

新聞記者の SNS 活用による業務プロセスの変容に関する研究

M126052 高木 潤

1. はじめに

本研究の背景には、急速な SNS の普及がある。インターネットの普及とともに、新聞社は主業である新聞業の収入を減らし、ウェブ関連収益を確立できないままである。双方向性の高い SNS の普及は、情報の流れを分散型に変化させ、マスメディア企業である新聞社の影響力が相対的に低下している。この状況で、欧米の新聞社で報道における SNS の活用が徐々に増え、日本においても一部の新聞社が本格的に取り組み始めている。特に朝日新聞社は2012年、記者個人名義で Twitter アカウントを設けて取材業務で活用する制度をスタートし、翌年の新年企画「ビリオメディア」から SNS を活用した報道に取材班で取り組んでいる。本研究では、国内唯一である SNS を活用した取材業務プロセスの開発事例を対象に、既存の取材業務プロセスからの変容の特徴の抽出を試みた。

2. SNS の特性および新聞社の SNS の活用に関する先行研究レビュー

SNS の機能や便益、新聞社経営における ICT の活用、新聞社の SNS の活用といった視点からレビューを行った。Collin et al (2011) などは SNS の便益にはアイデンティティの強化や探索があり、そのニュースでの活用は市民の政治参加を促すとした。ただし、これら便益と、取材業務での SNS 活用方法との関係について調査したものは無かった。

3. 新聞記者の業務プロセス、スキルの事前調査

SNS を活用する以前の取材業務プロセスについて明らかにするため、新聞記者 3 氏へのインタビューや記者のノウハウをテーマとした文献による事前調査を実施した。調査の結果、取材業務プロセスは①記事のテーマなどの情報に関する探索②インタビュー、裏付け③ニュース価値判断④記事執筆の 4 つに分類した。いずれのプロセスも OJT に大きく依存しており、特に価値判断と執筆は、記者と上司とのやりとりの繰り返しで暗黙に共有、伝達される。一方、探索、インタビューのプロセスの多くは、個々の記者の鍛錬に任されている。また、これらのプロセスはフィードバックの機会が少ない。取材業務における ICT の活用は、面談による取材など裏付けのある関係性を基にした上での補助的な利用であった。また、1対1、1対多のコミュニケーションにとどまっていた。

SNS 活用に関する先行研究レビューと既存の取材業務に関する調査を踏まえ、SNS 活用による業務プロセス、スキルの変化、さらに変化の過程の解明をリ

サーチ・クエッションとした。

4. フレームワークの構築

本研究では、プロセス・イノベーションの視点に分析のフレームワークを求めた。情報技術と組織の両方をプロセス・イノベーションの手段とし、広範な業務プロセスを対象とした、Davenport (1993) の 5 つのステップによるフレームワークを採用した。SNS 活用によるプロセス変革について検証するため、情報技術のイネーブラー（手段）の機会として、ネットワークによる関係性を加えるカスタマイズを行った。

5. 事例研究・考察

朝日新聞社では、編集部門幹部のトップダウンで「ビリオメディア」の企画が始まり、SNS を取材業務プロセスの変革に取り入れるビジョンが、経営戦略との一貫性をもって形成された。SNS の活用により、多様な取材先に直接的にアクセスする「直接的」、外部から取材過程の評価を受ける「情動的」、SNS 上の投稿の集合から世論を探る「分析的」な機会をイネーブラーとした。閲覧者の共感につながる記者の自己開示や、取材先の交友関係の活用などによる、「ネットワークの関係性」もイネーブラーとして確認できた。取材班では、記者が SNS 上での自由な発言できる権限移譲があった。加えて、デジタル編集部門との連携は、閲覧者のニーズに沿った媒体づくりに貢献した。一方、取材班の経験が十分フィードバックされず、プロセス変革を組織全体で実行する上での課題を残した。

6. 結論

事例分析を通じ、取材業務プロセスは SNS の活用によって、情報探索から執筆まで外部とのオン・オフラインの関わりを広げ、伝達先に応じた価値判断やアウトプットを指向するようになることを明らかにした。プロセスの変容に伴い必要となるスキルとして、即興的で双方向性の高いオープンな環境に適したコミュニケーション能力と多媒体での企画・表現力を抽出した。また、非構造的な業務においてもビジョンの共有や権限移譲によりプロセス・イノベーションが遂行可能であるが、十分なフィードバックによって新規プロセスを構造的にデザインすることが組織全体への移行の課題であることを示した。