

事例

多様化する被災地のニーズに対し適切に救援物資を送るシステム Amazon.co.jp のほしい物リスト

救援物資の送り手と受け手のミスマッチを防ぎ、被災地が求める物を適切に届けられる方法として注目されている Amazon.co.jp の「ほしい物リスト」。どのようなきっかけでサービスの存在が知られるようになり、実際にどのように活用されたのかを、アマゾン ジャパン株式会社渉外本部部長の渡辺弘美氏に話をうかがった。

(取材/執筆 野々下 裕子)

アマゾンの東日本大震災支援活動としては、Amazon Web Service(クラウドサービス)の無料提供、義援金の寄付、被災地の出店者応援、そして、「ほしい物リスト」の大きく4つがあり、中でも「ほしい物リスト」は被災地に効率的に支援物資を送るツールとして、現在も利用が続いている。

本サービスは、誕生日や結婚式にほしい物のリストを作成し、その中にある商品をアマゾンの通販サイトで購入してプレゼントできるというものである。贈る側は相手が望む商品をワンクリックで届けられ、受け取る側も同じ商品が重ならないといったメリットがある。これを被災地の支援物資リストとして活用すれば、被災地で求められる物を求める相手へ適切に送ることができる。震災から約1か月たち、個別化する被災地のニーズに対してきめ細やかな対応が可能になる。

通信環境がないエリアからの利用第一号

ほしい物リストの活用を検討する案は社内でも早くからあった。アマゾンの米国のサイト Amazon.com では NPO 向けにほしい物リスト(ウィッシュリスト)の活用方法を紹介しており、それを応用する方法も考えた。しかし、3月中は物流の機能が回復しておらず、商品を届ける手段がなく、また、自治体に提案しても一企業のサービスを利用することに対する抵抗感もまだ残っていた。そこで、まずは事例を作っていこうと、現地でニーズを探っていたところ、個人的に活動に注目していた「ふんばろう東日本プロジェクト」を運営している早稲田大学専任講師の西條剛央先生が、岩手県陸前高田市内に

ある消防団の高田分団が求めている支援物資のリストをブログに掲載しているのを見つけ、すぐさまコンタクトを取った。

西條先生から高田分団長を紹介してもらい、利用の可能性を相談したところ、高田分団のあるエリアはネット接続はおろか、携帯電話さえも途切れ途切れでしか使えないという現実を知った。そこで、渡辺氏自身がリストの作成を代わりに行う形で利用してもらうことになった。まず、ブログに書かれたリストの内容を1つずつ電話で確認し、入力作業開始から約2時間で最初のリストを掲載した。その URL を同社社長のジャスパー・チャン氏が Twitter に投稿したところ、猛烈な勢いで利用が増え、リストの中身はあっという間に空っぽになってしまった。その後も渡辺氏がリストに商品を追加するやいなや空になる状況が続き、ほしい物リストのニーズが高いことが証明された。

続いて、西條先生に宮城県雄勝町の明神避難所を紹介されたが、ここは避難している人のほとんどがお年寄りだった。唯一携帯電話が使える高校生に協力してもらい、同じく渡辺氏が手入力でリストを作成したが、これも夜中に公開したと同時にリストは空になるほどの反応があったそうだ。

仙台市市役所からのアプローチ

その後もアマゾンでは通信環境がない、リストの作成が行えない被災地のサポートを続けた。徐々にリストの活用も増え、現地のボランティアとの協力関係もできつつあった。そんなある日、仙台市市役所から利用したい

と相談を受けた。被災者からの細かいニーズに対し、サイトに支援物資の募集を掲載すると予想を超えた数量が集まってしまうため、リストを限定的な支援物資の募集のために利用したいというものだった。問題は、個別のニーズといえども、自治体からの要請ともなると一商品あたりの欲しい数が今までにない大量になる可能性がある。それに対しては、リストに掲載前に在庫を確認したり、足りない場合は追加発注したりして対応することにした。

また、量が多いと金額が高額になり、個人では賄えないケースも出てくる。すでに、「地下水を汲み上げるためのポンプが欲しい」といった、やや高額な商品がリストに載る場合もあり、そうしたケースに対してアマゾンのギフト券を使う方法を提案した。ギフト券は15円から50万円まで設定した金額をコードとしてメールで送る仕組みになっている。リストの作成者宛てにギフト券を送られるようにして、共同購入を可能にした。既にある仕組みを活用することで、結果的に、新規に共同購入システムを構築するより、スピーディーな対応ができた。

被災者と支援者の距離を縮める効果

現在、被災地の避難所や自治体、学校、団体などが作成しているリストについては、わかりやすいよう1つのページにまとめて掲載している。掲載先とは直接コンタクトをとっており、使い方についてもアドバイスをを行っている。今後、時間がたつにつれ支援物資を求めるニーズはますます多様化するだろう。例えば、避難生活が長期化するにつれマンガやゲームなどの文化的物質をリストに掲載する場合、食料品など基礎的生活を支えるための物資とは異なるために内容を非難する声も出てくるかもしれない。また、避難先の住所を非公開にした場合、本当に支援物資が届くのか疑われることもあるかもしれない。

そうした問題を解消するためにも、リストを作成する場合に届け先住所を公開し、物資ごとになるべく欲しい理由を一緒に掲載するようアマゾン側からアドバイスを行うようにしている。それを読めば贈る人も判断基準ができ、メッセージの内容によっては支援が受けられやすくなる。

このようにほしい物リストによる支援は、義援金に比

べて、自分の思い入れのある場所に、自分の決めたものを贈ることで、受け手と送り手の距離が近くなる効果がある。支援物資やギフト券にはメッセージを添えられるので、被災地に自身の思いを届けることもできる。受け取られた方の中には、贈ってくれた方にお礼状を返しているという話もあるという。中にはお礼状を送りたくても連絡先がわからない場合もあり、すでに多くの写真やメッセージが同社宛てに送られている。それらについては、商品を受け取った人たちが写真やメッセージで御礼を伝えられるサイトを公開している。

また、Amazon.co.jpでは、ほしい物リストのほかにも追加の支援策として、被災地の企業が2011年中に新規にAmazon.co.jpに出店を行う場合の出店料(月額4900円)を2年間無料としている。先日、青森市内で開いた説明会には、約300名の現地の人が集まった。他の被災地でも説明会の開催を要望する声があがっている。

今後も支援物資を求める声はしばらく続くだろう。ほしい物リストの使い方は規約の範囲内であれば自由であり、今回アマゾン ジャパンで行ったように、被災地以外の人からリストの作成を手伝うといったこともできる。ただし、普段からインターネットショッピングを利用している人にはわかりやすいサービスかもしれないが、まだまだなじみのない人も少なくないと考え、Amazon.co.jpでは、サービスを紹介するチラシをPDFで作成し、サイトからダウンロードして自由に配布してもらえるようにしている。

個人はもちろんのこと、仮設住宅に新たに作られる自治会や、今後も支援活動を続けるボランティアグループ、NPOにも活用してもらい、被災された方と支援したい方をつなげる新しい支援スタイルとして定着してほしいとAmazon.co.jpでは考えている。

東日本大震災 復興支援
<http://www.amazon.co.jp/shien/>

東日本大震災 ひろい物リスト
<http://www.amazon.co.jp/higashinihon/>

ふんばろう東日本プロジェクト
<http://fumbaro.org/>



[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