

# 「歩哨」の媒体としての携帯電話の可能性と課題

海 後 宗 男

要約：これまで、世の中の出来事や事件を人々に伝達する「環境の監視」活動は伝統的マス・メディアによって行われてきた。だが近年、PC や携帯電話などの新しい情報通信技術が急速に普及したことによって、状況に変化が生じている。特に携帯電話はその偏在性と速報性という特性によって「環境の監視」活動に重要な役割を持ち始めている。本研究は 2001 年 9 月 11 日の「米国同時多発テロ」を取り上げ、伝統的マス・メディアの領域として考えられてきた「環境の監視」において、新しい情報通信技術が最初のニュース・ソースとしてどの程度活動したかを検証するものである。携帯電話によるやりとり、特に緊急情報に関するメールが、予期せぬ状況の情報伝達時に重要な役割を果たし得る可能性とそれに伴う課題に関して考察した。

Abstract: Surveillance of our environment has traditionally been considered as a major activity of mass media. However, due to the rapid diffusion of new ICT (information and communication technology) such as personal computers and web-enabled cellular (mobile) phones, new methods of obtaining information have subsequently lead to new ways for conducting surveillance of our environment among the public. This survey result on the September 11, 2001 terrorist attacks against the United States indicates how initial news sources have changed, and how new ICTs have the potential to be used as “sentry” devices. Cellular phone SMS services had an important role in conveying initial information of the September 11 terrorist attacks. This paper discusses the potentials and possibilities of cellular phones as a sentry medium.

## ニュース普及研究

De Fleur (1988)によれば情報通信技術の変化にともない、人々は出来事のニュースを知る手段が変化してきた。はじめてニュースを知る方法としてテレ

ビが最も多く、次いでラジオ、そして新聞は後に詳細を知るための手段となった。また、対人コミュニケーションもときどき重要ではあるが、多くの人々はメディアによってニュースを得ることが主流となった。つまり、ニュースへの最初の接触はテレビ、ラジオそして場合によって新聞となった。また、人々にとって重要な関心を集める「価値の高い」ニュース・イベントは通常のものより速く、そしてより遠くまで伝わる。

従来のメディアによる「環境の監視」活動は世の中の出来事や事件を人々に伝達してきた。しかし従来のメディアに加え、PC によるインターネット情報の受信や携帯電話での通信という新しい情報通信技術が急速に普及し、特に偏在性と速報性という意味で環境の監視において携帯電話は緊急時に重要な役割を持ちはじめたと考えられる。近年のメディア環境の変化に伴い、環境監視活動の理論をもう一度考え直す必要がある。

### 環境の監視とメディア・イベント

「環境の監視」は、ある特定の社会の内外の環境に関する情報の収集と分配であり、それは一般的には伝統的メディア報道活動の領域として扱われてきた。現代社会においては、監視されるべき環境の範囲は限りなく拡大しており、それに応じて活動機関が組織的・技術的に大変発達している。環境全体で考えた場合、人間が直接の体験によって認知できる物事は僅かな比重しか占めなくなっている。この複雑な構造をもつ環境の大部分は、直接の体験による認知の範囲を越えているのである。このような状況で、これらの伝統的メディアなどによって環境監視と提示の活動が行われてきた (Wright, 1959, 1986 ; 竹内, 1967 ; 海後, 1999)。

竹内 (1967) によれば、環境監視活動は、平常の事態に対する不断の監視とその報告を行い、直接の体験による検証が終始不可能である環境の提示を行うという基本的性格をもっている。テレビ・ラジオ・新聞などのメディアは多くのジャーナリストを組織して環境監視と提示の活動を行っている。しかしそれによって提示された環境像はメディアの組織や技術がいかに発展しようとも、実物そのものになることは不可能である。そこで行われているのは、実物の環境を認知可能な形態に変え、受け手に提示する活動なのである。

