



平山 輝  
 (株)オービス総研  
 代表取締役社長

本間 充  
 花王(株) グローバルメディア企画部門  
 デジタルコミュニケーションセンター 企画室長

# ソーシャルメディアとのつきあい方ー ICTによって変わる人と人との関係性

今回は、ICTを使った企業内外あるいは生活者とのコミュニケーションに、実際の仕事を通して深く関わってこられているお二人の対談です。ICTの発達、主にソーシャルメディアの発展によって、人と人とのコミュニケーションのかたちや生活意識が、今どのように変わってきているのかについて語り合っていたら、今後の変化の方向性と社会の未来についても考えをうかがいました。

## □ 広がるソーシャル空間でのコミュニケーション

平山 本間さんは、デジタルマーケティングの世界で幅広く活躍されていますが、まず最近の企業と消費者とのコミュニケーションの変化については、どうお考えですか。

本間 フェイスブックやツイッターなどのソーシャルメディアは無視することはできません。企業とお客さまとのチャネルが広がったとも思います。かつては情報発信者が限定されていたが、ネット空間では、利用者が発信者にもなるし受け手にもなる。

企業と消費者の情報交換のスタイルが変わってきたのを実感しています。

平山 最近ではスマートフォンやタブレットなどモバイル型のデバイスが増えて、パソコンだけでなく、さらに手軽になってきました。

本間 毎年、Web広告研究会でソーシャルメディア・ユーザーに実施しているグループインタビューなどで尋ねると、ソーシャルメディアについては、TとかFのボタンを押したらツイッターやフェイスブックにつながっていたという感覚で、とても身近なものだそうです。

平山 生まれた時から身近にインターネットがある、デジタルネイティブとも言つべき人が増えてきています。私の会社では毎年、学生向けソフトウェアコンテストを主催していますが、昨年優勝したチームは、ツイッターで知り合った東京と宮城と静岡の学生の3人組でした。ネットで打ち合わせをして、ソフトのアイデアを共同で企画立案したそうです。本戦のプレゼンテーションの前日に初めてそのうちの2人だけが顔を合わせたらしく、リアルには一度も会っていない人同士の新しい関係性を実感しました。

本間 花王の商品のコミュニティでもそうです。あるひとつのシャンプーや化粧品のことを話したためにウェブ上に集まってこられる。ソーシャル空間上で、私は、このシャンプーが気になっていると書き込むと、「私も」と何人かが集まればそこがコアになる。その時には、住んでいる場所とか地域を問わない関係性が生まれていますが、そこが大きな変化です。

平山 リアルの世界とネットの世界が随分融合してきている気がします。実際に会っているのも、会っている「だし、ネット上で会っているのも、会っている」という感覚になっている。

## 複数のメディアを使い、選択する時代

平山 今の人は、テレビを見ながらフェイスブックをのぞいたり、つぶやいたりするのが当たり前のようですが、我々の世代ではちよつと無理ですね。本間さんはどうですか。

本間 私無理しています(笑)。でも、最近聞いた話では、若い人たちは、どうやら無理をしないことを覚えたとようです。メールの山に、僕たちはどれに返事をしない方がいいかと考える。でも若い人は、溢れるほどメールがくるのが当たり前で、それだけに返事をしようかと考えるそうです。世代によってふるいのかけ方が違う。

平山 2010年頃に言われた「ソーシャル疲れ」は最近はどうでしょう。

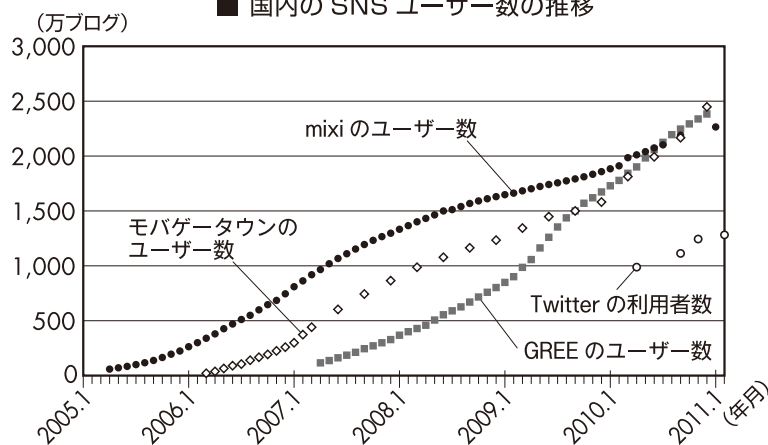
本間 グループインタビューでも、

2010年の冬は、参加者に少し疲れが見えていました。友達が増えれば増えるほど対応する回数が増えるけれど、さぼることができない。ところが2011年になると、もう自分で選んだという感じ。

