

事例

行政や東電に働きかけて情報を集約した国内最大ポータル Yahoo! JAPANの災害プロジェクト

震災発生直後から緊急更新体制をしいたヤフーは、国内最大のユーザー数を誇るウェブメディアとして信頼できる情報を集め、誰にでもわかりやすく伝えることに注力した。活動の中心的役割を果たしていたヤフー株式会社 R&D 統括本部 FE 開発本部メディア開発部の高田正行部長に話をうかがった。

(取材/執筆 野々下 裕子)

ヤフーは2004年7月の新潟中越地震、同年12月のスマトラ島沖地震という2つの大きな災害をきっかけに、災害支援への取り組みを開始。具体的には、ポータルサイトに地震や津波に関する気象庁の発表データや速報を2004年12月より掲載しており、2005年9月には地震、火災、台風、大雨などの災害に関する防災知識や情報の提供などを行っている。

ほかにも、個人の安否情報など被災者登録検索システムの実験と情報交換を行うIAA (I Am Alive Alliance / 被災者登録検索システム) へのリンクも検討していたが、個人情報保護との兼ねあいをどうするか議論を進めている間の2007年3月に組織そのものが解散してしまった。もしこの計画が継続されていれば、日本版パーソンファインダーのようなものができていたかもしれない。

今年4月1日に15年目の節目を迎えるにあたり同社では「LIFE ENGINE」という方針を掲げ生活や人生を駆動する、推進する活動に力を入れることを計画していた。その中に災害支援の強化も含めようと準備を進めていたまさにその最中に、東日本大震災が発生した。

発災直後から活動を開始

震災当日、本社オフィスのある六本木ミッドタウンのビルも大きな揺れに襲われた。建物は免震構造であったが、中にいた全員が退去を命じられ、避難した広場ではワンセグケータイなどでテレビの情報を見て、東北方面で大きな被害が起きていることがわかった。ネットにつながる端末を持っていた担当者は、その場ですぐにYahoo! ニュースの更新を試み、その数時間後、避難指

示が解除され、オフィスに戻ると同時に他のサービスにおいても支援活動が本格的にスタートした。

まずは、災害プロジェクトを発足させ、災害関連および復興支援情報を提供するため、東名阪でエンジニアを中心とした約70名の専任チームが24時間交代制で取り組んだ。技術的にスピードと効率を重視したシステムを構築するのは可能だが、デマや風評被害といった情報による二次災害で信頼性を損なわないよう、人の手による作業にこだわった。スタッフは自宅待機と社内の相互で作業を行い、社内では臨時に設けられたプロジェクトルームにスタッフが集まり、テレビの情報を見ながらページの制作・更新などを行った。大阪と名古屋とはお互いが作業している状況をテレビ会議システムでリアルタイムにわかるようにし、一体感のある活動を行った。

次に今後の対応を判断する「震災対策特別室」を設置。ヤフー全体のサービスと横断的にかかわる業務を担当していた高田氏がリーダーを務めることになった。そこで新たに立ち上げたり、既存サービスと連携したりして行った活動内容には以下のようなものがある。

- ・避難所やライフラインの情報を被災地別にまとめた支援情報サイトの提供
- ・公式避難場所名簿検索の提供
- ・節電、停電情報の提供と電力使用状況メーターのトップページへの掲載
- ・首相官邸をはじめ公共性が高く、アクセスの集中しやすいウェブサイトのキャッシュサイト提供(ミラー)
- ・被災地エリアガイドや電力関連モバイル版サイトの提供
- ・被災地への電子書籍ダウンロードサービスの提供

- ・GyaO!でのNHKサイマル放送の提供(3月13日～25日)
- ・Yahoo!トピックスでの原子力発電所に関する最新ニュースの提供
- ・Yahoo!地図での「計画停電マップ」の提供
- ・Yahoo!ショッピングでの「支援ギフト便」の提供
- ・Yahoo!オークションでの「東日本大震災チャリティオークション」の提供
- ・チャリティープロジェクト「REPLAY JAPAN」の開始

