

BIGLOBEコミュニケーションサービス「ウェブリ」のCGM展開

BIGLOBEでは、2004年3月よりブログサービス「ウェブリブログ」を提供してきました。一方、ブログ記事やレビューなどを利用したECサイトやポータルサイトが集客面で注目を集めるようになってきました。そこで、BIGLOBEでは、ウェブリブログシステムやブログ記事データを活用したCGM基盤を開発しました。本稿では、CGM基盤のアーキテクチャ、ブログ記事と地図（Google Maps API）を利用したCGM地図サービス、ポータルへの書き込みを管理できるプロフィールサービスについて述べます。

はじめに

近年、ブログの普及とともに、ブログの書き込みデータを利用した様々な取り組みがされています。特に、ショッピングサイトや情報提供サイトにおいて、ブログ記事やレビューなどのクチコミ情報を利用するCGM（Consumer Generated Media）が注目を集めつつあります。

BIGLOBEでは、「生活者の関心と評判がわかるメディア」を実現するという方針のもと、BIGLOBEの各生活シーンポータルのCGM化を検討してきました。今回、ウェブリブログ¹⁾をベースとしたCGM基盤と、個人ごとにレビューを管理するプロフィール機能、Google Maps API²⁾を利用したCGM地図サービスを開発しました。本稿では、これらBIGLOBEのCGM展開について述べます。

CGM化のメリットと課題

CGMは、消費者が生成するメディアとして解釈されています。このように、ユーザのクチコミ情報などを取り入れたサイトでは、次の2つのメリットがあると考えられます。

- 1) ユーザによって通常では得にくい情報が書き込まれることでサイトの情報が充実してきます。
- 2) クチコミによる連鎖的な集客が期待でき、これに伴う広告やECの売り上げアップが期待できます。

一方、CGM化の課題として、(a)大規模な開発が必要であること、(b)レビューやトラックバックの書き込みが荒れる可能性があること、(c)クチコミ情報が自然と増えていく仕組みが必要であること、が挙げられます。

BIGLOBEのCGMの取り組み

BIGLOBEでは、ウェブリブログを利用することで、前述の課題解決に取り組みました。まず、CGM基盤は、ウェブリブ

ログのソースを流用することで、ページ生成、トラックバック、レビューなどの機能を備えた基盤を低コストで開発しました。さらに、既存のブログ記事やブロガーとの連携をしやすくするため、複数のCGMサイトで書き込んだレビューを一元管理できるプロフィール機能、地図を媒介として地図付きブログとCGMサイトとを関連付けることができる「ウェブリマップ」を提供しました。これらについて以下で詳しく述べます。

(1)CGM基盤によるページ生成

CGM基盤は、ページ生成基盤、レビュー基盤、トラックバック基盤、CGMデータベース、レビュートラックバック保存データベースから構成されます（図1）。

CGMサイトの生成の仕組みを、BIGLOBEトラベルの場合で説明します。BIGLOBEトラベルでは、CGMデータベースの情報に従って、遊園地、温泉スポット、観光スポットなど各地点の情報を、ページ生成基盤を使いHTMLファイルとして出力します。

このページにレビュー書き込みやトラックバックがあると、

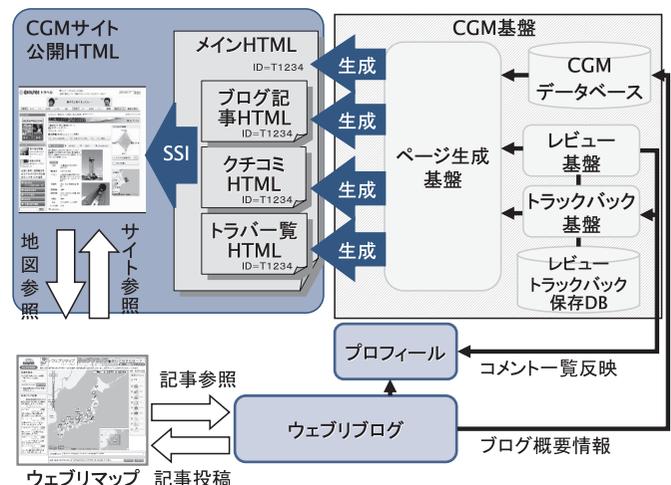


図1 CGM基盤とCGMページの関係

いったんレビュートラックバック保存DBにクチコミ情報やトラックバック情報が保存されます。次に、過去のクチコミ情報と合わさって、静的なHTMLデータとして出力されます。

出力されたクチコミやトラックバック一覧のHTMLデータは、SSI (Server Side Include) の仕組みにより統合され、観光スポット情報ページとして出力されます。トラックバック一覧やクチコミ情報をJavaScriptによる動的な出力にすると、検索などのクローラーにコメント情報が読まれないことや、大量のアクセスがあると基盤側の負荷が高くなり、サーバ台数が多くなりコストパフォーマンスが悪くなります。このようにSSIなど静的なHTMLページを作るアプローチにより、SEO(Search Engine Optimize)的に有利で、少ないサーバリソースでCGMサイトを作ることができます。