平山 割り切りが出てきたんでしょうか。

本間 20代の女性で、朝起きると、隣の夫に「おはよう」を言う前に布団の中でツイッターを見るといふ人がいました。自分の寝る前の「つぶやき」にどんな反応があったかを確認し、寝ている間に

■ 国内のSNSユーザー数の推移



(出所) 「ICTインフラの進展が国民のライフスタイルや社会環境等に及ぼした影響と相互関係に関する調査(平成23年)」(「平成23年版 情報通信白書」総務省)

※Facebookの日本国内利用者は2012年9月現在で1500万人を越えているという。

世の中がどう動いているのかを知るのに、テレビをつけるより、まずツイッターをのぞくわけです。

平山 大学生とか高校校生の子どもが食卓でメールを見てると、これまででは大人は叱っていました。いまや奥さんにもそついう傾向があるんですね。

本間 情報源が少なかった頃は、テレビCMなどが話題にされる可能性が高かった。ところが、テレビよりソーシャル空間で起こっていることの方がおもしろいとなると、CMは流れていても見



本間 充 氏

てもらえない。私の妻も、ツイッターを見て、「今 さんが番組に出て、 について発言しているそつだから、チャンネルを変えて」とか言う。新聞の番組表しかなかった時代には起きなかつた現象。自分の情報源をもとにして、その時々々にメディアの選択が行われているんです。

平山 ネットで時間や空間を越えてコミュニケーションができるようになり、情報収集力など人間の能力は大きく広がりました。でも一方では、情報源が限定されているとか、自分が属しているコミュニティに依存するとか、閉鎖的な面も出てきているように見えます。

本間 マーケティング関係の知人などは、みな大抵研究の意味もあり、ソーシャルメディアを使っています。すると、世間みんながソーシャルメディアを使っていると錯覚してしまつ。でも全人口から見ると、実はまだまだ少数派。その少数派が、より細かいグループに分かれているのが現状です。

## □ インターネットの力、「集合知」の可能性

平山 よく、インターネットの力として挙げられるのが「集合知」。J・スロウィツキーの『「みんなの意見」は案外正しい』という本もあります。選挙の結果やトレンド予測などについて、確かに集団の持つ力はすごい。オープンソースの開発でもそつ。たくさん力を合わせることで良くなっていく。その条件として言われるのが、分散していて、自立していて、多様であること。そういう人々が集まって初めて集団知を生かせる。しかし、一方では、や群集心理的なネガティブな傾向も見受けられます。

本間 「アラブの春」の際に発揮されたように、ソーシャルメディアは確かに人を動かす力を持っています。それがポジティブにもネガティブにも働く。僕はダイバーシティ、多様性がキーワードだと思っています。

平山 みんなが同じ価値観を持っているわけではないですからね。本間 「世の中で、こついうことが行われているけれど、応援した方がいだろうか」とか、「いや本音を言つと僕は賛成できない」というような考えが、ソーシャル空間で語られることによつて、次第に意見が収束していく。その場合、集合知と言いながらも、実は51対49くらいの優劣でものが動いているのではという気がします。だから、一方の意見が、たまたま少し優位になつたとしても、そこに何か課題が見つければ、今度は反対側に人が動くことも起こる。ネット上では、どちらかではなく、悩みを含めて語られている。そこが重要です。

平山 多様性と同時に、独立性を保つことが大切です。多様な意見を受け入れて、認め合い、評価できるという成熟が、これからのソーシャルメディアには必要でしょう。

## 情報の伝播から、知の交換への展望

平山 私は活字好きで、やはり電子ブックより本の方が良い。折り目を入れたり線を引いたりできますし。

本間 僕もそうです。まだ一番のモバイルツールは本でしょう。でも、今の子は、タブレットを触ると、小さな子でも指で画面をピンチして拡大するそうです。そしてテレビの大画面も指でピンチしようとする(笑)。



平山 輝 氏

でも、大学のインターネットで論文検索ができました。テーマにしていた数値計算に関する論文が次々に出てくる。そこで指導教官から言われたことは、先行論文は一定数あればいい。今度は情報から一度離れて、自分がその情報から何を得たかを整理する時間が重要。何にインスパイアされ、自分に何ができるかをじっくり考えなさいと。これは今でも通じる考えだと思います。結局ネットの中には自分の答えはなく、それはあくまでも自分で見出すもの。他人と異なるべきだというのではなく、自分はどう考え