環境の拡大により、人々はより多元的な座標軸上に個々の事象を位置付け、それに意味を付与しなければならない。メディアによる環境の提示は、受け手にとっては環境の拡大となる。環境に関する情報はより細かく、正確に認知す

る必要があり、そのための情報提供はいままでテレビ、ラジオ新聞などのメディアに期待されるものであった。「環境監視」により、受け手は何がどこで起こっているのか、あるいは起ころうとしているのかを、広い範囲で知ることが可能になる(Wright, 1959, 1986; 竹内, 1967; 海後, 1999)。

送り手は報道に価値を付与し、その序列に従って報道を構成し、また、一連の報道の相互関連と意味づけを積極的に行わなければならない。受け手は報道に対して選択的接触を行い、認知した環境像に一貫性を与え、理解するために努力する。そしてある報道が受け手の関心を惹き、重要とみなされた場合、それに関する詳細な知識や正確な像が要求される。この受け手による一連の反応は「情報追求行動」と呼ばれる。

環境監視を行っていく上で特別な状況として捉えることができるもののひとつにメディア・イベント(Dayan と Katz, 1992)がある。メディア・イベントとは、幅広く様々な層にまたがる何百万人もの人々が一斉に日常の活動を休止し、同時に同じ出来事をテレビなどで視聴するものである。それは国内で起きた重大な事件の場合もあり、国際的な出来事やイベントの場合もある。オリンピック大会やサッカーのワールドカップというスポーツイベントや全世界にとってインパクトのあった「ベルリンの壁崩壊」の生中継報道などの例がある。このように起こる回数は希ではあるが、ときどき起こることであり、Dayan と Katz (1992) の観察により、概念化されたものである。

### ニュース・ソースとしての新しい情報通信技術

予期せぬ緊急報道としてのメディア・イベントへの接触と、情報の流れに関する研究は、これまでも多く行われてきており、我が国においても、阿久津ら(1970)による「よど号事件」のニュース・ソースに関する実証的研究がある。これらの研究によって従来のメディア環境、特に人々の生活における情報の流れが明らかになった。しかし、近年メディア環境は急速に変化し、当時の研究で明らかになった結果とは異なるメディア環境と新しい情報の流れが急速に再形成されてきている。これはテレビの普及が急速に進んだ時期にラジオの媒体特性が変化したことと類似している。つまり、様々な新しいメディアが登場してきているメディア環境の変化により、緊急報道やメディア・イベントに関する情報の流れが変わってきているのではないかと考えられる。

本研究でとりあげるメディア・イベントは 2001 年 9 月 11 日に起きた「米国同時多発テロ」である。この事件は全世界で同時に視聴され、通常の生活を

中断した特別な状況であったという点でメディア・イベントの定義にあてはまる。このメディア・イベントの情報伝達において、同日、我が国での総世帯視聴率（HUT）は深夜 0 時でも 50 % を越えていたことから、テレビが事件の映像や詳細を伝達する上で重要かつ主要な媒体であったことが再確認される（ビデオリサーチネットコム、2001）。だが、事件発生後、テレビ以外の媒体、例えばインターネットなどの利用による情報追求行動も普段以上に増加したことが報告されており（ビデオリサーチネットコム、2001）、ウェブサイト等も情報伝達上ある程度の役割を担っていることが裏付けられた。つまり、予期せぬ緊急事態に関する情報を得るとき、インターネットに代表される新しい情報通信技術の存在を無視できなくなってきた。

電通（2002）の研究報告によれば、我が国では 10 代から 20 代の世代が様々な新しい情報通信技術をもっとも活発に用いているとされている。本研究は、この世代において「米国同時多発テロ」という予期せぬメディア・イベントの最初の情報が入ってくるまでの情報行動とその後の過程に着目し、どのような状況で第一報を知ったか、そして新しい情報通信技術がどのような役割を担ったかを調査した。この調査の目的は次の研究課題（Research Question）を明らかにするものである。

