

一般社団法人 国際化教育研究機構

ソーシャルメディアガイドライン

2012/03/20 レヴィ作成

【はじめに:本ガイドライン導入の背景と概要】

インターネットや携帯電話の普及に伴い、一人一人が社会に向けて自ら直接情報発信を行うことが可能になる中で、私たちが提供する様々な企業活動は、ブログや掲示板、SNS、ツイッターなどインターネットをベースに、様々な議論や対話の対象となっています。

そうした状況下、当社に携わるすべての関係者は、自分たちひとりひとりが、当社の価値や魅力を正しく伝えるアンバサダーとしての役割を担っていることを改めて認識するとともに、インターネット上で当社についてなされる対話の持つ影響力の大きさを十分に理解することが求められています。また、それらの議論に参加する場合には、ビジネスに対する影響を考慮に入れた上で、適切な方法で参加することが重要です。本ガイドラインは、企業のマーケティング活動やコミュニケーション活動における新たなプラットフォームとして活用が進むソーシャルメディアに関して、当社ビジネスに携わる全ての関係者に理解を深めていただくための手引きとして、さらに、当社の有する様々なブランド価値やそのポジティブなインパクトについて、ソーシャルメディアを活用して積極的に広めていただく上での指針として作成しました。

【身分を明かして活動しましょう】

当社での業務に関連して記載する際には実名を使い、身元を明らかにし、あなたが当社に勤務していることを明示するように奨励します。自身が述べている内容について利害関係がある場合には、それをいち早く表明してください。ただし、自分自身と自分のプライバシーを守る賢明さも必要です。あなたが公開する内容は長期間そこに存在することになるので、内容については注意深く吟味し、詳細な個人情報を公開する際には十分注意を払ってください。

【一人称で語りましょう】

自分自身の意見で、個性を前面に打ち出し、思っていることを語りましょう。【著作権を遵守すること】当社とあなた自身を守るために、他者が所有する著作権および著作権で保護されている資料の公正使用について定めた法律を遵守することは大変重要です。居住地および勤務地によって法律はさまざまであることにも留意してください。

【読者や同僚に敬意を払いましょう】

当社は、グローバルな組織で、そこで働く社員やお客様には多種多様な習慣、価値観、視点が反映されていることを、常に意識しましょう。ありのままの自分を出すことを恐れる必要はありませんが、敬意を払うことを忘れないでください。これには、明白なもの(人種に関連した中傷や特定の個人の侮辱、猥褻な内容などは禁止)に加えて、他者のプライバシーや、政治・宗教などの異論が出たり扇動的になったりする可能性がある話題については十分に配慮する、ということが含まれます。あなたのブログを自分自身で運用している場合は、十分な判断を働かせて、表明されている考え方や意見があなただけのものであることを明確に述べてください。

【仕事にまつわる記載をする場合は、特に配慮をする】

ソーシャルメディア上では、業務に関する記述と自身のプライベートに関する記述の境界が非常に曖昧になりやすい特徴があります。当社では社員の言論の自由を尊重していますが、同僚や上司、更にはビジネスパートナーもそれらのコンテンツにアクセスしたり、転送されて目にしたりする場合がありますことを忘れてはいけません。そのため、業務における機密情報の記載は一切行わないのは勿論のこと、当社としての公式見解や利益に反する立場を公にしたような場合には、ブランド価値の毀損につながる議論や憶測を引き起こす可能性があることを、十分認識する必要があります。

【価値を付加しましょう】

- ・自分自身や同僚、あるいは当社のお客様やパートナーの仕事や問題解決に役立つ
- ・知識やスキルの習得に役立つ
- ・当社の製品、プロセス、方針の直接的・間接的な改善することに貢献する
- ・コミュニティの形成に役立つ
- ・当社の価値を売り込むことに役立つ

上記のようなブログやソーシャルネットワークは、価値を付加しているといえます。また自分の専門分野に関してのみ言及し、事実として公表する場合はその真偽を確かめてください。直接ビジネスに関連するものでなくとも、家族の話や個人的な興味といった自分のバックグラウンド情報を披露することは、読者との間のリレーションシップを確立する上で役に立つかもしれませんが、そうした情報を公表するかはあなた自身の選択によります。

【喧嘩を仕掛けてはなりません】

メディアやアナリスト、他のブロガーが当社について書いた内容に誤りを見つけた場合には、当然自分のブログや、その誤りが記載されたブログのコメントやディスカッションで、それを指摘して構いません。ただし常に敬意を払い、事実に基づいて、自分の当社での立場を明示した上でそれを行ってください。また、競合他社について語る際には、あなたが話す内容が事実に基づいており、競合他社を非難するものではないことを必ず確認してください。不要な、あるいは非生産的な言い争いは避けてください。喧嘩騒ぎによってアクセス数は増加しますが、結局は誰のためにもならないばかりか、自分や当社の評判に傷を付ける結果にもなりかねないことを認識してください。恨みを晴らすことや、競合他社または他人を扇動的な論争に駆り立てるような真似はやめましょう。

【自分自身の誤りには、いち早く対応してください】

何かを間違えた時には、自分の誤りを率直に認め、早急に訂正しましょう。過去に掲載した内容を修正する場合には、その旨を明記しましょう。

一般社団法人 国際化教育研究機構

ソーシャルメディアガイドライン

2012/03/20 レヴィ作成

【温かく、公平で、親しみやすさを心がけてください】

当社のイメージは、当社社員と外部との関わり合い方に大きく影響されるということを念頭に置いてください。当社のイメージがポジティブなものとなるように心掛けましょう。個人のブランドと同じように、会社のブランドもあなたのトーンや公平さ、親しみやすさなどに基づいて創りあげられるということを意識しましょう。

【最善の判断力を働かせましょう】

あなたが書いたものについては、必ず結果がつきまとうということを忘れないでください。掲載しようとしている内容に、ほんのわずかでも違和感があったら、上記の事項を読み返し、それがなぜなのかを考えてください。自身のブログやソーシャルネットワークに掲載した内容は、最終的にはあなただけが責任を負います。

【日々の仕事を忘れないでください】

オンラインでの活動があなたの仕事やお客様へのサービスを妨害することのないよう、注意してください。

【ローカルでの投稿が、世界的影響を及ぼし得ることを忘れない】

ソーシャルメディアの良いところは、国境や文化、人種を越えて世界中が瞬時に繋がっていることですが、ある国では正しい発言であっても、別の国では不正確あるいは違法となる可能性もあります。そのため、自分自身のコメントが、グローバルに影響を与える可能性があるということを忘れてはなりません。