

ありがとうボタン： 現実環境における親切と感謝に基づくつながりの可視化

今城朋彬^{†1} 牛尼剛聡^{†2}

Facebook に代表されるような現実環境での人間関係を扱う SNS では、ユーザの知人や友人、家族などによる現実環境の人間関係の再現がなされている。しかし、実際には人々の間に生じる関係は、お互いに見知った同士による関係だけではなく、我々は常に見知らぬ人々とモノや場所、時間を介在して様々な他者とその場限りのダイナミックな関係を構築している。本論文では、現実環境において親切をしたユーザとそれを享受する不特定のユーザがインタラクションを行えるようにすることで、お互いの繋がりを実感し、協調的行動への動機を高めることのできるシステムを提案する。実装例として開発したシステムが発行する QR コードとスマートフォンを利用することで、見知らぬ同士であっても、親切を受けたユーザはその親切の主に対して感謝を伝え、双方が匿名でその場限りのコミュニケーションをとることができる。

Thanks Button: Visualizing of Relationships between Kindness and Gratitude in Real Environment

TOMOAKI IMAJO^{†1} TAKETOSHI USHIAMA^{†2}

SNS treating the human relations in actual environment, which is represented by Facebook, is reproducing the human relations in the actual environment by a user's acquaintance, friend, and family. However, unknown people intervene a place and time, and the relation which arises among people is various, and also is building the temporary dynamic relation with a person. In this paper, the system which can realize mutual relation and influence by the user who did kindness in the actual environment, and the unspecified user who enjoys it enabling it to perform an interaction is proposed. By using QR Code which the system developed as an example of mounting publishes, and a smart phone, even if it is unknown people, the user who received kindness can take the kind communication with anonymously temporary both sides which mainly receives and conveys gratitude.

1. はじめに

現在、多くの人々が SNS (Social Networking Service) をコミュニケーション目的で利用している。Facebook に代表されるような、現実環境での人間関係を扱う SNS では、ユーザの知人や友人、家族などによる現実環境の人間関係の再現がなされている。

しかし、現実環境の人々の間に実際に生じている関係は、お互い見知った同士による関係だけで構成されているのではなく、むしろその関係の多くはモノや場所、時間を介在して見知らぬ人々とその場限りの関係をダイナミックに構築することで成り立っている。このような、社会における見ず知らずの人々との関係に生じる信頼感は、人々の協調的行動に関わる諸要素に影響することが明らかになっており、個々の人々がこの信頼感を高めることは、社会的に重要な意味を持つ。

しかし、この関係は不特定の人々によって忙しく変容するので、既成の人間関係を維持・発展させる従来の SNS では取り扱うことが難しい。そのような不特定のユーザによるダイナミックな関係を可視化し、お互いがつながりの実感を持ち、良好な関係を築くことの出来るしくみが必要

である。

そこで、我々はそのようなしくみの一例として、今回は現実環境で親切をしたユーザと、それを享受する不特定のユーザがインタラクションを行えるようにすることで、ユーザが本来認識できなかったお互いのつながりや影響を実感し、親切などの協調的・利他的行動のための動機を高めることのできるシステムを提案する。

2. 関連研究

2.1 社会関係資本(Social capital)

電気・水道・ガスなどの物理的なインフラとしての社会資本とは異なり、人々そのものが持っているお互いに対する信頼やネットワークなどのソフトな要素を社会資本の一種として捉える考え方があり、それは社会関係資本(Social capital)と呼ばれ、近年注目を集めている。Putnam(1993)は、社会関係資本を「協調的行動を容易にすることにより社会の効率を改善しうる信頼・規範・ネットワークなどの社会的仕組みの特徴」と定義しており、社会関係資本を構成する重要な要素が「市民社会の水平的ネットワーク」、「一般的信頼感」、「一般化された互酬性の規範」の3つにあるとした。また、稲葉(2011)によると、社会関係資本は(1)企業を中心とした経済活動、(2)地域社会の安定、(3)国民の福祉・健康、(4)教育のあり方、(5)情報化社会の影響、(6)格差を含めた経済的弱者への対応、(7)政府の効率、の7つの分野に大きく影響を与えているという。

