

商店街に特化した SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サイト)の

構築と活用に関する研究

渡辺博芳研究室 澤崎博志 山崎友之

1. はじめに

宇都宮の商店街では、中心市街地の変化により、昔に比べ“店舗同士、店舗と顧客、顧客同士”のつながりが小さくなってきている。さらに、商店街の高齢化により、インターネットからの宣伝を活用できない人が多い。そこで、宇都宮商店街に限定した情報システムを SNS で作成することにした。SNS を通常の利用に加え、商店街のツールとして利用しようと考えたからである。本研究では、SNS を利用し、商店街に特化した双方向型ウェブサイト構築・活用することを目的とし、実際に商店街を活性化できるかを調査する。

2. 商店街における要求分析

私達は、SNS にどのような機能が必要なのか市街地活性化委員会の方々とのミーティングにより商店街の要求分析を行った。その結果を以下に示す。

- ・ 参加者同士が現実社会でも繋がることのできる密なコミュニケーションをつくりたい。
- ・ 情報を発信・受信するだけのウェブサイトではなく、利用者と意見のやりとりがしたい。
- ・ 店舗が持っているホームページやブログと連携したい。
- ・ 操作が簡単で、高齢者にもわかりやすいサイトにした。
- ・ 顧客のニーズを知りたい。

3. SNS の設計

商店街の要求分析より“会員制で、簡単に情報を発信・受信することができ、携帯からでも同等の機能を利用できる。さらに、ウェブサイト上で店舗とその利用者が商品や店舗についてのコミュニケーションを行える特徴をもった情報システム”であるべきだと考えた。そこからシステム内に仮想の商店街を作成し、利用する人を『顧客』、店舗の店主・店員を『店舗』としてシステムのフロー図を考えた。システムの詳細を図 1 に示す。

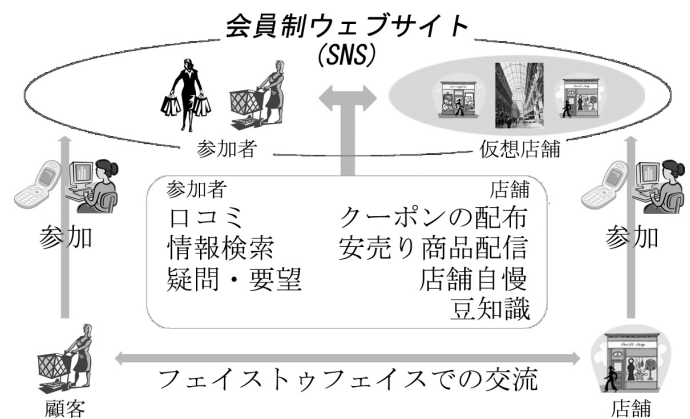


図 1. システムフロー図

4. SNS の構築

4.1. 基本となる SNS システムの構築

SNS の構築においては、基盤となるシステムとして、オープンソースの SNS エンジンである『OpenPNE』を使用した[1]。その理由は、以下の通りである。

- ・ オープンソースなので無料で使用できること。
- ・ 携帯版が使えること。
- ・ 要求分析を実現できる機能を備えていること。

構築する SNS の名称を「うつのみやバンバ情報館」とした。ドメインを取得して、<http://e-banba.com/> という URL でアクセスできるようにした。

4.2. インタフェースの変更

まず、SNS のインタフェースの変更をした。具体的な内容としては、1 つ目に、表面的なデザインを一新した。2 つ目に、サイト内での名称を幾つか変更している。SNS 内の「コミュニティ」という名称を「店舗」と置き換えることで、より商店街らしく、わかりやすい名称にした。3 つ目に、元々の機能としてあるレビューは、商店街から外のサイトでの商品を参照しているため廃止した。これに伴い、必要ない部分を削減することで、簡略化を目指した。

