

情報技術の匠

PROFESSIONAL
第60回
ソーシャル・アナリティクスの匠たくみ

その思いに、光を当てて

昔から人間を観察することが好きだった。いろいろな人に付いて行って、どんなことをするのか、見てみたかった。

「小学1年生のある日、急にそば打ちの職人に興味を持って、近所のおそば屋さんで昼から夜まで、8時間ぐらい見続けていたことがありました。おそば屋さんが心配して『あの子まだいるよ』みたいなの（笑）。そのころから人の行動にとっても興味がありましたね」

なぜ、その人はその行動をするのか？ 無意識の奥にある意識、意識の奥にある無意識。そこに光を当てる。それが村上の変わらぬ

研究テーマ。

1999年の東京基礎研究所入所以来、自然言語処理関連の研究に従事し、現在はソーシャル・ネットワークング・サービス（以下、SNS）やブログといったソーシャル・コンピューティング上の、テキストと行動履歴などを統合的に分析する研究を手掛ける村上。この道に進むきっかけは大学時代。

「まだ企業が Web ページを持つのが珍しい時代、インターネットを用いた顧客との交流を試みていた企業で、ネット上のアンケート結

果を分析するアルバイトをしていました。そこで、『こうした声を生かして人と人がコミュニケーションできる場をつくれればいいね』と話して。それが、結果として研究分野になりました」

だが、大学での専攻は応用物理。金属物性の研究。その後の道とはまったく畑違いに感じるが…。

「実はあまり変わったとは思っていないんです。金属物性の研究では、光や X 線を当てるなどさまざまな手段を使って、金属のことを知ろうとします。ですから対象が人になっただけ。ブログもソーシャル・メディアも、光を当てるという手段なんです。ただ、人は、金属とは違って不確定要素があるんですよ。再現性がありませんし。わたしはそこが面白いと思うんです」

入所当時、インターネット上のコミュニケーションを対象とした研究はまだまだ黎明期れいめいだった。その後、メーリング・リストや掲示板が現れ、ブログや SNS が登場する。対象に当てられる光が多彩になってきた。

「インターネットを一般の方が使いこなすようになったのはこの10年。わたしの研究は、そこからが



村上 明子（むらかみ あきこ）

日本アイ・ビー・エム株式会社
東京基礎研究所
レジリエンス・エンジニアリング
アドバイザー・リサーチャー

【プロフィール】

1999年日本アイ・ビー・エム東京基礎研究所入社。自然言語処理関連の研究に従事。テキスト・マイニングツール（IBM Content Analytics）の研究開発において品詞管理や辞書作成などを担当した後、SNSなどの人と人とのコミュニケーションを対象とする研究を行い、2009年にはソーシャル・コンピューティング上のデータ（テキスト＋関係＋行動履歴）を統合的に分析する TENA（Social Computing Analyticsソリューション）を立ち上げた。また、ITを活用した災害からの復興や減災、リスク管理を実現する「レジリエンス工学」の分野にソーシャル・アナリティクスの立場からかかわっている。

面白くなってきたと感じます」

テキストの内容だけではなく、e-メールでは誰からの受信か、誰への返信かという行動が加わり、ブログではリンクやブックマーク、Facebookでは「いいね!」やグループ、Twitterでは、ハッシュタグやリツイートなどの要素が蓄積されて、人間の行動を見ることが出来る材料は膨大になっていく。

「人って何か行動するときには無意識にやっていることがあって、それはソーシャル・メディアでの行動も同じ。実はその中に本音やモチベーションがある。そこから得られる情報がたくさんあるんです」

この10年。確かに当てる光は多くなったが、一方でダイナミックなIT業界、激しい移り変わり競争の中で、毎年新しいサービスが現れては消えていく。

「わたしが心掛けているのは、Twitter、Facebookなど、何か1つのツールにとらわれる分析ではなく、人がコミュニケーションをする根底とは何かをいつも考えて、それを分析する方法を考えること。そうすれば次のツールが出てきても、対応できます」

アンケートといういわばアナログ的なものから、インターネット黎明期を経て、メーリング・リスト、掲示板、SNSと変化しても、デバイスやメディアはあくまでも光のバリエーション。当てる光はいくらあってもいい。

「この先、ソーシャル・メディアがどこに向かっていくんだろう、というのはとても興味がありますね。今は、次のフェーズに行くときのう

ずうず感があるような気がします」

村上が、現在の研究を生かして取り組んでいる課題がある。それは、ITを活用した災害からの復興や減災、リスク管理などにソーシャル分析の立場からかわること。

「2011年の東日本大震災の時、研究者も『自分は何ができるのか?』ということを実際に考えたと思うんです。覚えているのは金曜日に震災があって、日曜日には、もう、自然言語の研究者たちは、『僕たちは何ができるんだろう?』ってe-メールやSNSでずーっと議論をしていたこと」

それまでソーシャル・メディアは、知識欲や行動の幅を広げるという点で、エンターテインメントの方向で語られることも多かったが、東日本大震災以降、社会との接点を強烈に持ち始めた。

震災当日は、「帰宅難民」の様子、被災地の情報がTwitterを埋め尽くした。

「今は、自分の思いを全世界に向けて手軽に『つぶやく』こともできる。ただその内容が事実であっても、受け取る人によっては、結果として悪意と受けとめられてしまうこともあります」

善意、願いが、むしろ混乱に拍車を掛け、被災地の活動を阻害する。人が意識する、意識しないにかかわらず起こす行動によって、社会に混乱が起こることもあるし、復興の力になることもある。ソーシャル・メディアの力

を良くも悪くも知らせた「事件」だった。

「何百万というツイートやテキストは個人の力では整理できません。1か0ではなく、精度の高い情報とひも付けて提示することで判断の材料にしてもらいたい。研究者は神様ではありません。行動ややり取りされたテキストを可視化して、『今、こういう情報がありますよ』と整理して提供することが大切だと思っています」

「人間だけだと思うんです。放っておくと手を抜くし、その手抜きのためにもものすごく努力するのって。研究というのはそういうことなのかな…とも思うんです。手を抜きたいから、楽をしたいから、そのために努力する。しゃべりたくないから、英語が苦手だから、だからなんとか機械にやらせるために翻訳機を研究しようとしているとか(笑)」

せっかく熱く議論されたメーリング・リストの内容や善意の集合を残したい、生かしたい。その道のは大変なのだろうが、村上にとっては、わくわくする成果のための幸せな努力。

そば打ち職人を8時間見つめ続けていても、足のしびれも、疲れも感じなかったであろう女の子は、今、膨大な人々の行動を、楽しく見つめ続ける。

「その奥にある思い」に、光を当てながら。