

第1部:「危機対応を促すソーシャルメディア」 パネル・ディスカッションまとめ資料(ロング版)

平成23年7月末

第1部:「危機対応を促すソーシャルメディア」

[モデレータ]

- ・土屋 大洋 氏(慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科教授)

[パネリスト]

- ・安田 浩 氏(電子情報通信学会会長、東京電機大学未来科学部長 東京大学名誉教授)
発表資料:「ソーシャルメディア活用のための技術課題」
- ・杉本 誠司 氏(株式会社ニワンゴ 代表取締役社長)
発表資料:「ニコニコ動画の震災対応事例とソーシャル(メディア)が果たす役割」(PDF形式)
- ・庄司 昌彦 氏(国際大学 GLOCOM 講師/主任研究員)
発表資料:「ソーシャルメディアは何を担えるか」
- ・藤代 裕之 氏(ジャーナリスト、早稲田大学大学院政治学研究科 非常勤講師)
発表資料:「ソーシャルメディアは役立ったのか～被災地支援の現場から～」

【パネル・ディスカッション概要】

- ・問題提起

【土屋】ICT がこれほど命に関わる問題になってきたことはないのではないか。ソーシャルメディアと震災という点では2010年のハイチにおける地震の際にも使われた。今回の東日本大震災では、被災した人たちには直接役に立たなかったかもしれないが、さまざまところで活用された。その可能性と限界について議論したい。

- ・パネリストからの冒頭発言

【安田】20世紀と21世紀の変わり目から、日本では、iモードをはじめとするモバイルインターネットの普及が始まり、ブロードバンド・ユビキタスインフラの完成が見られる。しかし、日本のICT環境は世界一だが、日本の存在は世界の中で地盤沈下し始めている。たとえば、ICT設備の活用度では世界20位に甘んじている。その原因の一つは、日本語の環境が世界という観点での理解力と発進力を弱めていることである。解決策は二つあり、第一に、英語文化の積極的導入である。しかし、これは独自文化である日本語的文化を世界が失うことになり、文化的発展が阻害されてしまう。そこで第二に、日本文化に根ざす新技術の導入が考えられる。古来からの画像理解・発信文化を大衆化し、草の根文化にする。

昨年、尖閣諸島で中国漁船が海上保安庁巡視艇に衝突し、外交問題に発展した。YouTubeにこの映像が流されたことは、映像情報のビッグバンが進んでいるということである。それが、検索

エンジンのいっそうの発展により、大衆の行動様式を変えていく。情報を大量に発信し、興味を引きやすい情報を発信することにもなり、さらに映像表現ツールのいっそうの発展となって、ブロードバンド・ユビキタス基盤の整備というサイクルが進んでいく。この画像ビッグバンは、生命ビッグバンとも対比できる大きな変化である。現在のウェブまでのマルチメディアの進化の系譜を考えてみれば、ヴァネバー・ブッシュの memex やスプートニク・ショックが源流だったといえる。

web 3.0 は、時間移動も可能な 4 次元の時代である。こうした大きな変化に対処するためには、映像情報発信・情報収集／信憑性検証力・情報セキュリティが鍵になる。さらには、プライベート・アーカイブがさまざまな情報源から作成されるようになり、「プラットフォームクラウド (PFC)」と呼ばれる概念の検討が進められていくことになるだろう。

【杉本】まず、ニコニコ動画の震災対応事例について紹介したい。各局の協力により、テレビ・ラジオのネット同時配信を実施した。たとえば、NHK 総合については 3 月 11 日から 25 日までの間に延べ 1,100 万人の来場者を記録した。さらには、東京電力の記者会見や原子力安全保安院の記者会見を 24 時間体制でノーカットで中継してきた。ニコニコ生放送の中継チームが福島、宮城などの被災地に入り、レポート生放送も行い、数万人の人が視聴に訪れている。3 月 11 日の震災当日の特番は 105 万人もの人が来場した。ニコニコ募金では総額 2 億 5,000 万円が集まっている。

