手作業のワークフローがチームの課題の一つでした。SOPドキュメントのレビューや承認のプロセスだけでも労力を要しました。たとえば、レビュー過程で特定の部分にのみ注意が必要な場合でも、すべてのレビュー用電子メールがレビューチーム全員にCCで送られていました。さらに、レビューする数百のドキュメントの電子メールでの送受信により、会社のITインフラに極端な負荷がかかっていた

ました。ストレージリソースや転送回路が浪費されるだけでなく、チームはドキュメントのバージョン管理の問題にも直面しました。

面倒なワークフローはマネジャーたちにとっても厄介でした。「テクニカルライターへの訓練には時間がかかりました。ライターが会社を退職すると、その人が学んだ知識もすべて持って行かれるのです。困難な状況に直面し、ワークフローを組み込んだソリューションを探し求めました」と責任者は言います。

### 規制コンテンツのリスクの低減

コンテンツ管理の責任者は、チームの効率を大幅に改善することに加え、同行が規制コンテンツにおいて直面するリスクの低減も模索しました。SOPは米国証券取引委員会（SEC）およびカナダの証券取引所の厳格な規制に適合する必要があります。

「政府および銀行の規制、政策、および手続きにSOPを準拠させるよい方法を探していました。そこでワークフロープロセスの自動化とビジネスルールの順守を可能とし、作成するコンテンツのコンプライアンスと一貫性をさらに高めるシステムの導入を考えました」と責任者は言います。

### デジタルパブリッシングソリューションの選択

チームは可能なデジタルパブリッシングソリューションを特定するためにAccentureの協力を得ました。さまざまなソリューションを評価した後、彼らはQuarkのエンタープライズソリューションを選びました。

「Quarkは我々の広範囲な要件をどこよりも満たしていました。価格も魅力的でプラットフォームに拡張性があり、将来的に他の部署が使用するインスタンスを追加できます」と責任者は言います。

Quarkの専門的なサービスチームは同行のIT担当者と連携してQuark Publishing Platformのインスタンスを実装しました。次にプラットフォームのオープンなアーキテクチャを活用して、同行の既存のエンタープライズコンテンツ管理ソリューション（ECM）であるIBM FileNet P8に統合しました。

さらにQuarkのアナリストがチームと連携してSOPドキュメントのワークフローを体系化および自動化しました。次の操作や警告を行うためのビジネスルールと依存関係も組み込みました。

ドキュメントの作成において、テクニカルライターはMicrosoft Wordを使用しています。テクニカルライターが作成したコンテンツにオーサリング環境を変えることなく機能を追加するため、同行はMicrosoftプラグインのQuark XML Authorのライセンスを購入しました。このプラグインによりテクニカルライターは作成するコンテンツにXMLコードを透過的に回り込ませて「情報コンポーネント」をタグ付けできます。これによりXMLコードのコンテンツコンポーネントを手動操作を介さずにSOPテンプレートに流し込むことができます。

SOPドキュメントがレビューされて承認されると、マスターファイルとして同行のIBM FileNet P8 プラットフォームに発行および保存されます。

### 生産性に関する機能の拡張によりチームリソースを追加することなく生産性を3倍に向上

Quark Publishing Platformのワークフロー、XMLコーディング、およびメタデータタグ付け機能により、より効率的で仕様に準拠したSOPの作成、レビュー、承認のサイクルが実現します。

これまでSOPのコンテンツは整理されておらず、一体構造ブロックのコピーとしてドキュメント内に存在していました。そのためライターは各ドキュメントでコンテンツをコピーアンドペーストしていました。さらに、SOPライブラリ全体を検索できず、コンテンツの変更の影響を受けるドキュメントを個別に検索する必要がありました。

Quark Publishing Platformを使用すれば、ユーザーはコンテンツをタグ付けしてスタンドアロンコンポーネントとして取り扱うことができます。これにより作成および編集プロセスの柔軟性が大幅に高まり、詳細に制御できるようになります。たとえば、テクニカルライターはSOPコンポーネント全体を検索して改訂に関係するドキュメントを素早く見つけることで時間を大幅に節約できます。

コンテンツのモジュール化も生産性向上に大きく貢献しています。単一のプロジェクトで複数のライターが同時に作業してリアルタイムに更新を完了できます。Quark Publishing Platformはレビューするコンテンツを自動的にルーティングし、ライターに新しい作業を通知します。テクニカルライターは、各ドキュメントでコピーアンドペーストする必要がなくなり、どの事業単位や配信チャネルで使用されるかにかかわらず、コンテンツを1回作成し、メタデータを追加し、コンポーネントをドキュメント内の対応するプレースホルダに流し込むだけで済むようになりま