電力メーターや電気予報など新規に立ち上げたものもあるが、Yahoo! JAPANの利用者が普段利用しているサービスを通じて情報を得たり、支援に参加したりできるような仕組みを考えた。また、被災地での主要なアクセス方法が携帯電話と聞いて、モバイル向けサイトの対応を進めるなど、状況に応じた対応を行った。

電子書籍サービス

Yahoo!コミックで週刊少年ジャンプの無料配信を行った。Yahoo!きっずではパソコン上で読んだり、ダウンロードしてプリントアウトもできる「えほんの自由図書館」を設置。被災地での利用が多い携帯電話にも対応し、よみ聞かせなどにも使えるようにした。一部の作品については著者と交渉して著作権フリーでの公開を行っている。

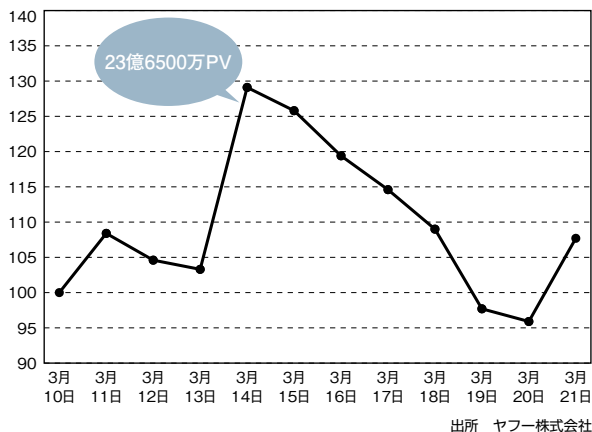
ネット以外の支援も行っており、「Yahoo!基金」で集まった寄付金と義援金を防災科学技術研究所に提供し、宮城県の社会福祉協議会とボランティアセンターに、パソコンやプリンターなどの物資を配布している。

過去最高のアクセス数に耐えたサーバー

多くの情報やサービスを提供しても、肝心のサイトがつながらなくては意味がない。災害直後から国内でのインターネットのアクセス数は莫大なものになっており、災害関連のサイトの中にはアクセス過多でサーバーが落ちたという話も出始めていた。Yahoo! JAPANへのアクセス数も震災直後から急増し、週明けの14日には全体で過去最高の計23億6500万ページビューを記録した。12日から18日までの1週間の総ページビュー数は前年同期比で30%以上増加したことになる。

そうした状況に対し、サーバーを持ちこたえさせるためのアクセスコントロールについても、バックエンド側で力

資料 1-3-1 震災前後のYahoo! JAPANのページビュー推移(指数化)



を入れていた。アクセスの分散や海外サーバーとの連携など、国内最大のポータルサイトの技術力が試される時でもあった。さらに、東京電力や交通機関などのサイトがアクセス過多により次々ダウンしたという状況に対し、すぐさまキャッシュを行い、ミラーサーバーのような役割を担った。通常時からYahoo!ニュースではリンク先のキャッシュ化を実施済みで、システムのコピーが必要など対応できないケースもあったが、利用者が情報からなるべく切断されない状況を維持するよう努力し、その結果、ヤフーのサーバーは一度も落ちることはなかった。

情報の見やすさに関する取り組み

Yahoo! JAPANは国内最大のポータルサイトであり、検索の利用もキーワードを入力するというより、トップページやカテゴリーで一覧化された中から情報を探すという使われ方をしている。平時から情報の見やすさ、辿り着きやすさに直結する、ユーザビリティやユーザーインターフェイスの研究に力を入れており、5000人弱いる社員の70%がエンジニアで占められ、表現のプロもたくさんいる。さらに、緊急時においてはとにかく情報を探しやすくすることが大切となる。発災後、次々と企画やアイデアを自発的に提案すると同時に、半日あるいは当日以内という短期間でのアジャイル開発が行えたのは、エンジニアたちの存在なしにはあり得なかっただろう。

インターフェイスの改善では、被災地からアクセスするとトップページに災害やライフラインに関する最新情報が掲載されるが、被災地以外からのアクセスでは電

力メーターを表示するというように、アクセスした地域によってトップページの見せ方を変えた。よく探されるリンク先の中でも最も重要性の高い、首相官邸の災害対策ページはトップページにバナーを掲載した。