るかということに常に自己に問うべきではないかと思っています。

平山 インターネットを使えば一度に世界中から情報を集めてくることができるので、あたかも自分が知識として持っているような気がしてしまふ。でも、それは自分の思考プロセスの中で処理したことがないもので、いざというときには体系的には使えないんです。

本間 今ソーシャル空間では、情報の交換はされても、知の交換にまでは踏み込めていないのが現状でしょう。その点で言えば、求められているのは、間違ってもいいから自分の意見を表明してみること。これは、自分自身を鍛える、「トレーニング」にもなるはず。それから、日本人は、一度意見を言ってしまうと変えてはいけないと思いがちですが、新しい情報や判断材料がもたらされた時には修正するのも大切なこと。

平山 それが知の交換ですね。アメリカのブログやコミュニティでの意見の多様さや議論の様子と比べると、日本ではかなり単一的な意見が多い。「炎上」なんて話もありますが、特定の意見に流されてしまふところがあります。

本間 自分の名前を言っただけで意見を言うことができると、今度はそこから情報が集まってくる。ネットで情報を探すことはできるけれど、実は良質な情報は人からもらうことが多いんです。

## まずはソーシャル空間に入ってみる

本間 ソーシャルメディア初心者には、まずはツイッターで好きな有名な人を追いかけてみるといいですね。テレビや雑誌経由の発言と本人の「つぶやき」を聞き分けるだけでもいい。既存メディアからは出てこない情報伝播があることを実感できます。すると今度は、自分も追いかけていた人が出てくるし、自分の考えを表明したくもなってくる。

平山 最近よく耳にするソーシャルメディア入門は、まずはフェイスブックでアカウントを持つこと。特に50代以上の人では、高校や大学の同窓生が見つかることも多く、最近、同窓会が盛んになってきたそうです。

本間 ソーシャル空間では、自分のプロフィールをどこまで出すかの判断も必要です。自分が相手を選ぶのではなく、どこまでを受け入れるかを選ぶ。ある女性が、会社の人がフェイスブックで友達申請してきても全て断ると言っていました。そこは個人の世

平山 本間さんは、メディアによって顔を使い分けていますか？

本間 ツイッターでは他愛のない発言もしています(笑)。フェイスブックでは後から確認されてもよいように多少気をつけて書いています。やはり強弱をつける必要があります。ただ、妻もチェックしていて、いつどこで誰と飲んだのかも全部知られている(笑)。

平山 本間さんにとって、ソーシャルメディアの良いところと悪いところは、何でしょうか？

本間 人と出会いはやすいことです。同じようなことを考えている人を発見しやすい。嫌な部分は、今は情報伝播だけの空間として使っている人が多いこと。誰かの言ったことをコピーして流すのはいいですが、一部だけが本質とは違うコメント付きで広がってしまったりもする。

平山 今、私たちの社内では社員専用のSNSを使っているんです。社員は仕事のことを書くのですが、自分のこと、趣味とか得意なことについても書く。するとこの人はこんなことができるのかと、意外な才能を発掘できることがあります。

本間 上司との面談では決して出てこないような、その人が持っている幅広いプロフィールを会社は知ることができるわけですね。

企業内でも十分に活用できそうです。

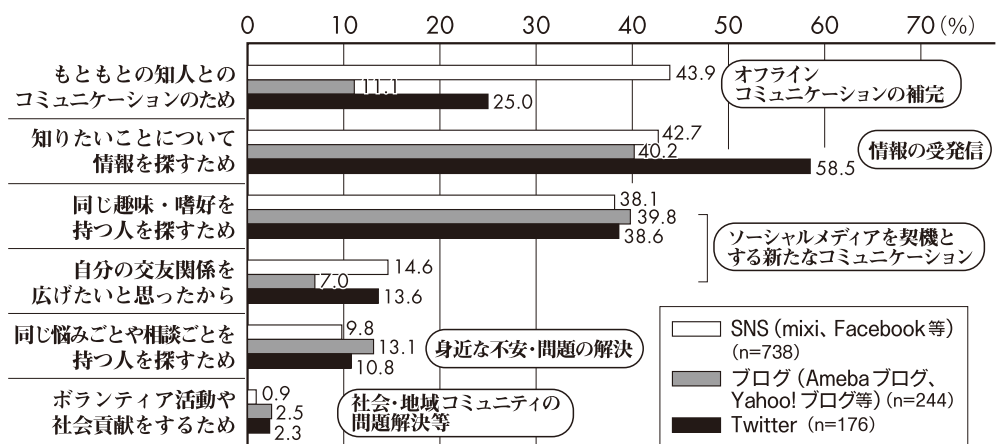
## 人生を記録していく ライフログ的感覚

平山 今の若い人たちでは、ネット上と実生活の空間がかなり融合されてきているようです。そのためか、学生向けソフトウェアコンテストで、よく出されるアイデアが、自分が暮らしてきて感動したことなどをデジタル情報として記録し共有していくライフログ的なもの。

