「マルチメディア，分散，協調とモバイル
(DICOMO2013)シンポジウム」 平成25年7月

複数のソーシャルメディアサービスの統合コミュニケーション支援の提案

高橋光輝[†1]　　菅野政孝[†2]

現在インターネットの世界では「ＳＮＳ」や「ブログ」，「Twitter」，「LINE」といった数多くのソーシャルメディアによるコミュニケーションが行われている．これらのサービスでは，ある発言に対してそれぞれのソーシャルメディア上で他のユーザーが応答するといったコミュニケーション方法がとられている．しかし，メディアやサービスを跨ってコミュニケーションを行うことは難しい．例えば，あるサービス内で行われた発言は他のサービスを利用している人からは見えにくく，またその発言に対して他のサービスからコメントをしたとしてもタイムラインの表示では情報が時間軸で追加されていくため気づかれにくい．つまり様々なソーシャルメディアでの発言を一度に目を通すことは難しい．

本論文では，異なったソーシャルメディア間のコミュニケーションとして最も求められる利用目的や方法を明らかにし，既存の提案手法の特徴をこれらの観点から比較評価する．その上で，各種ソーシャルメディアサービスを統合的に利用できる枠組みや実現すべき機能を提案する．

キーワード　ソーシャルメディア，ブログ・ＳＮＳ，コミュニケーション支援，情報共有

The Proposal of the Communicative Support for the Integration of Various Social Media Services

MITSUTERU TAKAHASHI[†1]　MASATAKA SUGANO[†2]

1. ソーシャルネットワークとは

ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service：SNS）はインターネット上でコミュニティを形成し，ユーザー同士が様々な形でコミュニケーションできる会員制サービスである．代表的なソーシャルネットワークとしては「Twitter」や「mixi」，「Facebook」などが挙げられる．会員はソーシャルネットワーク内でメッセージ交換やお互いの日記の閲覧，イベント企画などを行え，複数の友人・知人それぞれとその都度メールや電話で連絡をとりあわなくても，近況報告や情報の伝達などを簡単に行うことができる1.（図１参照）

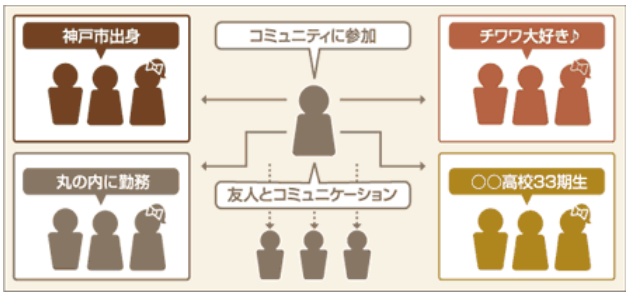

図１　ソーシャルネットワークのしくみ

また，出身地や趣味などの共通項を通じ，ソーシャルネットワーク内で新しい人間関係を構築することもできる．これらの特徴から，ソーシャルネットワークは「人と人とのコミュニケーションを促進・サポートするサービス」とも定義できる．

２．統合サービスの必要性

特に加入者が多い「Twitter」や「Facebook」などの会員はそれぞれ今何を行っているのか？といった全ての情報を「タイムライン」で発信する．「タイムライン」は情報を時系列で並べて表示する機能のことであり，新しい投稿から

†1 デジタルハリウッド大学大学院　デジタルコンテンツ研究科
准教授
Associate professor, Graduate School, Digital Hollywood University
†2 日本大学大学院　知的財産研究科　教授
Professor, Graduate School, Nihon University

古い投稿へと順番に，上から下へ表示されるものが多い．「Twitter」や「Facebook」等では，会員のつぶやきが時系列に表示される．「Facebook」では，投稿原稿や写真，友達の登録や発言などが並ぶようになっており，これをプロフィールページとして位置づけ，コンテンツを充実させることで「自分史をつくろう」という提案がなされている（一般的にライフログとよばれる，個々人の記録をサービスとして提供したもの）．「タイムライン」上の投稿は，簡単に削除できるだけでなく，非表示にしたり重要度の高いことがらをより目立たせたりすることもできる．「タイムライン」は，ソーシャルネットワークの中心的な役割を担うものである．

