

ソーシャルインテリジェンス構築のために —ソーシャルメディアが果たす役割と課題—

2011年3月11日の巨大地震と津波によって通信インフラが分断されるなか、Twitter（短文投稿サイト）などのソーシャルメディアが情報伝達手段として役立ったことが話題になっている。その一方で、デマの流布といった負の側面も見落とすことはできない。本稿では、ソーシャルメディアの特性や課題を検証し、これから社会全体としてどのように活用すべきかを考察する。

注目されたソーシャルメディアの利点

3月11日の午後2時46分、地震が起きた時に筆者は東京駅の地下街にいた。地上に出ようとする人々の群れに混じって、それから行くことになっていた会議の相手と、自分のオフィスへの連絡を試みた。しかし、携帯電話も携帯メールも通じない。大きな地震の後などに電話や携帯メールが繋がりにくいことはこれまでの経験からも分かっていたが、交通がまひし被害状況も全く見えないなかで、コミュニケーション手段がないことがこれほど心細いものかと途方に暮れた。

程なくして、スマートフォン（多機能な携帯電話）に見入っていた同僚が「東北地方で大きな被害が出ているらしい」と言い出した。パケット通信は通常どおり利用可能だったのだ。被害を伝える“ツイート”（Twitter上の投稿）もすぐに流れはじめた。筆者もパケット通信に切り替えて何人かの安否を確認し、さらにGmail（Google社のメールサービス）で連絡を取り合うことができた。携帯電話の通話と携帯メールが利用可能になったのはその5～6時間後のことである。

その後、帰宅は諦めてオフィスで一晩を明

かした。貴重な情報源となるはずのテレビはオフィスにはなかった。その代わりに、NHKやフジテレビなどがインターネット上の映像配信サービスUstream上で例外的に番組を再送信していた。

テレビ放送とUstreamの両方を視聴している人が、自分の周りの状況や得た情報をTwitterに投稿すると、それが連携機能によってUstreamの画面に映し出される。「私鉄が動き出した」というニュースが伝わると、駅にいる人から「動き出したが非常に混んでいる」という投稿が飛び込んでくる。放送とネットが融合した“ソーシャルテレビ”が出現し、それが威力を発揮するのを目の当たりにすることになった。

このような現実を前にして筆者は、ソーシャルメディアが多くの人々の情報を結びつけることで、これまでのマスメディアを補完する役割を果たすことになるかと直感した。実際にニュースや新聞などでは、記者のレポートのほか、被災地からのTwitterの投稿が取り上げられることが特に震災直後は多かった。

あらためて浮き彫りになった課題

一方で、ソーシャルメディアの持つネガテ



イブな面もすぐに顕在化することになった。

千葉県にある製油所の石油タンクが地震の影響で爆発炎上したことから、「千葉のコンビナートから有毒の雲が飛来する」というデマが広がったのである。このデマはメールだけでなくTwitterでも急速に広がった。Twitterでは早くも3月11日の段階で伝播が始まり、翌12日に新聞報道などで否定されるまで“リツイート”（他のユーザーの投稿を再投稿する機能）によって急速に伝播している。この種のデマは、従来はチェーンメールで広まることが普通だったが、情報伝達速度の速いソーシャルメディアもデマの拡散に加わる形になった。

その後も、被災地からの情報として「どこそこの避難所で食料が足りず、乳幼児に餓死者が続出しています！」という、被災地の窮状を伝える投稿がネット上を駆け巡った。被害が広範囲に及び、自治体の機能も多くの地域で損なわれていたことを背景に、大勢の人がこれを信じ、「拡散希望」という言葉が添えられてさらにこの情報が広がっていった。

実際はどうだったのか。その後の新聞報道によれば、少なくともその避難所には支援物資が届いており、餓死者は出ていなかった。この種の話はその避難所についてだけでなく、他の避難所についてもあったようである。また、緊急の救援要請が発信されたものの、救助を要するような被害はなかったというケースもあったという。

誤まった情報が伝えられたとしても結果として餓死者や要救助者がいなかったからよかった、というわけにはいかない。このような誤った情報が広がれば、それを信じた善意の人々が公共機関やマスコミに支援要請をすることもかもしれない。その結果、支援物資が必要以上に集中したり、ただでさえ厳しい状況で動いている現地の自治体や救助隊に無駄な作業をさせたりすることにもなる。情報伝播の速さはソーシャルメディアの有用性を示しているが、真偽があやふやな情報も同様の速さで広がっていくリスクは十分に警戒しておくべきであろう。

また、ソーシャルメディア特有の“情報の錯綜”という現象も浮き彫りになった。前述のように、「千葉のコンビナートから有毒の雲が飛来する」というデマの事例では、デマがTwitter上で広まりはじめた3月11日の翌日の午後4時には、新聞やテレビで「そのような事実はない」という報道がされていた。それを見た多くのTwitterユーザーが、デマの流布を抑えようと「千葉から有毒の雲が来るという投稿はデマです」と投稿しはじめた。しかし、デマを否定する報道があった翌日ぐらいまでは元のデマ情報がまだ流れており、「いったいどっちが本当なのか」と困惑を訴える人がいたり、デマが完全には打ち消されない状況が続いた。

