

大阪北部地震発災後における 生字幕放送の対応

発災時に欠かせない伝達手段 LINE

LINEは5倍

LINEは地震発生直後の午前8時時点で、メッセージ送信数が通常の約5倍に拡大した。午後2時までの6時間でも2倍に膨らんだ。「家族や友人との安否確認にLINEを利用する人が増えたため」とLINE株式会社 執行役員 公共政策・CSR担当の江口清貴氏は説明する。

今回の地震でも、携帯電話基地局のトラブルや、発信の集中で通話が制限された。そのためLINEで安否を確認する人が増えたのである。それは、インターネット回線が大きな影響を受けなかったからだ。2年前の熊本地震に続き、災害時の情報伝達手段として存在感を高めた。総務省によると、LINEやFacebookなどのSNSの利用率は2016年に71.2%と、2012年の41.4%から大幅に拡大している。熊本地震の発生時にLINEを使った人は全体の4割に上ったそうで、非常時のメッセージアプリの利用が広がっている。

東日本大震災が LINE誕生の契機

なぜ、LINEは災害時に強いのか。江口氏は次のように説明する。「2011年3月11日の東日本大震災がLINE開発のきっかけです。震災直後、電話は使えない、メールもダメというときに活躍したのがSNSでした。これをきっかけに、スマホに特化したコミュニケーションツールの可能性、重要



LINE執行役員 公共政策・CSR担当の江口清貴氏

性を改めて感じたのです。さっそく開発に取りかかり、東日本大震災から3カ月後の6月にはLINEのサービスを開始させました」。

LINEというネーミングは「人と人を結ぶ

6月18日、月曜の朝7時58分、大阪北部を震源とした地震が襲った。2,500棟近い住宅で被害があり、死亡者も出るなど、阪神淡路大震災から20年以上も過ぎてきた中での激震に慌てた人も多かった。当日、NHKと準キー4局は震災特番など、関連情報の提供に動いた。その番組で生字幕(リアルタイム)放送をどう展開したのか。各局にアンケート調査を行った。

線」という思いを込めたもので、日本のスマホ普及の流れに乗ってその名の通りコミュニケーションに不可欠なサービスになっていった。

災害時に強いことで、熊本市はLINEと協定を結び、緊急時の職員間の伝達手段の一つとして活用を検討したり、福岡市では市民に向けた情報配信サービスを開始するなど、「行政には災害時も想定したLINEによる情報配信サービスのプラットフォームづくりを考えていただいています」と江口氏は話す。

また、全国SNSカウンセリング協議会は大阪北部地震の被災者へのメンタルケアを行うために、LINEを活用した無料相談事業を実施。こんなサービスも動き出している。

〔回答〕 NHK大阪放送局

質問	NHK大阪放送局
1. 当日の番組タイトルと放送時間、発局、字幕放送の有無	<ul style="list-style-type: none"> ● 大阪北部地震の当日、地震の特設ニュースを全国放送や近畿ブロックで放送。 ● すべてに生字幕を付与。 ● 個別の番組における生字幕付与の体制については公表せず。
2. 貴局の災害特番などでの生字幕制作について ① 貴局で字幕放送、生字幕対応を始めた時期 ② 自社内製の場合(入力方式、スタッフ人数) ③ 外部委託:委託先社名(入力方式、スタッフ数)	
3. 自社内製の場合 ① 方式 ② オペレーション体制 ③ 招集に関するルールなど ④ 字幕スタッフの連絡方法	
4. 外部委託の場合 ① 委託先社名 ② 発災直後から稼働に至るまでに対応	
5. 今回の経験から気づいた課題など	