ニコニコ動画で行われたことを考えてみると、メディア機能とソーシャル機能の連携が進んだといえる。メディア機能とは、マスメディア情報や記者会見、独自番組、投稿情報といった震災に関連する情報を提供することであり、ソーシャル機能とは、感想、不安、疑問、情報、意見、知見、提案といったものを共有することである。この連携によって、自分にとって一番必要な情報因子を最大公約数的に抽出 (撮取) することができ、それに伴う行動や思考の活性化が促進された。それが、動画投稿、ボランティア、寄付、風評分析、状況判断といった次の動きにつながっている。

ソーシャル機能は、単にインタラクティブ性を持ったマスメディアではない。思考や活動に対して同意するセグメントをつなぎ、拡大 (多様化) を多面的に実現する機能を有するプラットフォームである。その際、人が集まる場所を作るのか、人の集まる場所を使うのかという点に留意しなくてはならない。一定の拡大 (成果) を見込むには、一定のリテラシー教育も必要になる。

【庄司】ソーシャルメディアは何を担えるかという問題を考えると、まず、個人との連絡手段として活用されたといえるだろう。安否確認の手段として使うことができたのは、回線交換に比べてパケット交換が非常時に強く、アクセスが集中してもダウンしなかったからである。それに加えて不安感とコミュニケーション欲求を満たすことができた。3 月 11 日のツイッターでのツイートは 1 億 7,700 万となり、前月比 3,700 万増、直前比 500% 増になっている。1 秒間に 5,000 ツイートを超えたことが 5 度もあった。地震の翌日には 57 万 2,000 アカウントが新設されている。この震災の教訓としては、個人との連絡手段を確保し、それも複数化するという点である。家族間だけでなく、住民と行政との間の連絡手段も同じだろう。

震災後のメディアの使われ方を見ると、「地域」、「民間」、「複線化」という三つのキーワードが浮かんでくる。第一に、非常にローカルな生活情報へのニーズが高まったことから、地域に特化

した情報の必要性が認識された。第二に、行政が手を出しにくい「不確実な情報」の提供も必要である。スピードと柔軟性が求められ、行政の「公式」情報を補完することができる。第三に、コミュニケーション手段の複線化が必要である。電波(テレビ、ラジオ)、紙媒体(新聞、雑誌)、固定電話、携帯電話、SMS、電子メール、ソーシャルメディア、対面などがある。これまであまり活用されて来なかったコミュニティFM局が核となる可能性もある。

ソーシャルメディアに注目すると、これは「協力・動員のメディア」として活用できるだろう。買い占め防止のための「ヤシマ・ウエシマ作戦」、義援金、パーソンファインダー、Sinsai.info(地図)といった自発的な協働をソーシャルメディアは可能にした。政府のデータ公開と国民による活用も進めることができる。経済産業省・LASDECがPDFではなくHTMLやCSV形式で情報を提供してくれれば、加工・分析がしやすくなるため、その要請が行われた。政府や東京電力等のデータを活用した自発的アプリ開発が国民の情報入手に貢献している。

【藤代】ソーシャルメディアやネットが被災地で役に立っているのかと言えば、疑問というよりも怒りを現場では感じている。「IT屋は箱だけ作って使えという。入力の手も足りないんだ」、「PCやタブレット端末は鍋敷き」、「IT支援? パソコン? 車か人が欲しい」といった言葉も聞かれた。そうすると、誰が「役に立った」、「役に立たなかった」と発言しているのかを考えなくてはならない。被災地と首都圏では視点が異なる。

