

NECグループのユーザ参加型WEBサービスへの取り組み

この数年にWEB世界で起こった変化は、誰もがWEBで発信者になるチャンスが大いに広まったことだと考えられます。その結果、新しいWEBアクセス、体験、楽しみを享受できるサービスや、旧来からのサービスに新たに付加された魅力で、受益者利益が増大しています。また、これらサービスや付加価値は、BtoCビジネスや企業内活用でも新たな適用を促進しつつあります。本特集は、このユーザ参加型WEBサービスへのNECグループの取り組みについて紹介します。

NEC技報編集委員

村木 一至

1 WEB世界に起きている進化

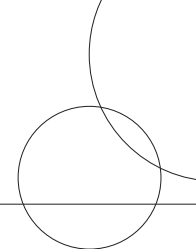
2001年のネットバブル崩壊以降、WEB活用に目立って変化が起きています。すなわち、WEB情報プロシューマの増加です。それ以前のWEB世界は、情報発信者と受信者とは、対極にあり、受信者は情報を一方的に受け取る固定的な役割を演じていました。ところが、技術・環境の進化に後押しされ、受信者が発信役を兼ねられるようになり、誰もが受・発信しうるWEBの世界が急速に広まってきました。これをTim O'Reilly等はWEB2.0と名付け、彼らは2004年秋には同名のコンファレンスを初めて開催しました。

このWEB2.0では、受信し、意識的、明示的に返信し、また新規に自ら発信することを可能にする取っ付きやすいWEB活用術が実装されるようになってきました。加えて、受信という受動的参画もWEB世界への関与として記録され、最終的には無記名の情報として暗黙裡に処理・活用されるWEBサービス基盤が浸透するなど、WEBにまつわる技術は絶えず進化しています。

2 アーカイブから、体験・作業・共感フィールドへの変化

メールソフトをパソコンの上で動かして、メールを作成し送信することや、WEBのホームページ作成ソフトをパソコンの上で動かし、ページを作成して、インターネット上のサーバにポスト（投稿/アップロード）することは、2000年以前から可能なことでした。それに比べ、WEB2.0時代のWEBメール、Blog、SNSなどの情報発信ツールは、（インター）ネットのWEBサーバが提供するサービス機能です。ですから、ブラウザーでWEB上の情報やサービスにアクセスし、そこで、情報を書き込めば、それがすぐさま公開・発信されます。ソフトをパソコンに搭載しなくても、WEBサーバ上にある同種のサービスを使えば事足りるようになってきたわけです。これはSaaS（Software as a Service）と呼称され、WEB発展の有力な方向と考えられています。WEBサーバにアクセスしてそこでの遊・憩・業する一挙手一投足は、サーバがすべて知るところとなり（記録できる）、この広い意味での情報の公開や交換のチャンスは、当然、安全かつ合理的に管理・取り扱われるような機構と、運用倫理の上に成り立っています。

この世界では、利用者が増えれば増えるほど、利用者が活用できる情報の量と質や、提供されるサービスの質、その種類が



高まっていくという正のスパイラルが始まっているといわれています。つまり、ユーザが集って生み出す足跡や、情報発信、口コミ、記録・報告の1つひとつが相互に作用しあって、WEBをあたかも地球サイズの脳に進化させようとしていると見えなくもありません。

本特集は、“ユーザが参加することがWEBサービスをいつそう、高め、多様化し、もって享受できる価値を増大させるという新たな潮流”に注目し、それをユーザ参加型WEBサービスとしてNECグループの取り組みを紹介します。

その特性、基本となる技術の総体を解説し、NECグループがすでに社内外のお客様に提供しているサービスと、その狙い、そのお客様価値などを具体的に紹介します。また、誰もがWEBのなかで相互に作用しあえるWEB2.0空間では、生産される情報は、それ以前に比して、飛躍的に増大しています。これを支え、特にユーザ相互のコラボレーションを促進するために活用する基盤技術への取り組みを紹介します。

サービス参加によって意識的、無意識的に生産されるいわゆるCGM情報（Consumer Generated Media）には、今まさに大きな注目が集まっています。その理由は、CGMがユーザの心や行動を写すものであり、その内容を知ることが、WEBサービスの新たな付加価値や新たなサービスそのものを生み出す大きな可能性を持っているからです。そこで、NECグループで取り組んでいるCGM情報分析や活用に関する先進的技術とその適用例を具体的に紹介します。

3 意識的・無意識的なWEB上の相互作用で深まり拡大するWEB空間

Blog、SNS、P2P（BitTorrent）、Googleなどは、ユーザが参加することによってその価値が高まるWEB2.0を代表するサービスです。サーバ上の各種サービスの新規組み合わせや相互組み合わせは、マッシュアップ(mash up)と呼ばれ、ユーザにとっての様々な便宜を実現しますが、WEBサーバ上ででき上がった瞬間から、即座に誰もが利用可能となります。結果として、サービスへのアクセスが促進され、ユーザのあらゆる知的生産行為とその付随する結果のネット側での記録・カタログ化の促進を可能にします。

「ユーザ参加型」の意味するところは、どこかでネットに繋がっている一般の個人の知恵や、経験を、誰もが手軽に参考・活用できることです。その知恵や、経験知は、楽しみや、教養や、経済生活や、仕事上の問題解決、ビジネスアイデア探索など、参加する個々人に直接益を供することができます。特定のサービス、特定のページ、特定のトピックにアクセスしたり、

参加したりする無記名の足跡が、間接的に、個人や、それを必要とする組織の益に供せられという側面にも大いに注目される場所です。この潮流は、まさに、情報発信者と受信者が分離しては、起こり得なかったことでしょう。

4 新たな経験次元を予感させるWEB増殖スピード

ニューロンとシナプスに似た情報超構造（ハイパーリンク）がインターネット上にWEBの形を見せて、わずか15年のうちに、これほどまで、“賢く、楽しくなってきた”成長の速度には目を見張らざるを得ません。1990年代前半には、少数の整理・調整されたページとリンクで構築されたものでしたが、2006年後半には利用可能なページ数が850億強（米国NGO “Internet Archive” 運営の世界最大検索システムWay Back Machine）と爆発し、人間の脳細胞数“数百億”に肩を並べ、あっという間に追い越してしまいました。この数には、WEB2.0時代のBlogやSNSサービス内のメッセージや、ビデオサイトの投稿ビデオなど、いまさらに急速に増殖しつつあるページや、メッセージを全部含むものではありません。日本国内では、2003年12月、わずか1000件のBlogが、現在800万件を超えている（ドリコム社調査）といえます。

この凄まじいユーザの生産力を引き出すサービスとその力を活用する様々な可能性をお客様の手に届くように具体化するために、NECグループは、WEB2.0時代の技術革新とサービス実現に努めていきたいと考えています。