

人が仲介する知識流通インフラの開発*

4N-3

鳥谷部桜†

原口雄一郎 村田大 稲蔭正彦‡

慶応義塾大学政策・メディア研究科§

慶応義塾大学環境情報学部¶

1.背景

近年ナレッジマネジメントが注目されている。それは変化の早い現在の社会では、人は新しい知識を常に創造し続けることが必要になっているからである。人の知識創造について野中は、暗黙知と形式知の社会的相互作用を通じて創造される[1]と指摘している。このような相互作用は人との対話の中で活発に行われる。また、人が新しい知識を創造する為には、組織の枠や専門を超えた多様な視点に触れることが有効であると考えられる。

2.目的

本研究では、所属組織や専門分野を超えて多様な背景を持つ人が出会い、対話を行う環境の構築を目的として、システム「友達の友達は友達」（以下 TTT）を開発した。本システムでは、個人内にある知識を他者に開示する際の心理的抵抗を低減し、開示するためのトリガを与えることを考慮した。具体的には仲介者を用いることで、未知の人の間に共通項を存在させ、信頼感の醸成や確保、トリガの提供を行う。

3.TTT の設計方針

TTT は、未知の人とコミュニケーションを行う際の心理的抵抗の低減、コミュニケーションのトリガの提供を図るものである。そのため、まずユーザ相互に信頼感を醸成または確

保する必要がある。さらに多様性のある交流を確保し、相互理解を支援する必要がある。以下に本システムの設計方針を述べる

3-1.信頼感のあるコミュニティ

コミュニケーションを進展させるには、相手と信頼関係を持つことが必要である。そこで、コミュニケーションが行われる人の範囲を、友達の友達までに限定する。すると、ユーザが接する未知の人は必ず友達の友達であるため、心理的な関係が近いと予想できる。また、コミュニケーションを行う際は共通の友達が参加するため、情報の信頼性も確保される。

3-2.多様な人とのコミュニケーション

コミュニケーションを行う意図を生成するには、対象者が何らかの共通項を持つことが必要である。しかし所属や趣向が異なる場合、共通項を見つけるのが難しい。そこで「共通の友達」を共通項として利用する。またユーザが仲介者になり、出会う2人を選択する。出会いに仲介者の評価が入るため、コミュニケーションの発展が容易な場合が多いと予想できる。

3-3.個人情報生成

コミュニケーションは相互理解によって発展する。その中で、個人情報はコミュニケーションを行う意図生成や他者理解に利用できる。そこで、個人情報は所属などの社会的なものでなく、興味・関心、価値観など、より個人的であることが望ましい。個人的な情報の開示は信頼感が必要であるが、本システムは3-2により信頼感が醸成されているため容易になると予想できる。そこで個人情報は、比較的個人の特徴を表現するため、継続的にユーザが入力する興味と体験のデータの蓄積による。

*A system for communication infrastructure through human connections

†Sakura Toyabe

‡Yuichiro Haraguchi, Masaru Murata, Masahiko Inakage

§Graduate School of Media and Governance, Keio University

¶Faculty of Environmental Information, Keio University

4.TTTの実装

4-1.TTT 開発環境・動作環境

TTT サーバは Linux 上で、PHP、PostgreSQL、Java、Macromedia 社の Flash によって開発し運用する。クライアントは、Macromedia 社の FlashPlayer が動作する WEB ブラウザからサーバにアクセスして利用する。

4-2.機能

4-2-1.メッセージ機能

ユーザは友達と2人で利用できる電子会議(図1)を作成できる。ユーザの友達は、誘われ、承諾すれば参加できる。この機能の意義は第一に、未知の人がコミュニケーションを行う為の話題が存在する点である。第二は、参加者全員に共通の知り合いが存在するため参加の際の心理的抵抗が低減される点である。

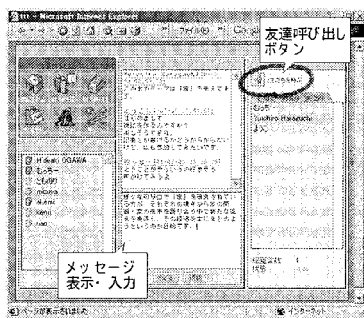


図1 電子会議

4-2-2.キャラクター

メッセージ機能だけでは出会いの機会を多くは期待できない。一方、キャラクターを利用することで、システムに物理的な距離が導入され、出会いが演出できる。そこで、未知の人とのコミュニケーションを、キャラクターで出会いの場面を生成することで、ユーザの出会いの機会を提供する。

4-2-3.プロフィールの閲覧

ユーザは常に友達のプロフィールを閲覧できる。この機能は、電子会議の利用を活性化す

る目的で実現した。それは、他者の近況を知ることがコミュニケーションのトリガになるという考えによる。

5.先行研究との比較

未知の人とのコミュニケーション支援を行った研究は、松浦ら[2]や西村ら[3]等の研究がある。両者ともコミュニケーションのトリガが本研究と異なる。前者は共通のデータへのアクセスをトリガとし、後者はコミュニティ状態の可視化をトリガとしている。また、両者とも信頼関係については考慮されていない。

6.まとめ・展望

本研究では、所属組織や専門分野に関わらず、多様な背景を持つ人が出会い、対話を行う環境を提供するシステムTTTを開発した。未知の人が出会う為に、仲介者を利用することで、個人内にある知識を外部に開示する際の心理的抵抗の低減と、開示するためのトリガ提供の両者を実現した。今後、運用により評価を行う。

7.謝辞

本研究を進めるにあたり貴重な御助言をいただいた、慶應義塾大学安村通見教授、同研究室所属学生、同大学稲蔭研究室所属学生、武蔵工業大学武山政直助教授、キャラクターを制作していただいた近藤智則氏に謝意を表す。

8.参考文献

- [1]野中郁次郎,竹内弘高,梅本勝博「知識創造企業」東洋経済新潮社,1996.
- [2]松浦宣彦,岡田謙一,松下温: 仮想的な出会いを実現したインフォーマルコミュニケーション支援インタフェースの提案,電子情報通信学会論文誌 D-II,Vol.J77 No.2,1994.
- [3]西村俊和,古村隆明,八横博史,石田享: Community Viewer:携帯端末を用いたコミュニティ活動の可視化,情報処理学会論文誌,Vol.39 No.5,1998.