

7. ポータルサイトの東日本大震災対応—これまでの備えと震災後の対応—

佐藤公彦 ● ヤフー (株)

LIFE ENGINE

「人を支えるライフエンジン (LIFE ENGINE) であり続けたい」これはヤフーのミッションである。生活と人生のインフラ (基盤) としての存在を、ヤフーでは「LIFE ENGINE」と名付けている。今回の震災対応でも、この「LIFE ENGINE」というミッションに基づき、さまざまな対応を実行してきた。

● これまでの備え

「ネット募金」「Yahoo! 基金」の立ち上げ

2004年10月「新潟県中越地震」が、同年12月には「スマトラ島沖地震」が発生。この2つの地震後から「ネット募金」「Yahoo! 基金」などヤフーの災害に対する活動が本格的に始動した。

的確な災害情報の提供

地震などの災害発生時、PCやケータイなどヤフーの各サービスのTOPページでリアルタイムに近い形で情報を速報表示する「災害情報表示機能」を運用。たとえば「国内で震度3以上の地震が発生した」という情報が気象庁から送られてくると、通常はバナー広告が表示されているスペースの一部などを利用し、地震に関する速報 (発生時刻、震源地、最大震度など) を1分間表示する。

そして3月11日

● 直後の現場

地震発生直後から、TOPページにニュース速報などの掲載を開始。しかしヤフーのオフィスがあるビルで火災警報が鳴り、一時的に勤務者全員が屋外に避難する事態が発生した (結果的には誤作動と判明)。



図-1 災害情報表示機能

スタッフは野外からノートPCで更新を試みたりしたが作業は難航し、急遽担当スタッフを帰宅させる、大阪オフィスと連携するなど、日頃のリスクマネジメントプランに準じた対応を開始した。

● 第一次緊急体制

避難から約2時間後、オフィスにスタッフが戻り、ページの更新・開設が本格的に始まった。「特設ページ開設」「バナー広告の停止」「緊急募金受付開始」など。またこの時点から「募金」ページを中心としたヤフーに対するアクセスが急増。膨大なトラフィックへの対応作業が夜通し行われた。土日のあいだにも他企業や各省庁・報道機関などとの連携は続いた。「正確な情報を持っている機関は」「その情報を迅速に伝えるには」など、全体の中で自分たちの機能が発揮できる場所は何かを最優先に考え、「チェーンメールなどへの注意喚起」「NHKのサイマル放送の提供」などを開始。また輪番停電の実施が発表されたため、「停電への対処方法」などを記載したページも開設した。

IT企業としてできること

● 第二次緊急体制

3月14日、あらゆるニーズに対応するため開発からサービス提供まで24時間対応のできるタスクフォースチームが正式に発足。技術、制作、ディレクターなど約70人を東阪名の3拠点に分散配置。

● ページビュー過去最高を更新

3月14日は震災後初めての月曜日となり、1日のページビュー (PV) は過去最高の23億6,500万を記録。またヤフーだけではなく災害・生活情報として重要でアクセスが集中しそうな他サイトのキャッシュの検討も開始。

現在も続く復興支援

● 持続的な活動に軸をおいて

野村総合研究所が震災後に行った調査によると、

インターネットポータルメディアとしての重要性・信頼度が大きく向上した。以降、現在も続く取り組みの一部を紹介させていただく。

● キャッシュサイトの提供

今回震災の影響により、公共機関や公共性の高い事業者のWebサイトについて、アクセス集中によりサイトの閲覧がしにくい状況が一部で発生した。信頼できる情報源である公共機関などのサイトの閲覧が不能になってしまうとさらなる混乱を招きかねないため「行政機関」「交通機関」「電力会社」「ライフライン」「自治体」などを中心にこれらのサイト(約200サイト)のキャッシュサイトを提供する支援を開始し、現在は、約260サイトのキャッシュを続けている。

● 利用者参加型の復興支援

自社のプロダクトを用いた持続的な復興支援策として現在でも「チャリティオークション」「ネット募金」や、落札額の10%を募金もしくは全額を募金できる「みんなのチャリティー募金」などを現在でも継続している。

● 節電停電の対応策

3月22日から東京電力の電力使用状況グラフをもとに、より見やすくデザインをした「電力使用状況メーター」の提供を開始。提供開始後、情報掲載にあたっては最大で1時間20分程度の遅れが生じてしまうことから、4月27日からは「電気予報(ベータ版)」を公開。「電気予報」は、東京電力発表の使用状況グラフの実績および日本気象協会発表のデータなどをもとに、ヤフーが独自の集計方法で算出したものとなっている。現在では他の電力会社管轄の電気予報も提供している。

● 写真保存プロジェクト

「東日本大震災 写真保存プロジェクト」は、東日本大震災で失われる前の街並みや風景、震災直後の様子、被災地に残された思い出の数々、今後の復興の過程など震災の記録を写真で残す目的で4月8日に発足、4月20日から投稿受付を開始した。6月末日時点で、被災エリアの写真を中心に約2万枚の投

稿があり、今後もチャリティを目的とした写真展の開催などを行い、継続的な支援活動を実施していく。

考察

インターネットは、世界をもっと豊かで価値あるものへと変えていくことのできる大きな力を持つようになった。その中でヤフーを始めとしたポータルサイトの存在の大きさを考えると、社会全体に対して果たしていかなくてはならない責任というものもまた重くなってきている。震災直後の対応だけではなく、長く将来にわたって、この震災の記憶を風化させることなく伝え続けることも、インターネット会社に課せられた使命の1つだと考えている。

(2011年5月31日受付)



図-2 電気予報

図-3 復興支援ポータル

佐藤公彦(正会員) ■ kimisato@yahoo-corp.jp

2003年ヤフー(株)入社。現在同社広報室チームリーダー。