ソーシャルメディアが役に立ったのは、第一に、ユーザーによる被害状況の記録、第二に、被災地のユーザー、岩手県の公共機関、報道機関による発信、第三に、安否確認の連絡、第四に、節電や義援金、必要物資についての支援である。たとえば、避難所への物資の偏りという問題があり、行政の構造やパソコンを使える人が少ないという課題があったが、全国の人たちと被災地の人たちをつなぐシステムで支援を円滑にすることができた。グーグルやYahoo!でもさまざまな情報を集約・提供していた。私自身も3月14日からボランティア情報を集めてボランティアと被災地をつなぐ活動を行ってきた。

自分の活動を通じて考えてみると、ソーシャルメディア「だけ」では完結しない。情報ボランティアは「発信」から「貢献」フェーズに移ってきているものの、まだまだ足りないのが現状であり、ニーズはますます細分化されていく。こうした活動への支援をお願いしたい。ソーシャルメディアと現地をつなぐことがこれからの課題である。

【土屋】いくつか論点がある。ソーシャルメディアとは何かは定義しなかった。、もともとはマスメディアが大きな役割を果たしていた。それがパーソナルメディアになった。さらにソーシャルメディアが出てきた。最初は、またバズワードが出てきたという感じがした。ソーシャルには社交という意味もあるが、あまり良い言葉ではないと思っていた。しかし、公文俊平先生はソーシャル・アニマルという言葉もあると言っている。フェイスブックのザッカーバーグはソーシャル・アニマルの典型である。権力行使やお金儲けではない別のモチベーションで動いている。ソーシャルメディアではあまり儲からない。ソーシャルメディアとはいったい何なのか。

【安田】仲間意識の持てる集団。そこでのコミュニケーション。仲間意識が持てないところにはな

い。

【庄司】ソーシャルメディアを震災を機に使った人は、情報をとるときに不便だったという。情報を受けるためのメディアではない。社交という意味のほうのソーシャル。人付き合いであり、人との関わり。だからこそこちらの行動も引き出される。ネット上で完結はしない。

【土屋】震災時にツイッターは落ちなかった。しかし、震災前にはよくクジラのマークが出ていた。震災になってからなぜか出なくなった。おかしいなと思っていたら聞いてみたら、中東のデモに対応するために設備を厚くしていた。しかし、そうでなかったらツイッターは機能しなかったのではないか。電源がなければ意味がない。

現場の被災した人たちには最初はあまり意味がなくて、東京にいた人たちに役に立った。そんなものなのか。現場から離れた人たちが喜んで使っていたというだけのものだったのか。人工衛星で通信できる設備や3Gの携帯を使った設備を被災地においたが、メンテナンスする人がいないと使えない。避難所にいる人たちが自分たちでやらないといけない。

【庄司】被災地でも一部では役に立ったのだろうと思う。どここの避難所に物資が足りないといったことはたくさん発信されていた。ハブとなっている人たちが転送することで、いろいろなところに情報が回っていく。現地からの情報を、行政が拾えなかったところを拾えたと思う。そこは役に立った。

大事なものは、今、これからではないか。感情の共有や社交といったことにつながるが、マスメディア的な関心がこれから失われ、細かい情報がマスメディアに載らなくなる。しかし、現場の情報をやりとりすることで、われわれは関与している。その縁はなかなか切れない。一度やりとりした人が助けて欲しいといってくれば、直接支援することができる。これから力を発揮する可能性がある。

【土屋】ネットワークのコミュニティというときは、地域コミュニティと関心のコミュニティがある。東北の地域コミュニティが破壊されたとき、関心のコミュニティができたということもできるが、実ははかない、ほんの一瞬のつながりではないか。本当に役に立つのか。これからも役に立つのか。