**RQ：**伝統的マス・メディア（テレビ・ラジオ・新聞）の領域として考えられてきた「環境の監視」において、新しい情報通信技術が最初のニュース・ソースとしてどの程度活動したか。

## 調査結果

2001 年 9 月 12 日（水）から 9 月 17 日（月）にかけて、茨城県 X 大学、学生 250 名において質問紙調査により以下の質問に対する自由記述で調査を行った：「米国で起きたテロ事件を何時頃、どのような情報源から最初に知りましたか、またその後どのような行動をとりましたか。時間の経過とともになるべく具体的に教えてください。」有効回答数は 216（男子：145、女子：62、性別不明：9）であった（回収率 72 %）。調査結果得られた 216 名分の回答のうちデータが不十分で分析に適さない者を除き、207 名分の有効回答を得られた（18 歳 40 人、19 歳 108 人、20 歳 41 人、21 歳 11 人、22 歳 3 人、24 歳以上 4 人）。以降、この 207 名分のデータについて分析を行う。有効回答を集計した結果は、次の表 1?3 の通りである。表 1 は、被調査者の「同時テロ」ニュー

スを最初に入手した手段・状況を示すものである。

表 1. どのように「同時多発テロ事件」を知ったか

テレビをつけたらやっていた	62
テレビニュースの中の臨時ニュース	51
(対面で) 友人やバイト先の知人・客から	20
携帯電話に「緊急情報」のメールが入った*	19
友人から携帯電話で教えてもらった	19
友人から携帯電話にメールをもらった	18
ラジオを聞いていたら臨時ニュースが入った	6
テレビドラマをみていたら臨時ニュースが入った	5
インターネット経由で情報を入手した	4
バラエティ番組をみていたら臨時ニュースが入った	3

\* J-Phone 社の J-Sky ステーション「緊急情報」提供サービス

表 2 は表 1 を媒体別に表示したものである。

表 2. チャンネル別 (媒体別) ニュース・ソース

テレビで知った	121
携帯電話で知った	56
対面コミュニケーションで知った	20
ラジオで知った	6
インターネット (ウェブサイト) で知った	4

表 1, 2 で示されている通り、テレビで知ったという人数は 121 名であり、本研究の被調査者の 6 割近くは何らかの形でテレビによって「米国同時多発テロ」事件を知った。しかし、次に多かったのは携帯電話経由で知った 56 名で、3 割近くは何らかの形で携帯電話を通じて知ったことになる。固定電話に関する回答はないが、被調査者における固定電話の所有率が低いことと、テレビによって知った層の中に保有者が含まれてしまったということが考えられる<sup>1</sup>。

<sup>1</sup> 本調査の被調査者に関する別の調査 Kaigo (2002) において、携帯電話の保有率が 98 % であることが明らかになっている。

予期せぬニュースの最初の情報源として携帯電話は大きな役割を担っていることがこれらの表で示されている。

次に表3は「米国同時多発テロ」ニュースを知ったあとの行動を示すものである。

表3. その後どういう行動（情報行動）をとったか

テレビニュースをみた	142
携帯電話で電話した・メールを友人に送信	35
インターネットのサイトをみた	9
新聞を読んだ	6
ラジオを聞いた	6
その他	9

表1, 2と同様、表3でも示されている通り、142名、つまり7割近くの被調査者はテレビを視聴したが、携帯電話を使った人（35名）やインターネットのサイトをみた人（9名）は全体の2割に達している。ここでもテレビは圧倒的多数だが、新しい情報通信技術、特に携帯電話の役割は無視できないものになっている。

