

オンラインコミュニケーションの特性に関する研究

3 Z B - 2

岸 晃司 本橋 健 金井 敦
NTT 情報流通プラットフォーム研究所

1. はじめに

近年インターネットを使用する人が増加しつつあり、それに伴い様々なサービスが提案されているが、その中でも最近オンラインコミュニティサービスが注目されている[1]。本研究では、実際のオンラインコミュニティサービスのコミュニケーションを調査することにより、コメントチェーン（発言の連なり）を構成する発言数と発言者数の間に特徴的な関係性が存在することを明らかにする。

2. オンラインコミュニティサービス

現在数多くのオンラインコミュニティサービスが存在する。ジオシティーズ (<http://www.geocities.com>)では、町中の家を訪問する感覚でメンバーのホームページを訪れることのできるユーザインターフェースが用意され、ユニークなコミュニティが形成されている。また、ニフティサーブ (<http://www.nifty.ne.jp>)ではメンバーの興味によって細かくコミュニティを分けることにより、メンバー同士で深い議論が展開されている。

最近では、そのようなオンラインコミュニティの持つ潜在的な力を利用するビジネスモデルの提案などがさかんである。

3. 本研究の目的

オンラインコミュニティサービスにおいて、コミュニティ内のコミュニケーションを円滑に保つことは重要な課題である。経験のあるコミュニティ管理者はそのためのノウハウを身に付けている場合が多いが、そうでない者がコミュニケーションを円滑に保つことは容易ではない。そこで、誰もが利用可能な管理手法を考案することは重要で

ある。そのために、実際のコミュニケーションを調査し、その特性を明らかにすることが必要とされている。

そこで、本研究ではオンラインのコミュニケーションに見られる特性を明らかにすることを目的とする。

4. 調査方法

本研究ではオンラインコミュニティの中でも基本的であると考えられるにオンライン会議室でのコミュニケーションを観察し、その特性を明らかにする。オンライン会議室とは、参加者同士の文字によるコミュニケーションを支援するシステムであり、その発言内容はある一定期間サーバに蓄積され参照可能である。以下の3段階で調査を行う。

- ・ コミュニケーションをコメントチェーンに分割
 - ・ コメントチェーンごとに2つの属性を算出
 - ・ 属性間の関係に着目
- 以下、上記の3段階について具体的に述べる。

4.1 コミュニケーションをコメントチェーンに分割

オンライン会議室における発言は、別の発言に対するレスポンスという形を取る場合が多い。「発言-レスポンス」の関係をたどることによって得られる発言の連なりをコメントチェーンと呼ぶ[2]。

この定義に従い、コミュニケーションをコメントチェーンに分割する。

4.2 コメントチェーンごとに2つの属性を算出

それぞれのコメントチェーンの以下の2属性を算出する。

- ・ コメントチェーンを構成する発言数
- ・ コメントチェーンを構成する発言者数

図1はコメントチェーンの例である。一つの円

が一つの発言を表し、円内のアルファベットが発言者を表す。また、「A←B」は、Aの発言に対してBがレスポンスを発したことを意味する。この例では、発言数 = 7、発言者数 = 4 となる。

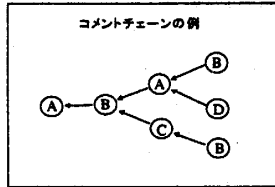


図1 コメントチェーンの例

4.3 属性間関係に着目

コメントチェーンごとに算出した2つの属性の散布図を描き、属性間関係性を明らかにする。

なお、本研究での調査対象として、日本の大手オンラインコミュニティサービスにおける「フリートーク」会議室と「初心者」会議室の2つを選んだ。いずれも比較的自由的な発言が許されている会議室である。

5. 調査結果

以下に調査結果を示す。表1は、分析対象の基本データである。図2・3は2つの会議室におけるコメントチェーンの発言数と発言者数の散布図である。図2・3には $y = x$, $y = x/3$, $y = 11$ の3直線が引かれている。

	フリートーク会議室	初心者会議室
期間	1999.2.24~1999.7.14	1998.8.15~1999.7.14
コメントチェーン数	107	104
1コメントチェーンあたりの平均発言数	9.1	9.0
1コメントチェーンあたりの平均発言者数	4.8	3.9

表1 分析対象の基本データ

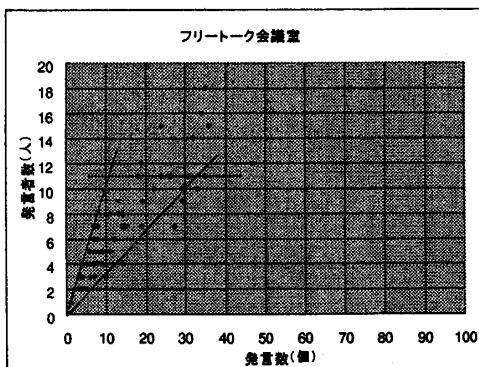


図2 フリートーク会議室のコメントチェーンの属性の分布

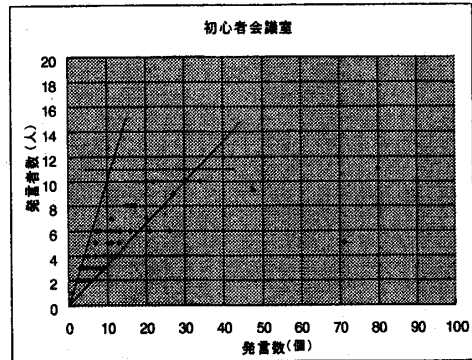


図3 初心者会議室のコメントチェーンの属性の分布

図2・3より、調査した2つの会議室のコメントチェーンに関して以下の特性が明らかになった。

発言数 = x 、発言者数 = y とすると、 $y \leq x \leq 3y$ かつ $y \leq 11$ である確率 (すなわち、図中の三角形内に点がプロットされる確率) は 0.8 以上である。(フリートーク会議室: $p < 0.05$ 、初心者会議室: $p < 0.001$ 、 p は有意確率を表す)

6. 考察・まとめ

本研究では、オンラインコミュニティサービスにおけるコミュニケーションを実際に調査することにより、コメントチェーンの2属性の特徴的な関係性を明らかにした。

今回は、比較的自由的な発言が許されている2つのコミュニティを調査したが、今後は調査対象を増やし本結果の普遍性を検証すると共に、別のタイプのコミュニティも調査し、その特性を明らかにしていきたい。

参考文献

[1] 富士通総研, 「インターネット上における有望ビジネス抽出調査」,
[http:// www.fri.co.jp/ec/1997/index.html](http://www.fri.co.jp/ec/1997/index.html)
 [2] 川上善郎, 川浦康至, 池田謙一, 古川良治, 「電子ネットワークの社会心理」, 誠信書房, 1993