4.3. 追加機能の導入

その他に必要な機能として、『Web2.0 ってなんだよ』[2]のサイトからモジュールをインストールし機能を実装した。

4.3.1. ソーシャルマップ機能

店舗の場所を確認できる機能としてソーシャルマップ機能を追加した。マップは Googlemap を利用しているため、住所や、施設名を入力することで周辺地図を作成することができる。また、移動中での利用も考慮し、携帯からでも閲覧が可能である。

4.3.2. BB-CODE 機能

文字の装飾ができ、単調な宣伝にならないように BB-CODE 機能を追加した。[]で囲まれたタグを文章中に追加することで、フォントサイズや色を変更できる。また、タグの入力はボタンをクリックすることで行えるため、手入力の手間を省けるようになっている。

4.3.3. リンク自動生成機能

初期状態の OpenPNE では URL の自動生成のみに対応している。これに加えてメールアドレスと携帯電話からの利用も考え電話番号の自動生成を追加した。これらの自動生成は正規表現による判定で日記、トピック、イベントなどの入力された文章中から変換できるようになっている。

4.3.4. アンケート機能

サイト内で、利用者のニーズをチェックするために選択式のアンケートを設置した。設問は選択式で作成することができ、利用者がクリックすることで回答できる。結果は運営者だけでなく、利用者自身も知ることができる。

4.3.5. RSS を用いたトップページへの情報掲載

会員制のサイトとなっているため、ログインをしなければ記事を閲覧することができない。このため、トップページに RSS を用いて各店舗のトピックとイベントの更新情報を表示するようにした。現在はパソコン版のみ表示している。

5. 運用とその結果

5.1. 構築した SNS システムの運用

実際に構築した SNS を宇都宮の商店街の店舗の方々に使用してもらった。実際に店舗に向いて、新規登録や機能説明など計 24 回の講習会を行った。1 月 21 日現在、参加人数は 148 名、参加店舗数は 14 になっている。現在も増加中である。

5.2. アンケート調査

β 運用時に協力して頂いた研究室メンバー 6 名、管理・運用にご協力いただいているバンバ市民ひろば管

理事務所の方々 2 名、実際に登録していただいた店舗の方々 5 名、計 13 名にアンケートを行った。アンケートの内容と結果を以下に示す。

- ・ 質問 1:『うつのみやバンバ情報館』のようなサイトがあると良いか。
- ・ 質問 2: サイト内の機能は使いやすいか。
- ・ 質問 3: このサイトや機能についての意見。

質問 1 については、13 名中 10 名に「あると良い」「どちらかといえばあると良い」という評価を頂いたことから商店街の活性化にこのような情報システムは必要だと言える。特に店舗側の意見の中には、“今までこのようなサイトがなかったので必要だ”という意見を頂いた。

質問 2 については、13 名中 9 名に「どちらとも言えない」という評価を頂いた。“どう使っていいのかわからない”という理由が多かったので、それぞれの意見をもう一度考察し、機能の簡略化をする必要があると思われる。

質問 3 については、大きく分けて 2 つの意見に大別された。1 つ目は、「PR 不足」という意見である。店舗側は講習会を行うことで少しずつ増えてきている。しかし、利用者側は、まだまだ数が少ない状況である。折り込みチラシや新聞での宣伝をしたほうが良いという意見を頂いたので検討する必要があると思われる。2 つ目は、サイトのデザインが硬いという意見である。他の商店街サイトでは、多くの写真や、動画を使ってサイトをデザインしている。しかし、「うつのみやバンバ情報館」では、必要以上にデザインを省きすぎてしまっているため、もう一度デザインを検討する必要があると思われる。

6. おわりに

本研究では、商店街活性化の手助けを目的とした SNS を構築し、運用した。しかし、アンケート調査によるとサイトの PR 不足や機能面の簡略化が不足している。今後は広報活動を行うことでより多くの方に認知してもらうことが課題である。

参考文献・URL

[1] OpenPNE <http://www.openpne.jp/>

[2] Web2.0 ってなんだよ <http://shima3.seesaa.net/>