^{†1} 九州大学法学部
Faculty of Law, Kyushu University, Fukuoka 812-8581, Japan
^{†2} 九州大学大学院芸術工学研究院
Faculty of Design, Kyushu University, Fukuoka 815-8540, Japan

3. ありがとうボタン

3.1 概要

「ありがとうボタン」は、現実環境で親切をしたユーザとそれを享受した不特定多数のユーザを間接的に結びつけ、双方がそのつながりを実感できるようにするためのサービスである。図1にサービスの簡易的なスキームを示す。

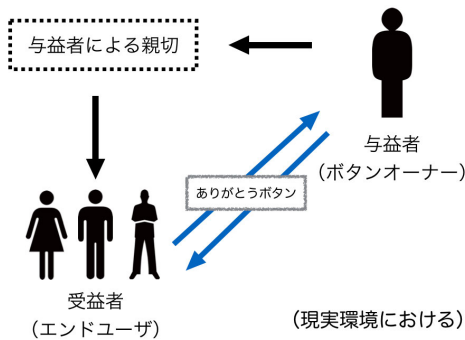


図1 「ありがとうボタン」スキーム

この図における与益者は、現実環境のある場所における不特定多数に対する親切行動をとる人である。受益者は、与益者の親切行動の恩恵を間接的に享受する人である。ここで、与益者と受益者がお互いに見ず知らずの関係であり、直接顔を合わせることが無い場合は、受益者は与益者へ感謝を伝えることが出来ない。「ありがとうボタン」はこのような場合でも両者を結びつけ、感謝を伝えられるようにする。

不特定多数の利用者という観点から見て、ユーザが感謝を伝えるのに要する負担は最大限取り除かれるべきであり、システムを使ったことがないユーザでも最初から利用できるような分かりやすいデザインが必要であると考えられる。そのため、我々はシステムのメタファとしてボタンを採用した。これは、Facebookにおける「いいね！」ボタンや、その他のSNSで実装されている「お気に入り」ボタンの利用に慣れているユーザが容易に利用法を想像できるようにするねらいもある。

ただし、今回の実装例ではハードウェアのボタンではなく、ユーザはQRコードとスマートフォンのQRリーダー機能を利用して「ボタン」を押す仕様となっている。親切を受けたユーザは、「ボタンを押す」というアクションをとることで、自分の身元の情報を明かすこと無く親切の主に感謝を伝え、テキストでコミュニケーションすることが可能となる。以下にFacebookを利用した実装例のシステム構成について説明する。

3.2 システム構成

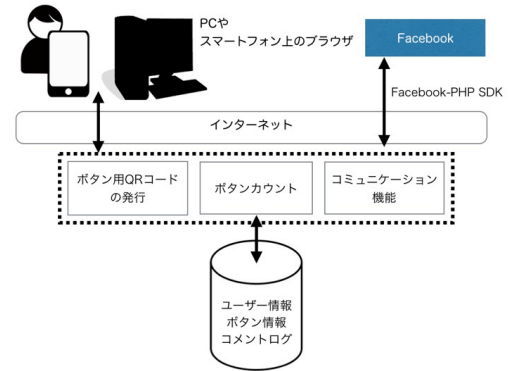


図2 システム構成図

本研究におけるシステム構成図を図1に示す。システム上でユーザを識別する際には、ユーザのFacebookアカウントを用いている。その理由は、現実環境を反映するSNSとしてすでに多くの人々が利用していること、Facebookでのシェアが感謝の可視化を行う上で重要であること、また、PHP-SDKを用いることで後述する2者間コミュニケーション機能を容易に実装できること、などが挙げられる。

本システムでは、システムに対してボタンの情報を入力することで、親切を行ったユーザがボタンを自発的に生成できるようになっている。また、親切をしたユーザへの感謝のフィードバックを与えるために、Facebookのウォール投稿機能を利用する。両者のつながりの実感の向上を目指すための二者間コミュニケーション機能では、Facebookのユーザidを利用することで、匿名化を実現している。

3.3 利用プロセス

本研究で提案するシステムでは、利用するユーザをボタンオーナーとエンドユーザの二種類定義している。ボタンオーナーは親切な行動の主体となるユーザであり、システムを利用してボタンを設置することができる。エンドユーザはこれらのボタンオーナーの親切による利益を享受し、感謝を覚えてボタンを利用する不特定多数のユーザを指す。以下に、各ユーザにおける利用プロセスを説明する。

