

Zeal Communications

企業の炎上リスクに備える為の 9つの項目

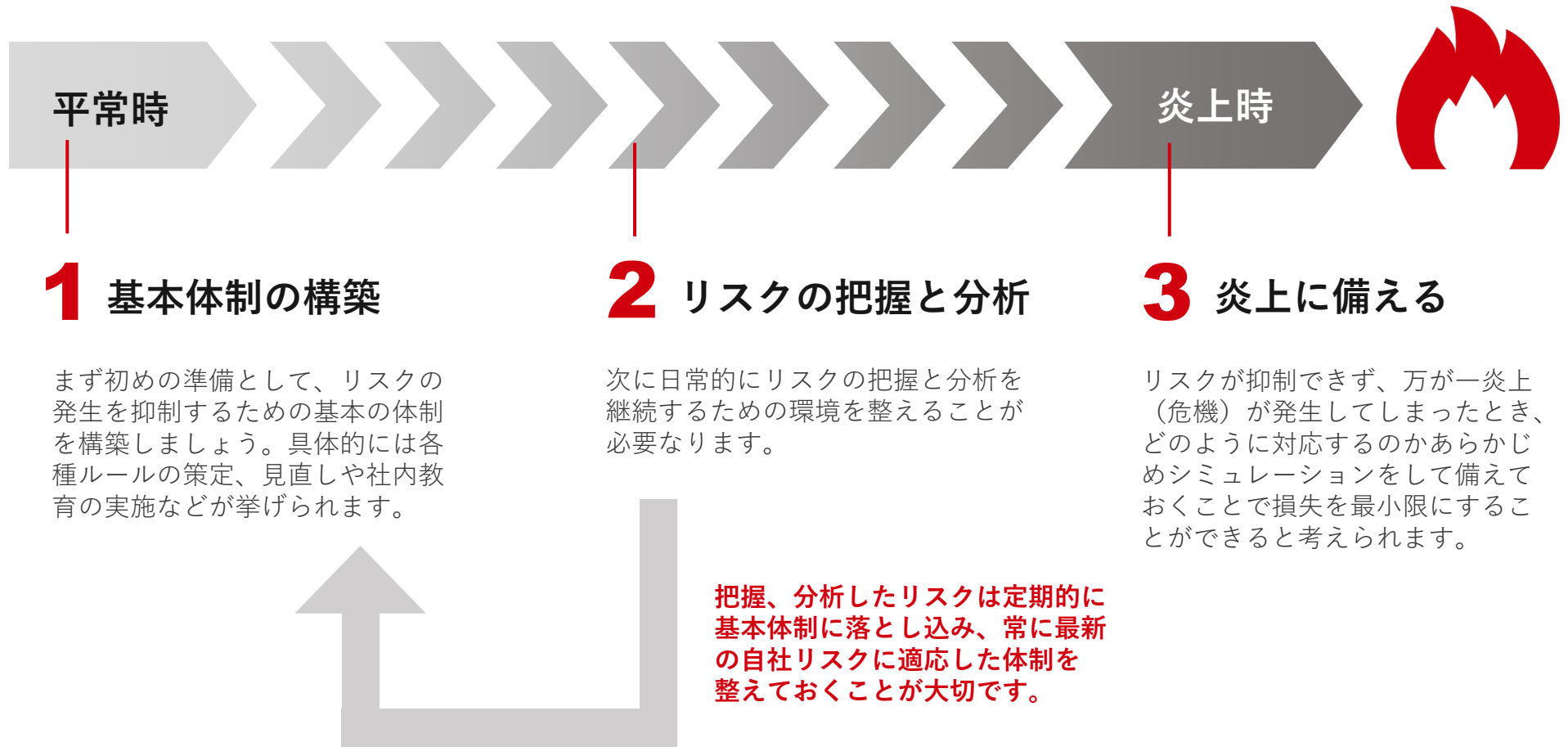


目次

● 各フェーズごとに適切な準備を行う	3
● 基本体制の構築① ソーシャルメディアポリシーの策定	4
● 基本体制の構築② 社内向けガイドラインの作成	5
● 基本体制の構築③ 各部署/社員に向けた教育体制の整備	6
● リスクの把握と分析① ネット情報の監視	7
● リスクの把握と分析② 情報の分析	8
● リスクの把握と分析③ 基本体制のブラッシュアップ	9
● 炎上に備える① 対応フロー・ルールの決定	10
● 炎上に備える② 炎上時のチェックリストを作成	11
● 炎上に備える③ メディア対応の準備	12
● 抜け目ない炎上対策を行うために	13
● ジールコミュニケーションズのリスク対策サービス	14
● 会社概要	15

各フェーズごとに適切な準備を行う

大切なのは各フェーズごとに適切な準備を行うことです。まずは平時と有事（炎上時）に分けて自社に必要な準備と体制づくりについて洗い出してみましょう。



基本体制の構築① ソーシャルメディアポリシーの策定

ソーシャルメディアポリシーとは、企業としてのソーシャルメディア（SNSを含む）に対する基本スタンスや心構えを示したものです。ソーシャルメディアから発生するリスクを未然に防ぎ、リスク発生後も早期鎮火する効果があるとされています。

策定時のポイント



策定の意図と方針を明確にする

社内外に向けて自社ではどのようにソーシャルメディアを利用するのか、どのような姿勢で参加するのか明確にすることで、トラブルを未然に防いだりステークホルダーに対しての信頼の担保につながります。



責任の所在について記載する

企業が公式で発信した情報以外（デマや従業員が勝手に発信した情報など）がきっかけで企業の信頼を失うことがないように、ソーシャルメディア（SNS）から発信する情報に関する責任の所在を記載しておくことが大切です。



