

alabama	alberta	argentina
alaska	brit columbia	australia
arizona	manitoba	austria
arkansas	n brunswick	bangladesh
california	newf & lab	belgium
colorado	nova scotia	brasil
connecticut	ontario poi	canada
delaware	quebec	china
dc	saskatchewan	colombia
florida		costa rica
georgia	ca cities	cuba
guam	montreal	denmark
hawaii	toronto	egypt
idaho	vancouver	france
illinois	mary	germany
indiana		greece
iowa	ca cities	hong kong
kansas	atlanta	indonesia
kentucky	austin	ireland
louisiana	los angeles	israel
maine	chicago	italy
maryland	denver	japan
massachusetts	houston	kenya
michigan	los angeles	kuwait
minnesota	los angeles	latvia
mississippi	los angeles	lithuania
missouri	los angeles	luxembourg
montana	los angeles	malaysia
nebraska	los angeles	maldives
nevada	los angeles	malta
new hampshire	los angeles	marshall islands
new jersey	los angeles	mauritius
new mexico	los angeles	mauritius
new york	los angeles	myanmar
north carolina	los angeles	nepal
north dakota	los angeles	netherlands
ohio	los angeles	new zealand
oklahoma	los angeles	norway
oregon	los angeles	oman
pennsylvania	los angeles	panama
rhode island	los angeles	paraguay
south carolina	los angeles	peru
south dakota	los angeles	philippines
texas	los angeles	poland
utah	los angeles	portugal
vermont	los angeles	romania
virginia	los angeles	ruanda
washington	los angeles	rwanda
wisconsin	los angeles	saudi arabia
wyoming	los angeles	south africa

community

activities
artists
childcare
general
groups
pets
events

lost+found
musicians
local news
politics
rideshare
volunteers
classes

personals

strictly platonic
women seek women
women seeking men
men seeking women
men seeking men
misc romance
casual encounters
missed connections
rants and raves

discussion forums

1099
apple
arts
atheist
autos
beauty
bikes

gifts
haiku
health
help
history
housing
jobs

pets
philos
politic
psych
queer
recover
religion

housing

apts / housing
rooms / shared
sublets / temporary
housing wanted
housing swap
vacation rentals
parking / storage
office / commercial
real estate for sale

for sale

barter
bikes
boats
books
business
computer
free
furniture
general
jewelry
material
rvs
sporting
tickets

arts+crafts
auto parts
baby+kids
cars+trucks
cds/dvd/vhs
clothes+acc
collectibles
electronics
farm+garden
games+toys
garage sale
household
motorcycles
music instr

jobs

accounting+finance
admin / office
arch / engineering
art / media / design
biotech / science
business / mgmt
customer service
education
food / bev / hosp
general labor
government
human resources
internet engineers
legal / paralegal
manufacturing
marketing / pr / ad
medical / health
nonprofit sector
real estate
retail / wholesale
sales / biz dev
salon / spa / fitness
security
skilled trade / craft
software / qa / dev

post to classifieds

my account

help, faq, abuse, legal

search craigslist

for sale

event calendar

S	M	T	W	T	F	S
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15

avoid scams & fraud

nonprofit bootcamp

job boards compared

lawsuit dismissed

defend net neutrality

weather quake tide

デジタル文化未来論

クラシファイド広告の革命児、クレイグスリスト。
ユーザとの信頼こそがコミュニティを強くする

ユーザが作る自発成長するサイト

NYでは欲しいものはまずクレイグスリストで調べるのが当然だ。アパートも、家具も、仕事も、恋人も、クレイグスリストで見つけたという人さえいる。それほど、日常生活に密着した、なくてはならないサイトである。その創始者、クレイグ・ニューマークさんはどんな人かと思いきや、小柄で温和。新進企業の破竹の勢いではなく、賢人の持つ穏やかな口調で語り始めた。