次の図1は「米国同時多発テロ」を最初に知った時刻と人数を表したものである。

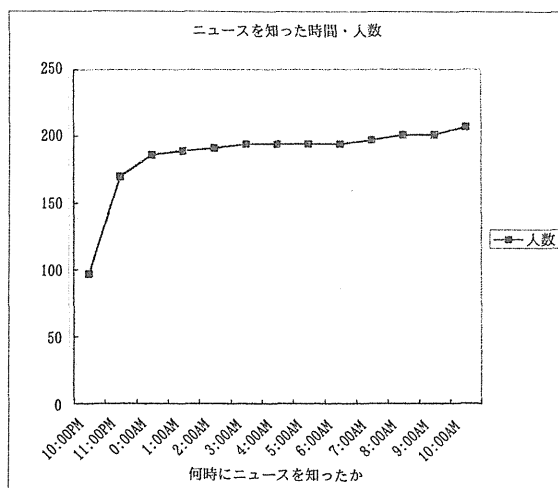


図1. 「米国同時多発テロ」ニュースの普及

図1が示すように大半の被調査者には事件発生から1, 2時間で情報が伝わっていた。(それ以降に知ったという被調査者はテレビ・ラジオ・携帯電話を所有していない、また、新聞を購読していないなどの理由で、翌日になって大学の友人や教員よりはじめて知ったものである。) J-Phone 社のサービスである携帯電話緊急情報メールサービスを受信した被調査者の自由記述回答によれば、22:30 頃と 23:10 頃の2つの時間帯で緊急情報を受信していた。このため、携帯のグループとテレビのグループの間で時間的な差は認められなかった。

### 考察と今後の課題

本研究は予期せぬメディア・イベントとしての「米国同時多発テロ」における情報の流れに着目した。調査法、サンプリング、サンプル数、男女比など、調査の分析や結果を制約する条件は多いものの、予期せぬニュースの環境の監視の際、新しい情報通信技術、特に携帯電話の役割が無視できないことが本調査により明らかになったと思われる。つまり、環境監視活動においては今まで考えられていた以上に、携帯電話に代表される新しい情報通信技術がニュース・ソースとして顕在的になっている。このことから「情報の流れ」や「環境の監視活動」の理論は、再検証が必要とされる段階にきていることが示された。本調査の被調査者となった年齢層は様々な新しい情報通信技術を積極的に用いる世代として報告されている。携帯電話に代表されるような情報通信機器がより浸透したとき、その環境の中でどのようにこれら情報通信技術が活動するか、この調査結果はそれを予測するためのひとつの指針となるであろう。

新聞、ラジオやテレビなどのメディアの普及以前、人間は外敵から自己を守るため危険をはやく察知するために哨戒網をはり、歩哨をすることによって人々は「危険」を察知し、環境監視活動を行っていた。今回の「米国同時多発テロ」事件では、実際に事件に巻き込まれた人々の間でもハイジャックの事態をいちはやく知らせ、救助を求めるために携帯電話が用いられた。また本研究の調査対象においても、携帯電話による「歩哨」活動によってこの事件の第一報を知ったものが全体の3割近くいたことが明らかになった。そして J-Phone 社の J-Sky ステーションの緊急情報提供サービスによって知った被調査者も全体の1割近くにのぼった。

今回のケースでは事態の性質が非調査者に直接被害を及ぼすものではなかったが、災害などの例を考えた場合、携帯電話のメールサービス経由による情報提供は危機管理の上で情報の受け手の居場所や活動状況に左右されずに情報の

受信が可能という利点があり、テレビ・ラジオを補完する有効な手段となり得る。また、その速報性や、着信時に注意を喚起できるという特性は、緊急事態において有意義に活用されるべきである。特に危機管理に関する情報発信を考える上で、ウェブ・ページ等は情報提示できるが、それだけになってしまう。一方、携帯電話へのメールは直接的に注意を喚起することができる。最新の次世代携帯電話は緊急時の様々な詳細な情報へのアクセス（地図、映像・動画など）を可能にするが、危機的状況において重要な情報源への接触・注意を喚起することを最も効率よくできるのは携帯電話のメールではないかと考えられる。携帯電話を使った緊急情報メールサービスは、いちはやく、一度に多くの人々へ情報を伝達することによって、災害やその他の危機の「歩哨」・環境監視活動に貢献できると考えられる。<sup>2</sup>