しかし，このソーシャルネットワークの基本である「タイムライン」は読みづらい．一見自分とは関係のない雑多な情報であふれ，そして瞬く間に流れていくため，件数が多くなると「容易に全ての内容をチェック」することはできない．そのため、不安になってしまう人も多い．その場合はハッシュタグ（サービスによって呼び方は異なる）あるいは投稿履歴を見れば投稿が消されていない限り情報をたどることが出来る．但し，このルールに慣れるには時間が掛かる．

また，各種ソーシャルメディアを複数利用する人も多く，利用者は毎度それぞれ異なるソーシャルメディアにアクセスし，タイムラインで閲覧，発信をしている．その理由はなによりも「興味, 関心のある情報をより多く収集したい」という心理的動機である．その事実として総務省「次世代 ICT 社会の実現がもたらす可能性に関する調査2」（平成 23 年）によれば，ソーシャルメディアの現在の利用数，利用経験について調査したところ，42.9%の回答者がソーシャルメディアを利用し，そのうち，1 つだけ利用している人が 17.5%であるのに対し，複数利用している人は 25.4%であって，ソーシャルメディア利用者の 59.2%が複数利用をしていた．また，過去に利用したことがあるが現在は利用していない人が 10.0%いた．（図 2 参照）

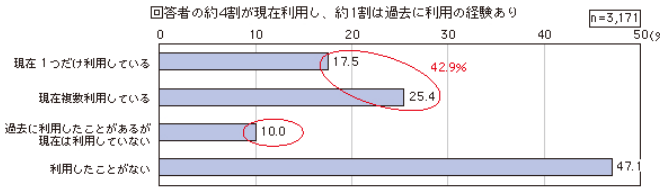

図 2　ソーシャルメディアの現在の利用数，利用経験

ソーシャルメディアの利用者に対して，利用しているソーシャルメディアの種類について複数回答を得たところ，SNS は利用者の 75.2%が利用しており，以下，ブログ（54.8%），Twitter（50.0%），ネット上の掲示板（33.1%），地域 SNS（17.6%），ミニブログ（16.1%）という結果であった．また，利用しているソーシャルメディアの種類の上位 6 通りの組み合わせ結果は図 3 の通りであり，SNS の単独利用，SNS，ブログ，Twitter の併用，SNS と Twitter の併用，ブログの単独利用が上位の組み合わせだった．

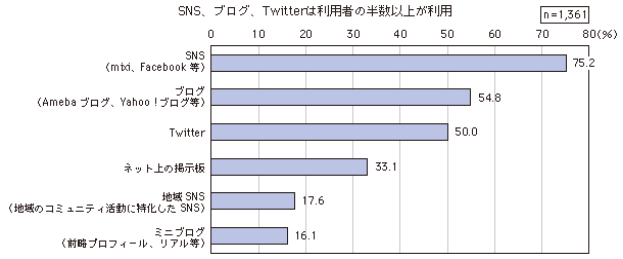

図 3　現在利用しているソーシャルメディアの種類

このことにより，利用者が求めているサービスとして複数のソーシャルメディアを統合するサービスの必要性を確認した．その上で既に複数のソーシャルメディアを統合するサービスの事例も幾つか見られるので，これらについて以下に述べる．

（1）事例 1 ＜アプ n マイソーシャルトーク＞

NTT コミュニケーションズ(略称：NTT Com)は，コミュニケーション手段の多様化やソーシャルメディアの普及を踏まえ，「Twitter」や「Facebook」，「mixi」などのソーシャルメディアとメールをまとめて簡単に利用・管理できるスマートフォン向けアプリケーション「アプ n マイソーシャルトーク3」を，2013 年 2 月 15 日より提供開始した．本サービスでは，1 つの画面上で複数のソーシャルメディアとメールをまとめて確認したり，メール・コメント・メッセージなどを送信・投稿できたりするほか，ソーシャルアドレス帳機能により電話番号・メールアドレス・ソーシャルメディアのアカウントをまとめて管理できる．