(1) ボタンオーナー

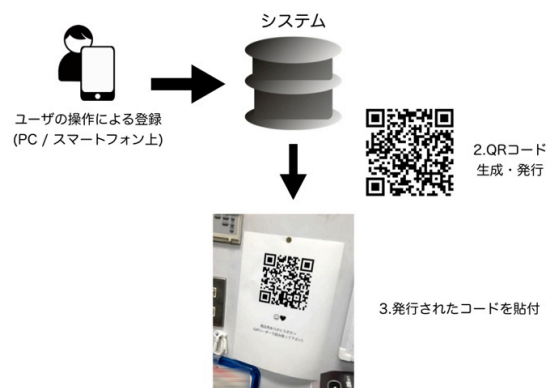


図 3 ボタンオーナーの利用プロセス

ボタンオーナーの利用プロセスを図 2 に示す。ボタンオーナーは Facebook アカウントを使ってシステムにログインし、ボタン名などの必要な情報を入力することで、そのアカウントに紐付けされたボタン用 QR コードを利用することができる。ここで発行される QR コードは、エンドユーザがボタンを押す際に利用される。

(2) エンドユーザ



図 4 エンドユーザの利用プロセス

エンドユーザの利用プロセスを図 3 に示す。エンドユーザは、ボタンオーナーの設置した QR コードをスマートフォン上から読み取り、スマートフォンのブラウザからシステムにアクセスする。エンドユーザも、Facebook アカウントを使ってシステムにログインする。エンドユーザがログインするとシステム内で処理が行われ、ボタンオーナーの Facebook 内のウォールにボタンが押された旨の通知がシェアされる。図 4 に、シェアされる実際の内容を示す。



図 5 Facebook 上でのシェア

この投稿内容には、コミュニケーション用ページの URL 情報が含まれており、ボタンオーナーはこのリンクをたどることでエンドユーザとのコミュニケーションが可能となる。一連のシステムの処理が終わると、エンドユーザはコミュニケーション用ページにリダイレクトされる。

3.4 コミュニケーション機能



図 6 2者間の匿名コミュニケーション機能

コミュニケーション機能の実際の画面を図 5 に示す。本システムでは、ユーザに対しボタンオーナーとエンドユーザの間のつながりを実感してもらうことを目指し、web ベースの簡易的なテキストによるコミュニケーション機能を提供している。このコミュニケーションはあらゆるトラブルを防ぐため、匿名で行われることが望ましい。そこで、システム側はコミュニケーションにおいてユーザの個人情報に関して一切の通知をせず Facebook のユーザ id でユーザの識別を行い、当事者のユーザ id であれば読み書きが可能であるが、他のユーザ id であれば読み書きを禁止する、というしくみで匿名化の実装をしている。

4. まとめ

本論文では、社会における第三者とのつながりや影響を実感し、親切などの協調的・利他的行動のための動機を高めることのできるシステムの一例として、「ありがとうボタン」を提案した。

今回は実装にあたって QR コードを利用したボタンを採用したが、ボタンを押すプロセスではエンドユーザはスマートフォン上から QR コード読み取りの操作を行わねばならず、エンドユーザの負担が小さいとは言い難い上、QR コードを読み取るという操作自体が、現実環境における操作としてあまり直感的ではない。

さらに、ユーザ同士のコミュニケーションでも、片方のユーザが悪意を持ってもう一方のユーザを中傷するメッセージを送るなどの問題が考えられるため、匿名のユーザ同士が安心してコミュニケーションを行えるしくみを考える必要がある。

今後は、このような問題を解決するための具体的な方法について検討する。

参考文献

- 1) ロバート・D・パットナム (訳 柴内康文), 2006, 『孤独なボウリング—米国コミュニティの崩壊と再生』 柏書房
- 2) ロバート・D・パットナム (訳 河田潤一), 2001, 『哲学する民主主義——伝統と改革の市民的構造』 NTT 出版
- 3) 稲葉陽二, 2011, 『ソーシャル・キャピタル入門 - 孤立から絆へ』 中公新書