【杉本】役に立たなかったというよりは、ソーシャルそのものはプラットフォーム機能。マスメディアとは違う。検索エンジンのグーグルとパーソンファインダーのグーグルは別人格。何を使っても良いが、使う人が何をしたいか。ちゃんと使おうという人が現れていない。被災地で使える人はいなかった。結果として現時では使い切れなかった。現地の人で役立てるためにソーシャルの機能を持ったウェブを使おうとする人が現れれば役に立つ。現状では期待されがち。ソーシャルメディアを運営している事業者が企画を自ら乗せることを期待されているが、そういうものではない。企画立案に優れている訳ではない。企画を持ち込みたい人のマッチングやレスポンスはできる。インフラの整備を万全にすることもできる。単なるツールでしかないと言うことを理解しないと、ずれた社会的期待感になる。

【安田】通信のインフラがあるかないか。無くなったところでは何を議論してもダメ。あってもうまくいかなかった。一部はうまくいった。050の電話はかかった。システムがどううまく機能しなかった。そういう状態で何が生きるか。その次に、全部が動いたときに役に立つのか。リテラシーがない世界ではうまくいかない。人間はある意味、最終的には一人。どうやって仲間を作るかを考える。本当に自分の仲間は誰か。その人とつきあいたい。SNSの喜びは巡り会えること。フルな状態で提供されて動くこと。リテラシーとインフラが完備した状態で一番うれしいことが起きる。いろいろな制限のある状態では実現しにくい。

【土屋】インフラとシステムがあったとして、その後は、リテラシーの問題だということだが、リテラシーの向上はどうするのか。学校で教えるのか。リテラシーの向上はどうしたら良いのか。ソーシャルメディアの使い方を教えたほうが良いのか。自分でやれというべきなのか。

【杉本】批判を恐れずに言うと、ある程度社会的に上位レイヤーにある組織が、教育レベルでルールはこうです、モラルはこうですというのはリアリティがない。ニコニコ動画は今回同時配信した。ネットのメディア的なもの、ソーシャル的な機能があるところに、開示していくということが解決に近づいていく。そういうものに対しては、認識としての最大公約数がとれる。ポジティブなことも、ネガティブなことも起きる。何がやっていいのか、悪いのかを、一定の時間をかけて認識していく。ほったらかしにして、ネットの事業者任せでも向上しない。

【安田】まずはやれというのがポイント。たとえば、大学では、コピペをするな、教室に電波を入れるなという。しかし、やってみてからでないとダメ。自動車の運転は最初は大変だったが、オートマでほとんどの人ができるようになった。しかし、それでもできない人がいる。ネットも使いこなせない人もいるだろう。制限が必要かもしれない。しかし、まだそんな段階ではない。どんどんやれ。

【杉本】被災地の人、余裕が出たら、自活をする。被災地FMが盛んに行われている。ローカルだけでやるのはもったいない。全国に届けたいという声もある。しかし、電波法の枠を超えるのは難しい。第三者に頼んでもいいから、ソーシャル系のネットのサービスにつないでしまう。電波法にこれは縛られない。ダイレクトに全国に届く。ピンポイントのマッチングもしやすい。どんどん使ってもらうことが重要。

【藤代】3.11以前は同じことを考えていた。しかし、どんどん使ってみてと言っても、そうはなっていない。分かっているふりをしているだけの人も多い。被災地では、使えないお年寄りなどが困っている。使う時間はない、使って良いことあるの、というのが現地の人たちの声。自分で手を動かして成功事例を作っていくのが一番早い。使ってくれないのがとても悲しいが、粘り強くやっているとダメ。今までは事業者はパソコンを置いていくだけで良かった。しかし、クラウドを出されても、どうやって使ったらいいのかわからない。全部使えるようにしてからにして欲しい。訳のわからないものがあるだけでお年寄りはパソコンを閉じてしまう。鍋敷きになってしまう。子供は

ゲームをするだけ。そういう人たちがいることに目を向けて欲しい。その人たちは切り捨てて良いのか。東北の人たち、自分で使えない人たちを切り捨てていくことはできない。行政を超えて新しい枠組みを作れるのだということを言いたい。

