

偶発的出会いをきっかけとした コミュニティ形成支援基盤の実現

丹生 隆之・石井 健一・千原 晋平
関谷 かや人・山崎 俊太郎

要旨

近年、血縁型、地縁型、社縁型といった従来型のコミュニティが崩壊し、人と人のつながりが希薄になったことで、少子化、自殺者数の増加、孤独死などさまざまな社会問題が顕在化していますが、より多くのテーマ型コミュニティを育成し、新たな人と人がつながる場を築くことが、問題解決の一助になると考えられます。本稿では、リアル空間で出会った人々に対して会話のきっかけを提供して、相互理解を助け、共通点に対する気付きを与えることでコミュニティ形成を支援するActiveAvatarシステムについて紹介します。

キーワード

●コミュニティ形成 ●アイスブレイカー ●対面コミュニケーション ●リアル・サイバー連携

1. はじめに

ポスト高度経済成長期と呼ばれる近年、さまざまな領域で改革が進められつつあります。この改革の1つのアプローチとして“コミュニティ”の活用が提案されています^{1,2)}。本稿では、コミュニティに関して概観し、コミュニティ形成の場であるパーティ会場のように人と人が物理的に出会う場所に注目し、そこに新たな価値を提供するユビキタスサービスの試みとそれらを効果的に実現するサービス基盤ActiveAvatarについて紹介します。

2. ITによるコミュニティ支援

人は普段の生活の中でさまざまなコミュニティに属しています。このコミュニティとは、人がそれに対して何らかの帰属意識を持ち、更にそれを構成する人々の間に一定の連帯や相互扶助の意識が働いている集団³⁾を表します。図1は人とコミュニティとのかかわりの一例を示しています。人は誕生と同時に家族という血縁型コミュニティに所属します。また、成長とともに、幼稚園や小学校のような地縁型コミュニティにも所属することになり、学校を卒業すると会社という社縁型コミュニティに所属します。更に、これらコミュニティとは独立に、自身の趣味や興味、さまざまなイベントに応じてテーマ型コミュニティにも所属する機会があります。このように、人は人生においてさまざまなコミュニティとのかかわ

りを持っています。近年、血縁型、地縁型、社縁型といった従来型のコミュニティが崩壊し、人と人のつながりが希薄になったことで、少子化、自殺者数の増加、孤独死などさまざまな社会問題が顕在化していますが、より多くのテーマ型コミュニティを育成し、新たな人と人がつながる場を築くことが、問題解決の一助になると考えられます。

コミュニティの育成を考えるに当たり、コミュニティ活性度の典型的な時間変化の様子を図2(a)に示します。コミュニティの発展形態はさまざまで一概にはいえませんが、潜在、結託、成熟、維持・向上、変容の5段階であるという提案²⁾があります。潜在期は出会った人同士が共通点を見出し、共通点(テーマ)に対して互いに時間・空間を共有する意義を見出す時期であり、その意義を見出すと結託期に移行し、コミュニティとしての活動を開始することになります。コミュニティとしての活動を継続すると成熟期となり、メンバーの

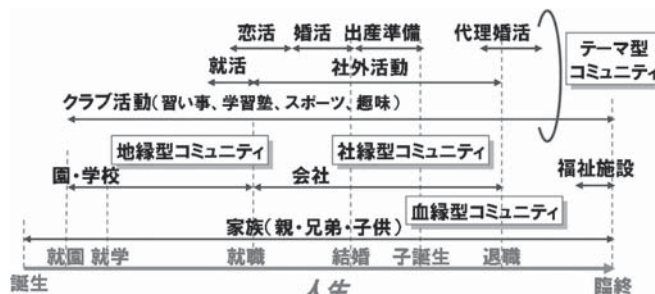


図1 ライフステージ別コミュニティの例

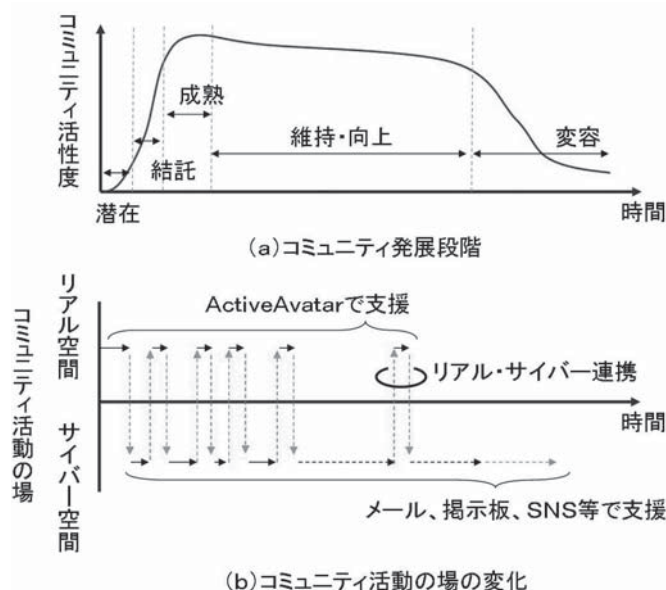


図2 コミュニティライフサイクルと活動の場

交替やテーマの変化などが起こる維持・向上期を経て、変容期を迎えます。図2(b)は、コミュニティ活動の場の例を示しています。情報通信技術の進展と普及により、コミュニティ活動はリアル空間とサイバー空間の両方で行われています。図2(b)では、リアル空間での出会いを起点として、その後サイバー空間に移行し、更に、リアル空間とサイバー空間を相互に行き来する例を示しています。一方で、ネットコミュニティという言葉で表されるようにサイバー空間での接触を起点にした逆のパターンも存在します。