今後この手段の活用において、危機管理と連携して携帯電話会社から影響のある地域に対して一斉に緊急情報メールを送信する際、情報通信のキャパシティの問題もあり、メールの送受信の多さによる障害がおきないシステムづくりが必要である。また、情報を迅速に伝達する手段を確保しながら、ダイレクトメールなどに転用されないよう、セキュリティや加入者のプライバシーを確保することも課題となるであろう。<sup>3</sup>

災害などの種類にもよるが、地震などによってはインフラが壊されてしまうことや通信障害が起きることが想定されている（廣井、2000）。新電電ネット

<sup>2</sup> インターネットからの防災メール配信サービスは地域限定で福島県の (<http://www.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp/j/bosai/bosai-mail.htm>) [オンライン資料(2002.3.1 インターネットより取得)]「防災情報メール配信サービス」や愛知県蒲郡市のメールによる災害情報の配信などの実例がある (<http://www.city.gamagori.aichi.jp/keitai/information/>) [オンライン資料(2002.3.1 インターネットより取得)]。

<sup>3</sup> 現在のiモードなどに代表されるウェブ閲覧が可能な携帯電話の問題点も考えなければならない。特にPCによるインターネット接続を比較した場合：(1) ディスプレーはPCのものと比較すると狭く、一度に閲覧できる情報量は少なく、数回に渡ってスクロールする必要がある。

(2) 格段に映像提示技術は進歩しているが処理能力が遅く、比較すると劣る。(3) 回線速度は特にブロードバンド接続と比較した場合、常にPCより遅い。(4) 費用が比較的高額になってしまう。以上を考えあわせると、受信される情報量が限定的になってしまうという一点で問題が起きる。それは非常に限られた、短いテキスト情報という形態で情報入手した場合、すべての状況がはっきりわからない理由で認知的な断片化がおきてしまい、不安を促してしまうこと。また、テキスト情報を処理するということが認知的に「労力」を必要とするものであり、情報過多に思ってしまう、みないという可能性がでてくる。あるいは情報吸収することだけにとらわれて行動をとらない傍観者になってしまう。これらは前に述べたマス・メディアの環境の監視活動で代表される逆機能と同じものであり、新しい情報通信技術の活動によって起こり得る同じ様な逆機能となる。



ワーク社などはひとつのビジネスモデルとして人工衛星と連携して全国的なものを思案しているが、これは米国モトロー社の「イリジウム」のような衛星電話インフラによって問題を解決する考え方ではあり、現時点では実用するまでの普及には時間がかかる。<sup>4</sup>

本研究は携帯電話各社が危機管理側との連携により、既存のインフラを活用し、影響の受けた地域のみメールで情報発信し、被害を最小限に抑える可能性を提言するものである。ある地域から離れているために影響のない地域の情報（例えば大阪在住の人にとっての茨城の震度3の地震）まで伝達されてしまうと歩哨活動ではなくなってしまう。そのため、情報とともに緊急の情報であるということを示し、携帯電話を持っている人の注意を必ず喚起できる仕組みも考えなくてはならない。例えば緊急メールが届いてもマナーモードやベルが鳴らない状態になっていては気がつかないため、特殊な喚起手段を用いる必要があるかもしれない。緊急時に携帯メールという手段でいち早く情報提供を行う有効性は本調査結果によって示唆されているが、どのような情報をどのように提示していけばよいか、つまり配信の「プライオリティ」についても今後考慮しなければならない課題になる。