「クレイグスリストを始めた1995年当初はビジネス面でいくつかのシンプルな利点が

ありました。クラシファイド広告を始めた最初のグループでしたし、掲載はすべて無料でした。サイトの宣伝広告はいっさい行わず、ユーザの口コミだけで広がりました。クレイグスリストは、ユーザ自身が作って大きくしていく、自発的に成長するサイトです。私は先見者ではありません。ユーザからの意見や提案を取り入れることで、コミュニティから必要とされるサイトへと成長してきました。

クレイグスリストがどうしてこれほど成功したのか、本能的な、感情的とも言えるレベルで、理解できるようになったのは、ほんのここ数年のことです。それは、信頼の

文化に成り立つコミュニティをユーザとの間に築き上げていくことができたということです。そして、何千人ものユーザの意見を聞いて感じたことは、誰もが分かち合いたいと志す、ユニバーサル・バリュー（万人共通の価値）とも言えるようなものに触れることができたことです。それは、『自分がやってもらいたいことを人に提供する』というものです。口に出すのは簡単ですが、ビジネスで実践するのは難しい。

そうした思いをサイトにも反映したいと、クレイグスリストでは2000年に、広がるスパム問題対策の一環として、広告の掲載料徴収についてユーザに意見を聞いてみました。

「収益拡大には興味がない、ユーザに奉仕できればそれで満足」そんなアンチビジネスともいえる企業方針をもったクラシファイド広告（※1）サイトが今アメリカで爆発的な人気を得ている。中古品売買、不動産、求人など、地域別に住民が情報を投稿するコミュニティサイト、クレイグスリスト(Craigslist)だ。毎月600万件の広告が掲載され、80億ページビューものアクセス数を誇る。

テキストベースの非常にシンプルなサイトで、広告バナーはない。掲載の多くは無料で、ユーザ登録の必要もない。そんなユニークな方針を支えるのは「ユーザ間の信頼の上に成り立つコミュニティを構築し、オンライン民主主義を確立する」という経営哲学を掲げる創始者のクレイグ・ニューマークさんだ。

しかし、最近、無料掲載が、他のメディアの広告を奪い、新聞などの存続を脅かしているとの批判が強まっている。また、ユーザ無登録制も犯罪防止の面で疑問視される。ユーザの最善を考えてきたクレイグスリストに社会のルールや企業としての責任はどのように当てはめられていくのか。

ジャパン・ソサエティ(※2)で行われた「Digital Social Responsibility」(デジタル業界の社会的責任)と題するシンポジウムでのニューマークさんの講演と、その後に行ったインタビューをもとにニューマークさんの考えを伺った。

※1 新聞などの三行広告

※2 1907年にニューヨークで設立。日米友好の促進と日本の思想、芸術、科学、産業、経済環境に関する米国人の理解促進のための非営利組織。

クレイグ・ニューマークさん Craig Newmark

クレイグスリスト(Craigslist)創始者。1952年ニュージャージー生まれ。高校でコンピューターの魅力にとりつかれ、ケース・ウエスタン大学でコンピューター・サイエンス修士号取得。IBMで18年間システムエンジニアとして働いた後、米投資会社チャールズ・シュワブなどでフリーランスとして勤める。移住先のサンフランシスコで、オープンソース・ムーブメントにかかわる。1995年に始めた友人達へのイベント情報発信メールが次第に膨れ上がり、4年後、クレイグスリスト社を設立。現在、運営はCEOのジム・バックマスター(Jim Buckmaster)に任せ、自身はカスタマーサービスを担当する。

クレイグスリストHP



www.craigslist.org

クレイグさんのブログ



http://cnewmark.com/

会社とユーザで責任を分かち合う

クレイグスリストは、サイト上の不適切な掲載内容を取り締まるにもコミュニティの意見を取り入れる。

「偽情報やインターネット詐欺など確かに問題は存在します。しかし、コミュニティの大部分は善良な人々です。悪意のある人はほんの一部にすぎませんが、大きな声を出しがちです。