このようなコミュニティ活動において、これまでITは主にサイバー空間での活動を支援してきました。例えば、電子メールや掲示板、ソーシャルネットワークサービス（SNS）などです。一方で、リアル空間におけるコミュニティ活動を支援するITや、リアル空間とサイバー空間を相互に行き来する場合の活動を支援するITはほとんど例がありません。

われわれは、人が生活していく上で重要となるコミュニティでの体験の共有とテーマの発見に着目し、潜在期からその後のリアル空間あるいはサイバー空間における維持・向上期に至るまでをITにより支援することで、従来属人的に行われてきたコミュニティ形成・維持環境に比べて、より多くのコミュニティの形成と、持続的なコミュニティ活動の実現を目指しています。

以下では、リアル空間での潜在コミュニティの支援を目的として、リアル空間で出会った人々に対して会話のきっかけを提供するActiveAvatarシステムについて説明します。

3. ActiveAvatarシステム

人と人の出会いはすべてコミュニティ形成の機会ととらえることができます。出会いの場としては、異業種交流会やセミナー、イベントの懇親会、婚活パーティなどがありますが、従来、このような場において、参加者同士の交流は人に依存しており、必ずしも効率的なものではありませんでした。そこで、ITにより効率的に参加者同士の交流を促し、コミュニティ形成を支援するシステムがActiveAvatarです。

ActiveAvatarは、共用ディスプレイにユーザ情報をアバターとともに表示し、ディスプレイのタッチパネルを用いてお互いのプロフィール情報を交換したり、コンテンツを拡大表示して簡易プレゼンテーションができるシステムです。また、ユーザの位置表示やプロフィール交換履歴に基づく人物関係表示機能も備えています。以下に詳細を示します。

3.1 詳細機能

(1) アイスブレイカー機能

人が見知らぬ人に特定の目的を持たずに話しかけるためには、相手に対する信頼や親しみ、そして話題が必要です。

図3にディスプレイに表示される画面イメージを示します。ディスプレイ近傍のユーザの所属・氏名が利用者ごとに割り当てられたアバターとともに表示されます。氏名などを表示することで相手に対する安心感・信頼感を与え、アバターを用いることで相手に対する親しみを覚えさせるとともに、初対面の緊張感を和らげることを狙っています。またアバター上部の吹き出しには、ユーザのさまざまな情報を表示し、会話のきっかけ（話題）を提供します。

(2) プロフィール交換機能

休憩スペースや懇親会で偶然出会い、対面コミュニケーションを行ったユーザ同士の人間関係を継続させるために、お互いのプロフィール（氏名やメールアドレスなど）を簡単に交換できる機能を提供します。具体的には図4に示すように前述のアバター表示画面をタッチすることで操作メニューを表示し、プロフィール交換相手を選択することで

ザの検出には、赤外線通信により位置を認識するSmartLocator⁴⁾を用いています。各ユーザが持つ名札型の端末Location Holderは、ディスプレイに取り付けられた赤外線発信機からのID情報を受信すると、無線基地局経由でサーバにID情報を通知します。サーバはこれによりディスプレイ近傍にどのユーザがいるかを把握することができ、各ユーザのアバターや情報をディスプレイに表示します。また、Location Holderからの通知をもとに、イベント会場のどこにユーザが滞在しているかを表示したり、アバター表示上でのプロフィール交換履歴をもとに人物関係図を表示します。

4. 実証実験

ActiveAvatarシステムを懇親会で活用した例について説明します。NECでは、お客様とパートナー企業の方々との交流の場を、リアル空間、サイバー空間の両方で提供し、新規ビジネス共創を狙った活動を進めています。その活動の一環として開催された会合の後の懇親会でActiveAvatarを利用し、効果を確認しました。懇親会参加者は40名です。参加者の方には、ご自身をPRしていただくために、趣味や担当している仕事分かる写真を複数枚準備してもらいました。懇親会場には、4つのテーブルに1台ずつアバター表示用のディスプレイが設置され、会場の一角にはユーザ位置情報と人物関係をそれぞれ



写真 懇親会の様子

表示する2台の大型ディスプレイが設置されました。写真は懇親会の様子です。アバター表示ディスプレイに映された趣味などの写真を話題として盛り上がっている状況が分かります。参加者数40人中34の方がプロフィール交換機能を使用し、プロフィール交換実施回数の合計は65回。平均すると1人当たり1.9回でした。

また、懇親会後のアンケートで、今後開催される会合の懇親会でもActiveAvatarを利用したいか？という質問に対して、回答者13人中11人が利用したいと回答しており、リアル空間でのコミュニティ活動においてActiveAvatarに対する期待が大きいことが確認できました。

5. おわりに

本稿では、コミュニティについて概観し、リアル空間でのコミュニティ形成を支援するActiveAvatarシステムについて説明しました。今後は、リアル空間とサイバー空間を連携することで更なるコミュニティ形成支援機能を実現することで、より多くのコミュニティ形成、更にはコミュニティによる社会問題の克服に貢献していきます。

参考文献

- 金子郁容；「コミュニティ・ソリューション」, 岩波書店, 2002.
- エティエンヌ・ウェンガー他；「コミュニティ・オブ・プラクティス」, 翔泳社, 2002.
- 広井良典；「コミュニティを問い直す」, 筑摩書房, 2009.
- 屋内位置管理システムSmartLocator
<http://www.nec-eng.co.jp/pro/smartlocator/index.html>

執筆者プロフィール

丹生 隆之
共通基盤ソフトウェア研究所
主任研究員

石井 健一
共通基盤ソフトウェア研究所
主任研究員

千原 晋平
共通基盤ソフトウェア研究所

関谷 かや人
共通基盤ソフトウェア研究所
主任

山崎 俊太郎
共通基盤ソフトウェア研究所
研究統括マネージャー