(2) ポータルのプロフィール連携

CGMの課題の1つとして、悪意の書き込みや連鎖的に批判が書き込まれる「荒れる」問題があります。これは完全匿名による書き込みが原因であることが分かっています。一方、ネット上でのステータスはある程度確立させているブログユーザは、悪意の書き込みで自分の立場を不利にしたいという心理が働いたため、良質なトラックバック、コメント、レビューを書く傾向にあります。

BIGLOBEでは、ウェブリブログの自己紹介ページに、複数のCGMサービスで書き込んだレビューを集約して表示するプロフィール機能を提供することで、荒れたコメントを書きにくくするシステムを作りました。

プロフィール機能は、ユーザがBIGLOBEのCGMサイトにクチコミ情報を書き込むと同時に、各ユーザのプロフィール画面の該当するカテゴリにもクチコミ情報が表示され、相互リンクされます。たとえば、BIGLOBEトラベルで観光地のクチコミ情報を書き込んだ場合、プロフィールページに書き込んだ情報がリストアップされていきます(図2)。このクチコミ情報を見た人は、このクチコミを書いたユーザがほかにどんなクチコミを書いているのかを、プロフィールページを基点として追いかけていくことができます。

このように各ポータルにおけるユーザの活動がプロフィールページに集約されることで、



図2 プロフィールページ例

- 1) ユーザのプロフィールページの充実
- 2) ポータル上のクチコミ情報の信頼度向上

が実現するとともに、両者の間のトラヒックが循環する構造を作り出すことができます。このプロフィール/ポータル連携は2007年1月から開始したBIGLOBEトラベルを皮切りに、今後もBIGLOBEの持つ各ポータルサイトへと展開される予定です。

(3) 地図連携

CGMのもう1つの課題として、クチコミ情報が自然と増えていく仕組みが必要ということです。サイトをCGM化しても、サービス開始直後は、ユーザの書き込みが少ないため、何らかの情報が自然に増えていく仕組みが必要となります。BIGLOBEでは、ウェブリブログの書き込みをCGMサイトで利用できる、CGM地図サービスを作り、それを連動することでこの課題に取り組みました。今回提供を開始したのは、手軽に、地図つきブログを投稿できる、「地図貼り付け機能」、地図上で書き込まれたブログやCGMスポット情報のリンクが表示できる「ウェブリマップ」の2つの機能を提供開始しました。

地図貼り付け画面は、WYSIWYGのユーザインタフェースとなっており、ユーザが直感的な操作でブログに地図を貼

BIGLOBEコミュニケーションサービス「ウェブリ」のCGM展開

り付けられるように設計されています。地図を貼り付ける際に、地図の大きさや種類（地図、航空写真）のほか、地点を表すアイコンのジャンルや、5つ星による感想を指定できます。これにより、ブログ記事に対して、緯度・経度・ジャンル・評価といったメタデータが付加され、情報価値の高いエリアCGMコンテンツが自動的に生成・蓄積されていく構造になっています。

「ウェブリマップ」は、地図付きブログ記事を、地図上に集約して表示するサービスです（図3）。ウェブリマップ上のブログ記事は、指定したジャンルごとに絞り込んで表示できます。そのため、住所検索と組み合わせ、目的の場所・ジャンルに合ったエリアクチコミを探すことができます。

また、2007年3月には、BIGLOBEのポータルサイトが持つスポット情報を、ウェブリマップ上に表示できる機能を提供開始しました。BIGLOBEが提供するスポット情報と、ウェブリブログユーザのブログ記事とがウェブリマップ上に集約して表示されることで、スポット周辺のエリアクチコミ検索が実現可能になるとともに、スポット情報ページ

きブログ記事投稿機能を実現するなどして、エリアクチコミ収集エンジンとしての機能強化を図る一方で、ウェブリマップ上の地点アイコンを人気順に表示可能にするなどして、エリアCGMコンテンツとしての質の向上・維持を図っていく予定です。

成果とビジネス展開

2006年10月にBIGLOBEストリームに対し、コメント機能、トラックバック機能の提供を開始しています。また、2007年1月に、BIGLOBEトラベルにおいて観光スポット情報として、全国約3,000ヵ所以上の観光スポット情報のCGM化を行いました。今後、継続してBIGLOBEの各ポータルへのCGM化を推し進めサイトの価値の向上と集客向上を推し進める予定です。また、企業に対して既存のECサイトや情報サイトを低コストでCGM化できるASPサービスなどの展開を予定しています。

まとめ

本稿では、ウェブリブログのリソースを最大限に生かしたCGM基盤の構築とGoogle Maps APIを利用したCGM地図連携について説明しました。

BIGLOBEでは、今後もパーソナル向けに提供しているコミュニケーションサービス「ウェブリ」の技術を応用したビジネス展開を進めていく予定です。

執筆者プロフィール

田中 栄市郎
NECビッグロープ
パーソナル事業部
グループマネージャー

小松 千尋
NECビッグロープ
パーソナル事業部
主任

武下 博英
NECビッグロープ
サービス開発本部
主任

水守 良幸
NECビッグロープ
パーソナル事業部
主任

安藤 航
NECビッグロープ
パーソナル事業部
主任



図3 ウェブリマップ

とブログ記事ページのトラフィック相互誘導を生み出すことができます。

今後、GPS機能付き携帯電話を活用し、外出先から地図付