本間 自分の日々の記録に、外部記憶装置を使っていくわけですね。今では携帯電話でも何十ギガも情報を保存できるので、画像とかに時間・位置情報をつけて何年分も残していける。そういうライフログを公開しながら、他の人となにか共同作業ができないかとも思います。

平山 今、ネット上の膨大なメモリースペースに、意識しなくても個人の記録がさまざまに残されてきています。少し怖い面もあるけれど、これからの人は、生まれてから死ぬまで、撮った写真やつぶやいたことが、ずっとどこかに残っていくのかもしれない。

■ ソーシャルメディアの利用目的 (ソーシャルメディアの種類別)



(出所) 「次世代 ICT 社会の実現がもたらす可能性に関する調査 (平成 23 年)」  
 (「平成 23 年版 情報通信白書」総務省)

そういったデータを分析することで、故人の記憶だとか、思考パターンを現代に再現できるようにするという人もいます。究極は、過去の偉人と会話ができたり(笑)。

本間 これまでは知的生産の結果だけが後世に残されていました。有名な論文でも、そこに至るまでの過程の記録は残っていませんが、僕はむしろ、その人がいろんなアプローチをし、失敗をし、「でもこっちだ」と次に進む契機になった過程に興味があります。ひよっとしたら、そうした過程のデータベースを活用して、これから起こる失敗の回避もできるかもしれません。

平山 失敗に対する予知能力が高められる。ライフログも無限の可能性を秘めています。

## 知的生産の場とワークスタイルも変化

本間 情報という点では、ニュースなどについて、国内の報道機関が伝えるものと国際的機関が伝えるものとは、論調が大きく違うということが実際あります。日本人はこれまではそのことにあまり気がついていなかった。

平山 3・11の時も、欧米のニュースと日本国内のニュースとは随分違いました。

本間 その意味で、最近ソーシャル空間上で、そうした多様な情報のやりとりも盛んになってきています。

平山 インターネットを使って、信頼できる情報に近づくことが可能になったのはやはり大きいですね。

本間 情報の流れが変わったということですね。エネルギー供給でも、今後はスマート型に変えていこうと言われていますが、それは従来の1対nじゃなくてn対nの関係。

平山 このシステムの変更は、他の産業などにもきつと大きな影

響を及ぼすでしょう。

本間 同じやり方で、ネットワーク上での知的生産も可能になっていきそうです。そんなに大きな資本や労働集約がいらぬ生産を何人かが集まってやるのは、実はソーシャル空間に向いている。大企業モデルの型にはまった働き方が不得意な人もいますが、そんな人にも適した働きの場も生まれてくるかもしれません。

平山 生産活動のスマート化の可能性ですね。共同でソフトのアイデアを企画した例のように、離れている人たちが、ソーシャル空間上で、自分のやりたいことを表明し合いながら、何かを生産するようなのがさらに可能になるでしょう。

本間 多くの人がそうしたことをネット上で体感していくと、緻密に考えられる日本人ならではの新しい生産や労働のかたちもきつと出てくると思います。

平山 新しい社会性に適応した人間も、産業も文化もこれから生まれてくるのだと思います。ICTの可能性は多方面に広がっている。そのことが、今日のお話から改めて実感できました。

CEL

本間 充(ほんま・みつる)

花王(株)グローバルメディア企画部門 デジタルコミュニケーションセンター企画室長

1967年生まれ。北海道大学卒業、数学修士。92年花王(株)に入社し研究所に勤務。UNIXマシンやスーパー・コンピューターを使って数値シミュレーションなどを行う。研究の傍ら社内ですべてのWebサーバーを立ち上げ、97年からは業務として取り組み、以来、花王グループのWebコミュニケーションに広く関わる。

平山 輝(ひらやま・ひかる)

(株)オーヂス総研 代表取締役社長

1977年早稲田大学理工学部卒業、大阪ガス(株)入社。カリフォルニア大学修士。米国MIT、SRI Internationalなどで人工知能を中心としたソフトウェア研究開発に従事。大阪ガス(株)情報通信部長などを経て2009年より現職。著書は、『百年アーキテクチャ 持続可能な情報システムの条件』ほか。