また、今後しばらくはウェブや動画視聴が可能な携帯電話はPCやその他テレビのようなメディアにとってかわって主役になることはまだ先になると考えられるが、特に映像や動画などの大容量データ通信が携帯電話によっておこなわれることが日常的になれば、やはり環境の監視活動は新聞、ラジオやテレビの伝統的メディアとともに、FOMAなどに代表されるウェブ閲覧と動画受信が可能な携帯情報通信端末を「環境の監視」活動のなかに組み込み、理論の補足を考えていく必要がある。今回の「米国同時多発テロ」事件は生活の中で、情報を得るという意味での携帯電話の役割の可能性およびその有効性を示唆するものであった。

#### 参考文献（アルファベット順）

阿久津喜弘、生田孝至、町田喜義、渡辺良、高橋守人、「予期せぬ事件のニュースソース：日航機（よど号）乗っ取り事件の場合」、日本新聞学会（日本マス・コミュニケーション学会）秋季大会：上智大学、1970年11月7日。

<sup>4</sup> (<http://www.network.or.jp/mailexsystem/mailexsystem.html>) [オンライン資料(2002.3.1 インターネットより取得)]

- ビデオリサーチネットコム、「米国同時多発テロへのインターネット利用者の反応」、<http://www.vrnetcom.co.jp/press/pressdata/200109191.html> [オンライン資料(2002.3.1 インターネットより取得)], 2001 年 9 月 19 日.
- Dayan, D. and Katz, E., *Media events: The live broadcasting of history*. Cambridge: Harvard University Press, 1992、(米国).
- De Fleur, M. L., Diffusing information. *Society* 25: 72-81, 1988、(米国).
- 電 通、『全国デジタルライフスタイル調査』、[http://www.dentsu.co.jp/marketing/digital\\_life/digilife2002.pdf](http://www.dentsu.co.jp/marketing/digital_life/digilife2002.pdf) [オンライン資料(2002.3.1 インターネットより取得)], 2002 年.
- 廣井脩、「災害の情報通信 (第 9 章)」、廣井脩・船津衛編『情報通信と社会心理 (シリーズ情報環境と社会心理 6)』、173-198、北樹出版、2000 年.
- 石井健一、「電子メールの利用実態 (第 4 章)」、『インターネットの利用動向に関する実態調査報告書 2000』59-67 通信総合研究所、2001 年. 海後宗男、『テレビ報道の機能分析』、風間書房、1999 年.
- 海後宗男、「メディア・イベントの情報の流れと新しい情報通信技術一歩哨の媒体としての携帯電話の可能性と課題一」、『第 19 回情報通信学会大会発表論文集』251-262 情報通信学会 2002 年.
- Kaigo, M., Cultural Factors Affecting Digital Skills and the Digital Divide in Japan. Paper Presented at the 23 IAMCR Conference and General Assembly IAMCR/AIECS/AIERI. Barcelona, Spain July 21-26, 2002.
- Kamimura, S. & Ida, M., Will the Internet take the place of television?: From a public opinion survey on "The media in daily life". *Broadcasting Culture & Research* (NHK Broadcasting Culture Research Institute Bulletin No. 19, New Year 2002). 12-21, 2002 年.
- 松田美佐、「ケータイによる電子メール急増とその影響」、『日本語学』vol.17 2000 年 10 月号、2000 年.
- 三上俊治、「インターネットの利用状況 (第 3 章)」、『インターネットの利用動向に関する実態調査報告書 2000』7-34、通信総合研究所、2001 年.
- 竹内郁郎、「マス・コミュニケーションの機能」、吉田民人・加藤秀俊・竹内郁郎『社会的コミュニケーション』(今日の社会心理学 4)、培風館、1967 年.
- Wright, C. R., *Mass communication: A sociological perspective*. New York: Random House, 1959、(米国).

Wright, C.R., *Mass communication: A sociological perspective*. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill, 1986、(米国) .

吉井博明、「携帯電話とモバイル・インターネットの利用状況」、『インターネットの利用動向に関する実態調査報告書 2000』、37-55、通信総合研究所、2001 年.