私はユーザを信頼していますので、問題はユーザ自身に監視してもらうことにしました。ユーザが不適切な内容だと判断した場合は取り消しボタンを押します。それに同意する人がある一定の数集まれば、その掲載記事は自動的に消去されるというフラッグ（旗を振って警告する）システムです。つまり、ユーザが、道徳上、好ましいか好ましくないかを投票するということです。これが最善というわけではありませんが、ネット上で考えられる限りの民主主義のシステムだと思います」

不法行為など完全払拭できないとすると、会社はどれほど掲載内容に責任を負うのか。昨年、クレイグスリストは、不動産の広告に人種差別的な記載があったとして、弁護士グループから訴訟を起こされた。

「起訴は最近却下されました。自分のプラットフォームを他人が悪用しても、責任はないという理論です。例えば、電話を使って誰かが違法行為を行ったとしても、電話会社に法的責任はないというわけです。もちろん、社会的、道徳的な責任問題は残ります。しかし、はっきりとしていることは、掲載内容を会社が勝手に強制することはできないということです。ユーザは会社よりも賢く、エネルギーに溢れています。彼らが問題を優先し、不法掲載の除去に多くの時間を費やしてくれている限り、ユーザと会社で責任を分かち合うことでうまくいっています」

信頼の文化を築き上げ、 私たちが奉仕するユーザの 意見を取り入れる。 それがなぜかうまくいっているのです



クレイグスリスト創始者のクレイグ・ニューマークさん。テキストベースのシンプルなサイトについて、「ロウテックで、Web 2.0どころかWeb 1.0です。いろんなツールをもった派手なサイトはかえってやりたいことの邪魔になります。私たちが最優先するのは速さです」と語る。

クレイグスリストは現在、月80億のページビューを持つ。これは、英語サイトの中では、ヤフー、AOL、グーグル、マイクロソフト、News Corp（マイスペース）、ebay、に次ぐ、7位の多さだ。他の企業が万単位の社員を抱えるのに対し、クレイグスリストのスタッフはわずか24人。



問われる無料掲載、無登録制度

クレイグスリストを利用する際に登録の必要はない。もっと確かな身元確認ができるシステムを採用すべきだという疑問の声もある。

「他のサイトにはいいアイデアかもしれませんが、インターネットの民主主義化をさらに進めていくという観点で、クレイグスリストでは、出来るだけオープンにすることによって決めました。それによって、スパムやスカム（詐欺）対策のために、カスタマーサービスに膨大な時間を掛けなければならないというマイナス面が発生することになりましたが、それは仕方ないことです。詐欺などがうまくいったと聞くと腹が立ちます。警察への協力も惜しみません。しかし、罪に問われた人でも法律によりプライバシーが守られています。すべての市民の憲法上の権利を尊重することはとても大切だと個人的にも強く信じています。毎日、本当に毎日、ユーザのプライバシーを守りながら、悪人を捕まえるというバランスを考えなければなりません」

クレイグスリストの掲載料制度が、他のメディアの広告を奪っているとの批判がある。特に、収入源の半分以上をクラシファイド広告に頼る新聞業界には痛手だ。

ニューマークさん(左)とバックマスターさん(右)。サンフランシスコにある会社の前で。クレイグスリストは1999年に非営利グループから営利会社へと変わったが、会社のミッションと非営利方針のシンボルとしてorgのまま。2004年に前社員により25%の株がebayに買収されたが、運営方針には何の影響もなく、ebayとは「たまたま電話がかかってくるくらい。うまくいっている」とニューマークさん。



クレイグスリストのCEO、ジム・バックマスターさん。ウォールストリートの金融アナリスト達の前で、クレイグスリストの企業戦略について「収益拡大は考えていない。ユーザにアパートや仕事を見つける手伝いができたらそれでいい」と語り、その場を啞然とさせたことはよく知られる。



成長を続けるクレイグスリストに、ニューマークさんはむしろ当惑気味とも言える。「今のところ、私たちの解決策は出来るだけ小さいままでいるということです。小さなグループでいることにより、私達とは一体何なのか、私達の道徳的指針は何なのかを忘れないでおくことができます」