【土屋】世代の問題はよく研究されている。しかし、お年寄りの問題はあまり議論されていない。たとえば、お年寄りには見えにくい色というのもある。デザインの問題についてもあまり研究されていない。大いに改善の余地があるのではないか。

【安田】現地で使えるものがないという声がある。それとプライバシーの問題。本箱になるついでに建築の同僚たちが考えた。極限状態にあるときにみんなにやらせようということはない。極限状態にあっても、どうしてもやりたい人がいる。その人にどうやってやらせてあげるかを考えている。そこが欲しい。その人がやってくれればみんなに影響がある。欲しい人にまずやらせよう。誰でも使える環境があり、使っていない人がいる。使えない人は使っていないでかまわない。その人たちに無理にやらせよう必要はない。

【庄司】今回、ソーシャルメディアは非常に使われたが、一方で、ラジオとか紙の新聞も使われた。併せて考える必要がある。情報がどういうふうに人に伝わっていくのか。人づてにだったり、電波だったり、紙媒体だったりして伝わっていく。ネット上の SNS を見るだけでなく、人のつながりを見たい。そこをどう情報が伝わっていくか。情報を選別する人、たくさんの人に転送する人、メディア転換をする人もいる。今回はツールとしてそろった。政府も FM 局もやって、条件がそろってきた。

【土屋】最後にそれぞれに質問したい。まず、杉本さんには、マスメディアとの連携はどうしても必要。たくさんフォロワーを集めている人は、マスメディアのニュースをうまく引用している。ニコ生はテレビ的だがソーシャル的でもある。マスメディアとソーシャルメディアの間にパーソナルメディア、そのクロスするところはどうなるか。

安田先生には、東京大学が入試に入れてくれればリテラシーがすぐに上がる。高校の情報科はうまくいってない。先生たちのモチベーションを上げるに至っていない。教育の問題をどうとらえるべきか。

庄司さんには、政府について。確実な情報を出せないままで良いのか。

藤代さんには、サービスを担う側の努力はどっちへ向くべきなのか。

【藤代】シンプルに、サービスをたくさんの人にやらせよう努力をやらせよう。使いたい人だけではダメだと思う。

【庄司】政府はまずは持っている情報は利用しやすい形で出して欲しい。確実な情報だけでは物足りない。天気予報や津波警報は確実なものではない。工夫すればリスク情報の出し方があるのでは。政府が生データをそのまま出しても国民はなかなか使えない。政府が隠してないと言うことを姿勢で示すことが重要。姿勢で信頼を勝ち取る。

【杉本】今までのインターネットのように、テレビの補完ではないということを確認したい。それぞれがコンテンツと向かい合うときのマインドは違う。インタラクティブ性を作っていく。老人しかいない避難所はテレビが流す。それで良い。しかし、ソーシャル系に流すと、何とかしようぜということが始まり、誰かがそこに行く。そこがネットのメディアの力。その老人が初めて救われる。どうドライブをかけるか。社会全体として一方通行ではなく、インタラクティブ性がある。社会機能の一つとして定義づけることが重要。

【安田】日本の社会は見える化されていた。京都の社会では一見さんお断り。ネットワーク社会はそうっていない。それを取り込むのかどうかの分かれ道。ネットの中に日本の文化を入れ込みたい。使えない人がいたら、よってたかって教えるのではなく、代わりにやってあげる。エンジニアが今は不親切。それは解消しないといけない。日本人がつながりの中でやってきたこと、政府は信用のできる人を集めていない。汚職めいたことをやる人や、暴言をする人は早くやめて欲しい。インターネットが入ってきて、どうしようかなというところに今来ている。

【土屋】「ソーシャル」という言葉が嫌いだといったが、ソーシャルメディアが作っていくパブリックなものは公の話であり、官の話ではない。普通の人がおもしろい。それを吸い上げられるソーシャルメディアはおもしろいと感じた。しかし、つながっていないとどうしようもない。絶対つなげておいでねということを実第2部に伝えたい。

(以上)