サービスの背景として，スマートフォン上で利用する場合には複数の専用アプリケーションを使い分ける必要があるため，その操作や管理が複雑化するだけでなく，大事なメールやメッセージを見逃してしまう可能性があることが挙げられる．

このような状況を踏まえ，複数のソーシャルメディアとメールをまとめて簡単に利用・管理できるスマートフォン向けアプリケーションの提供を開始している．

サービスの特長は，「Twitter」や「Facebook」，「mixi」といった複数のソーシャルメディアでの知人のつぶやき・投稿コメントを，1 つの画面上でまとめて閲覧できることである．また，自分で投稿する際にも，複数の専用アプリケーションを起動しなくても，本アプリケーション上で投稿

したいソーシャルメディアを選択するだけで簡単に投稿できる．（図４参照）

図４　アプｎマイソーシャルトーク概要

もちろん，このサービス以外にもソーシャルメディアを統合したものがあるが，そのほとんどが「タイムライン」上での閲覧である．当然前述したように友達が多ければ多いほど情報は増幅しつづけ，必要な情報は探し難くなる．

このサービスにより会員情報の閲覧は一つのアプリケーションで確認することが可能となった．しかし，あくまでもユーザーを特定し，過去の情報を確認するものであり，内容により紐づくユーザーの多くの声を確認することができないという課題は残る．

（２）　事例２＜複数のソーシャルサービスを統合するコミュニケーションツール＞

今田らの「複数のソーシャルサービスを統合するコミュニケーションツール4」はウェブ上のオンラインサービスの垣根を越えたコミュニケーションを可能とする手法である．複数サービスのユーザーが行った発言を収集し発言用のデータベースに格納する．同時にその発言の中からＵＲＬの参照関係を取り出して参照関係データベースに格納する．これにより，自分の発言に対する反応や自分が興味をもったニュース記事等に対する他者の反応などを見ることが出来る．

このツールでは発言を収集するために各サービスが持つフィードを利用しているのでフィードを使っているサービスの発言しか収集できない，古いコミュニケーションの情報が収集できないといった欠点がある．

３．ソーシャルメディアの分類と特徴比較

第２章で複数ソーシャルメディア統合サービスの幾つかの事例を示した．これらは今回想定している統合サービスという視点ではまだいくつか条件を満たしていない項目がある．

一方，現在ネットワークの世界には上述したソーシャルメディア以外にも数多くのソーシャルメディアが提供されており，これらの中には今回想定している統合サービスを実現する上で条件が合致するものも存在する可能性がある．

そこで本章では既存の有力なソーシャルメディアを取り上げて分類分けし，その特徴を比較することとした．その結果を表１に示す．

表１　有力ソーシャルメディアの分類と特徴比較

サービス名	サービスタイプ	リアルタイム性	双方向性	コミュニケーション範囲	対象人数	信頼性	コミュニケーション深度	過去情報へのアクセス容易性
		発信・受信者間でのリアルタイムの交信	発信・受信者間での情報の送受	参加者限定（クローズ），公衆（オープン）	コミュニケーションの対象人数の範囲	発信情報の事実性（デマ，勘違いの少なさ）	どの程度深く議論できるか	過去の情報にも簡単にアクセスできるか
YouTube	情報発信	無	無	オープン	◎	−1	−	○
ニコニコ動画		無	有(2)	オープン	◎	−1	×(3)	○
Twitter		無	有	オープン	○	△	○	○〜△
ブログ		無	有	オープン	◎	○〜△	○	○
2ch		無	有	オープン	◎	△〜×(4)	△	△(5)
Facebook		無	有	クローズ	△	○	△(6)	×
Mixi		無	有	オープン	◎	△〜×(4)	○	×
Skype	対話	有	有	クローズ	×	◎	◎	×
LINE		有	有	クローズ	×	◎	◎	×
チャット		有	有	クローズ	×	◎	○	×
メール		無	有	クローズ	×	◎	◎	○
教えて goo	Q&A コミュニティ	無	有	オープン	◎	△	−	○
備考		リアルタイム性有のサービスとは電話のようなリアルタイムで交信するもの	(2)双方向ではあるが，受信側からはコメント付記のみ		◎：極めて大多数 ○：メンバーの制約有 △：メンバーの制約が有り，且つ限定できる ×：特定人間	(1)映像であるため，信頼性確認が不可 (4)匿名利用であるため	(3) 注(2)より，議論は不可 (6) 仕組みとしては可能であるが，実態として適用例は少ない	(5)無料会員は 1,000 件まで参照可能