「クレイグスリストに掲載される広告が、本来ならば新聞などにはくはずであり、それによってある程度の影響を及ぼしているのは本当です。だが、問題はだいぶ誇張されています。新聞はより押し強い洗練されたクラシファイド広告サービスを行ってます。一方で、新聞は別のより大きな問題を抱えています。9・11事件後、報道機関の中では、現政権に対抗する真実の声が失われているように思えるのです。

私は市民ジャーナリストやWikipediaなどに注目しています。昔は、歴史を定義するのは銃を一番たくさん保有している人々でしたが、今はWikipediaがあります。私たちが誰もが、歴史を実際に書くチャンスを持つことができるのです。人類の歴史においても革命的な進歩と言えるでしょう」

急進的な人々により、従来のメディアの在り方や運営上の規則が、ネットを舞台に、新しい方向へと大きく展開している。そんな中でのハイテク企業の社会責任とは何なのか。

「多くのハイテク企業が社会を改善しようと努力していますが、何をしたらよいのかよくわからないでいるのが実情です。そこで、政府にその責任を任せてしまいますが、その多くはうまくいってません。ビル・ゲイツなどの起業家やNPO機関が政府に代わり、教育分野など効果的な改善に成功しています。

私も世界救出に参加したいのですが、なにぶん、不精な性格なので、私のプランは世界を救出する人を助ける人を助けることです。つまり、よりよい報道、情報提供、教育です。それにより、私は悠々と昼寝ができるというわけです」

シンプルな生活を続けていく

クレイグスリストのページビューは月80億（英語圏第7位）。今も年200%の勢いで成長を続けている。稼ごうと思えば今の数十倍は簡単に収入を増やすことができると言われ、500億ドルとも噂される企業買収の話も後を絶たない。しかし、「インターネットの目的は生活を少しでもよくするために人々を結びつけること」と、ニューマークさんは今の方針を変える気はない。それをNerd Value（オタク価値観）と彼は呼ぶ。

「サイトを通じてユーザが車や恋人を見つけてくれればそれでいい。うちのCEOも私もエンジニアで、2人ともよりよいやり方を知らないだけです。うちにはMBA（経営学修士）なんていません。2人ともシンプルな生活を続けています。

ジムは車を持ったことがありませんし、私の車は古いプリウスで、新しい車を買う予定はありません。もし、たくさんのお金があったとしても、何をしたらよいかかわらないことでしょう。でも、ときどき心が動か



ニューマークさんとバックマスターさん。会社内。広告バナーはいっさいなく、運営資金はサイトの一部に課された広告掲載料だけでまかなわれている。有料掲載は、求人広告で、サンフランシスコ75ドル、ニューヨークやワシントンDCなど6都市で25ドル。ちなみに他のオンラインの求人広告は1件300ドルほどだ。不動産ではNYだけで、1件10ドル。掲載数は月50万件ほど。

されるときもあります。会社のビルに自分の名前を表示したり、禿げを隠すために横の髪をかぶせたりしただしたら、悪いサインだと思ってください」

クレイグスリストは現在国内外450もの都市に広がる。異なる文化や人種の中で、統一された価値を共有するコミュニティを構築していくことは可能であろうか。

「現地の言葉によるサイトを作り上げていくというのはこれからの課題です。クレイグスリストの価値を世界に広げたいというミッションともいえる気持ちは確かにありますが、文化や習慣が違った国に押し付けるわけにはいきません。万人共通の価値というものがあるかどうかわかりませんが、『自分がやってもらいたいことを人に提供する』という私たちの基本的な道徳は共有できるのではないのでしょうか」

収益拡大にも巨額の買収にも応じない。有名人になっても、昔と変わらず、こつこつとユーザからのメールに対応し、カスタマーサービスを続ける。クレイグスリストを支えているのは、そんなニューマークさんへのユーザの共感と信頼だ。