福島第一原子力発電所の事故の報道以降は電力に関する情報提供にも力を入れた。東京電力からは22日より電力の使用状況データが公表されたが、PDFでしかグラフの数字もよくわからない資料しかなかった。生データの提供も依頼したが時間がかかると判断し、スタッフが手作業でデータの数値を拾い、独自の方法で視覚化する「電力使用状況メーター」を開発。東電の発表から半日後にはトップページへの掲載を始めた。さらに、輪番停電が始まると節電の呼びかけが高まったが、電力使用状況だけでは、節電行動には結びつきにくい。そこで、天気予報のように電力の利用量を24時間、1週間先まで予測するシステムを構築。シミュレーションで誤差が2%以内になったところで「電気予報・ベータ版」として4月26日に公開。現在は、東北電力向けも公開している。なお、電力使用状況メーターと電気予報で開発されたリソースは、スマートフォンやウェブアプリに利用できるAPIも合わせて無料で公開されており、それらを使った節電アプリも多数配信されている。

情報発信のための情報提供を要請

しかし、こうした情報は元となる情報提供なしでは成立しない。そこで、ヤフーでは各関係組織に対してデータの公開を要請している。

○総務省や災害対策本部、資源エネルギー庁への働きかけ

- ・避難者情報や受け入れ先住居情報フォーマット統一化の要請
- ・SPEEDIデータの定期公開の要請(文部科学省、内閣府、官邸など)
- ・行政データの公開ならびにAPI利用の要請

○東京電力への働きかけ

- ・使用電力量の逐次データの開示(使用電力量グラフ)
- ・電気予報への過去データの提供などの協力要請(電気予報グラフ)

当初、行政の反応は一企業にデータを出す合理的な理由が必要とし、業界から要請する形にしてほしいと

いうものだった。平時であれば理解できる反応だが、緊急時でも残念ながら状況は変わらなかった。だがこれで、今後は災害時に官民による相互支援協定の可能性を模索する必要性を実感できた。

その一例としてヤフーでは、静岡県と災害時支援協定の拡大を検討している。現在は、静岡県災害ブログの維持のみを約束しているが、そのほかにどのような協力関係が結べるかも模索しているところである。

今回見えたインターネットによる支援の課題

震災発生から数か月を迎える頃になると、活動に対する反省や課題も浮き彫りになってきた。例えば、震災直後はニュースを発信する際に被災地とそれ以外を分けて情報を出すことができず、それぞれに適切な情報を提示できるようになるまで数日を要した。インターネットそのものは、ネットワークとしては強固で情報へアクセスする手段としては災害に強いほうだと言える。だが、それでも被災地では情報へのアクセスは携帯電話か紙が中心で、ほとんどインターネットにつながらないという事実を知って、果たしてインターネットが災害時に役立ったのか無力さを感じさせられる時もあった。

実際、被災地への情報発信やニーズのくみ取りをすべてインターネットで行うには無理がある。今回の経験をもとにツールやサービスの扱いやすさを考えることも必要になる。技術的には可能だが、あえてやらない判断も大切だ。たとえば、GPS機能が付いた携帯電話やスマートフォンを緊急時には人命救助の位置情報データに活用できるが、「緊急」の線引きをどこでするのが難しい。

いずれにしても、インターネットをインフラとして受け入れられるようになるには、ほかにも乗り越えねばならないハードルがいくつもある。情報公開や共有で問題になったFAX情報主体の自治体や行政のITリテラシーの引き上げも課題の1つである。これからは災害支援だけでなく、復興に向けての活用もあり、ヤフーでも中長期の支援プロジェクトへの取り組みとして、「東日本大震災写真保存プロジェクト」を実施している。一企業としての取り組みだけでは難しいものもあり、業界が一丸となって取り組んでいければと考えている。

Yahoo! 災害情報
<http://rescue.yahoo.co.jp/>



[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容（技術解説、データ、URL、名称など）は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者（執筆者、写真・図の作成者、編集部など）が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元（株式会社インプレスR&D）などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D（初期は株式会社インプレス）と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接的および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ iwp-info@impress.co.jp