こうした情報の錯綜はこの事例に限ったものではない。東京電力が3月17日にTwitterの

公式アカウントを開設した際にも、それから数時間にわたって「なりすましアカウントではないか」という投稿と、「公式なアカウントであることを確認した」という投稿が錯綜する事態が生じた。

デマや情報の錯綜が生じる根本原因

デマの急速な伝播や情報の錯綜は地震の数日後から目立ってきたが、このようなソーシャルメディアの問題点は今回の震災で初めて明らかになったものではない。Twitterのユーザーの間では、ユーザー数が急拡大した2010年にはすでに指摘されていたことである。

ソーシャルメディアのマイナス面の原因をユーザーのリテラシーやモラルの低さに帰すだけでは問題の解決にはならない。注目しなければならないのは、ソーシャルメディアの利用スタイルやコミュニティ構造に特有の「中心性の欠如」と「非同期性」という2つの特徴である。

「中心性の欠如」は、Twitterに代表されるマイクロブログ（200字程度の短い文章を投稿・公開するブログ。ミニブログともいう）に顕著な特徴である。従来のブログや掲示板などは、情報が特定の場所に蓄積され、過去の情報を検索するためのポータルページがある。これに対して、マイクロブログにはこのような“中心”が存在しない。

Twitterのユーザーは、無名の市民であろうが企業の公式アカウントであろうが対等なア

カウントである。情報は、ユーザーが投稿を参照できるように設定した“フォロー”という関係の間でのみ伝達されていく。そこでは情報の正誤の判定は基本的に個人に任されているが、「世の中でその話題がどのように取り上げられているか」や「事実関係が時間とともにどのように推移しているか」などが分かるような“中心”が欠如しているため、情報が正しいか否かを判断することが難しい。そのため、誤った情報が訂正されないまま流れたり、相反する情報が同時に流れたりするリスクが従来よりも大きいのである。

もう1つの特徴である「非同期性」とは、ソーシャルメディア上に流れるメッセージを閲覧するタイミングが人によってそれぞれ異なるということである。電子メールなどが他者との緊密なつながりを前提にしたコミュニケーション手段であるのに対して、Twitterの“フォロー”や、mixi、FacebookといったSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）における“友だち”は、それほど緊密な関係を表しているわけではない。必ずしも自分が発したすべてのメッセージが読まれるとは限らないのである。

例えば、友人から来た“ツイート”を“リツイート”によってそのまま拡散させたとする。後で友人が「あの“ツイート”は間違っていました」という訂正の“ツイート”を投稿しても、それが気づかれることなく誤った情報が流れ続けるということが起こる。

ソーシャルインテリジェンスへの期待

デマの流布や情報の錯綜という事態を前にして、ソーシャルメディアの中から積極的に情報の整理や誤情報の訂正などを行おうとするユーザーも少なからず現れた。

あるTwitterのユーザーは、震災関連のニュースや被災地の情報を確認し、デマを排除した上で実況し続けることで疑似的に中心の役割を果たした。また、情報の蓄積や双方向のディスカッションが可能なFacebook上で、被災地情報を集積する「助け合いジャパン」公式ファンページが有志によって開設され、内閣官房震災ボランティア連携室との連携が図られた例もある。

しかし、このような試みは有志の人々の多大な労力によるものであり、ソーシャルメディア上の膨大な情報を長期間にわたって整理・選別し続けるためには人の力を越えた仕組みが必要であろう。例えば、テキストマイニング技術やセマンティックWeb技術（Webページの内容を表すメタデータを付加することでコンピュータが情報を解釈できるようにする技術）は、人の言葉から有用な知を発見する。ソーシャルメディアを社会に役立つものにするためには、こうした技術を有効に活用することが必要である。

すでに述べたように、Twitterでは正しくない情報が急速に広がることもあれば、これを正す情報が直ちに現れて広まることもある。

これらの相反する大量の情報をテキストマイニング技術によって分析すると、話題になっていることが真実であるのか疑わしいのかを判定し数値化することができるようになる。また、その話題がどのように広まったのかをさかのぼって、信頼に足る情報かどうかを見極めることもできる。このような活用の仕方によって、現在は人の手で行っているソーシャルメディア上の情報の編集・加工や真偽の判定は、はるかに効率的に行えるだろう。

野村総合研究所（NRI）は今回の震災に際し、錯綜する情報の中から正しい情報を拾い出すため、Twitterの投稿をテキストマイニング技術により整理・分析して被災地のニーズをできるだけ正確に把握できるようにする「被災地の声 分析レポート」（<http://act311.nri.co.jp>）を提供している（P.10「ソーシャルメディアによる被災地ニーズの分析」参照）。

このような情報の整理をすることで、雑多な情報が錯綜するソーシャルメディアを知的データベース（＝ソーシャルインテリジェンス）として社会全体で活用できるようになるのではないだろうか。

今回の震災は、ソーシャルメディアが緊急時に“人々をつなぐ”有益なツールとなることをあらためて示した。今後の復旧・復興に向け、また緊急時の有益性をさらに高められるよう、課題を克服して社会的に有用なインフラに育てたいものである。 ■