今回想定する統合サービスの一つの特徴は特定の話題に関した過去の投稿内容も容易に参照することが出来ることである．それにより特定の話題での様々な意見を過去に遡って検証し，意見を発信できることから議論の深まりも期待することが出来る．（掲示板のような情報閲覧が可能．）

その観点でいうと，表１に示すサービスの中で過去情報へのアクセスが容易でないものは対象からはずされる．ここでは対話タイプで且つリアルタイム性のあるサービスは基本的に対象外となる．対話タイプでも唯一メールについては議論のツールとして十分考えられるが，残念ながらオ

ープン性が無いため，会員同士での相互の議論は不可能である．

一方，「Q&A コミュニティ」は過去の情報を容易に参照できるが，信頼性の点では若干候補としづらい．そういった点で考えるとやはり議論のツールとして対象となるのは情報発信でかつ双方向性のあるものであろう．

表１によれば「Twitter」，「ブログ」，「Facebook」といったサービスが対象となることがわかる．これらのサービスは２章で示した，組み合わせて利用されるソーシャルメディアとしても挙げられているものであり，検討対象としてふさわしい．そこで，これら３サービスについて更に詳細な検討を加える．

「Facebook」はクローズであることから信頼性の点では有効である．但し，現状過去情報へのアクセス性が劣っていることと，会員同士での議論に閉じる点がデメリットとなる．アクセス性の向上については「Facebook」の提供元がアーカイブ機能を入れれば解決する問題ではあるが，現時点でその可能性は無いことを前提とすれば「ブログ」，あるいは「Twitter」との何らかの組み合わせを考えることとなる．

次に「Twitter」であるが，しばしば信頼性の面（即ちデマ情報が検証されずに極めて広範囲に素早く拡散する）で問題視されるとおりであり，過去の情報も踏まえての議論を行うツールとするには難点がある．

最後に「ブログ」であるが，過去情報の検索という点では最も優れて，対象人数も広範囲なので議論する環境としては望ましい．但し，信頼性という点では若干有効性が落ちる．

４．考察

以上より，ユーザーの利用目的によってソーシャルメディアに適性があることが示された．また，図２で示したユーザーが複数のソーシャルメディアを使用している事実を踏まえると今後必要とされる新たなサービスは【会員同士が実名で特定の話題別にコミュニケーションする事（タイムライン上ではない)】ではないだろうか. 加えて現在のサービスでは可能となっていない過去の情報閲覧（ユーザーの発信情報量が少ない場合は除く）が可能となる事も望まれるサービスだろう．「mixi」や「2ch」は話題別に匿名でコミュニケーションできるサービスではあるが，表１で示したとおり，匿名という部分からその情報の信頼性について問題がある．そのため，会員同士で情報の拡散も行われることは少なく，ソーシャルメディアを用いた多数の会員とのコミュニケーションを行うという最大の特性を生かし切れていないのではないかと考える．

今後の研究においてはこの点を解決するアプリケーションやシステムの研究を行っていきたい．

参考文献

1 http://www.okuramkt.com/dic/mkt/social.html
2 www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h23_05_houkoku.pdf
3 http://506506.ntt.com/smp_ap/mysocialtalk/
4今田、矢吹、佐久田：複数のソーシャルサービスを統合するコミュニケーションツールの開発、DEIM Forum2011 A2-3