した。Quark Publishing Platformはすべてのコンテンツコンポーネントの参照整合性を維持するため、ユーザーはコンテンツコンポーネントが組み込まれた各ドキュメントでそのコンテンツコンポーネントの最新バージョンが使用されていることを確認できます。

〔抜粋リード〕 コンテンツを再利用して多くのSOPsや契約書にコンテンツを提供できると、時間を大幅に節約でき、ドキュメントの一貫性も確保されます。

たとえば、クレジットカードのパンフレットにある法的免責事項の更新を考えてみます。このコピーはタグ付け可能なため、分割して適宜に改訂することができます。したがって、これまではチーム全体にレビューの電子メールを送っていましたが、これからは法務担当者のみがこのコンテンツをレビューするだけで済むようになります。プロジェクトを前に進めるため、ライターのレビュー中に自動的に警告を行うこともできます。

「まだ数値化できていませんが、QuarkのソリューションによりSOPの作成に要する時間は大幅に短縮されています。劇的な改善により、同じ要員で2〜3倍の数のSOPドキュメントを管理できるようになります」と責任者は言います。

「抜粋リード」コンテンツを再利用して多くのSOPsや契約書にコンテンツを提供できると、時間を大幅に節約でき、ドキュメントの一貫性も確保されます。」

**ソリューションワークフローは知的財産権を保持し、トレーニングを容易にする**

これまでは、チームのワークフローはユーザーの頭の中にありました。ワークフローをQuark Publishing Platformに統合することで、それらは体系化され、企業の資産となります。社員がチームを去っても、SOPプロセスの知識は社内に残ります。

## 課題

- 300以上のSOPドキュメントの作成、編集、および更新
- 増加率が200〜300%のSOPドキュメントを管理するキャパシティ
- SOPドキュメントの開発サイクルの大幅な効率化
- コンプライアンスの強化、すべてのSOPドキュメントで一貫性の維持
- SOPワークフローと知識の体系化、銀行内での共有
- 企業全体で使える柔軟なプラットフォームの実装

## QUARKのソリューション

- Quark Publishing Platform
- Quark XML Author (Microsoft Wordプラグイン)

## 成果

- 効率化および自動化されたSOPドキュメントのオーサリング
- 生産性の大幅な向上によるオーサリングキャパシティの拡大、2〜3倍のSOPドキュメント処理能力の実現
- コンテンツのコンポーネント化、作業の割り当てや警告機能によるレビューサイクルの劇的な短縮
- ユーザーが短時間で学習および使用できるオーサリングおよびパブリッシングソリューションの実装
- プラットフォームへの体系化によるSOPワークフローの企業資産化
- 企業全体で活用できるオープンアーキテクチャソリューションの実装

自動ワークフローにより責任者の人生も豊かになります。「Quark Publishing Platformを使用するためのトレーニングは短時間であり、これまでよりもアプリケーションを簡単に使うことができます。人事異動に迅速に対応できるだけでなく、担当者の病欠や休暇に備えてクロストレーニングも行えます」と責任者は言います。

## 企業全体で仕える柔軟なプラットフォーム

Quark Publishing Platformはオープンなアーキテクチャであり、柔軟な設定により企業全体に適用できる理想的なソリューションになります。

「Quarkソリューションの魅力の一つは、ソリューションを他の事業単位にも適用できることです。資産管理グループやマーケティングチームなどは、多様な規制ドキュメントおよび非規制ドキュメントの作成を効率化するためにこのソリューションの導入に大変興味を持っています」と責任者は言います。

---

## QUARK SOFTWARE INC. について

Quarkのソフトウェアによって、あらゆる規模の組織や企業は、魅力的で適切な情報にいつでもどこでも自由な方法でアクセスしたいという顧客の要望に応えることができます。Quarkのソリューションは、XMLの力と、柔軟なレイアウトやデザインを融合させ、印刷物、ウェブ、最新のデジタルデバイスでのインタラクティブエクスペリエンスに向けた顧客コミュニケーションの提供を自動化します。世界中の金融サービス企業、製造業、政府機関が、Quarkのソリューションを使用して、顧客コミュニケーションを新たなレベルに向上させるとともに、商品化までの期間短縮とコスト削減を実現しています。

Quarkエンタープライズソリューションの詳細はこちらをご覧ください [www.quark.com/enterprise](http://www.quark.com/enterprise)  
また、ご質問は [www.quark.com/contact](http://www.quark.com/contact) よりお問い合わせください

Denver | London | Hamburg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Inc. All rights reserved. 無許可での使用または複製は、準拠法違反となります。Quark、Quarkロゴ、およびQuarkXPressは、Quark Software Inc.とQuark関連会社の米国およびその他の各国における商標または登録商標です。その他のすべての商標は、それぞれの所有者に属します。18605SS\_JP