各種法令/コンプライアンスについて

個人情報や著作権、肖像権などの常識的な範囲の各種法令、モラルについても抜け目なく記載する必要があります。この顧問弁護士がいる場合は相談して作成することが好ましいです。

基本体制の構築② 社内向けガイドラインの作成

策定したソーシャルメディアポリシーは必要に応じて社内外に公開することが一般的ですが、社内の場合はただポリシーを共有するだけでは効果を発揮しないことが多いです。従業員に浸透しやすいよう、ポリシーをもとにした具体的な利用ガイドラインを作成することで、正しい利用を促す効果が期待できます。

策定時のポイント



抽象的な言葉を使わず
具体的な決まりを記載する

雛形をそのまま使ったようなガイドラインでは、内容が抽象的で実際のルールとして浸透させることが難しいです。「自覚と責任を持った行動をしてください」「仕事に関わる投稿には配慮してください」といった文章ではなく、自覚と責任を持った行動とは何なのか、その行動に反した場合どんな罰則が科されるのかななどを補足し、従業員に当事者意識を持たせることが大切です。



事例・データなどの
資料と一緒に共有する

分かりやすいソーシャルメディアポリシーを作成しても、社内の関係者すべてにしっかりと落とし込まなければ意味がありません。その際に有効なのが事例やデータの共有です。

特に若手社員、アルバイトなどは自分と近い立場にある人が実際に問題を起こしていると知ることによって**行動の抑制力**となるかもしれません。

- ・ バイトテロを起こした従業員の末路
- ・ SNS上で個人情報特定されて拡散された事例
- ・ 一人の社員が発信した情報が原因で、会社が倒産したデータ

基本体制の構築③ 各部署/社員に向けた教育体制の整備

社内でのSNS教育は、新入社員やアルバイト向けに行っている企業が多いかもしれませんが。しかしSNS教育は部署や立場によって内容は異なりますが、社内の誰しもうける必要があるものです。専門知識が必要な場合は外部に委託することも1つの方法になります。

▶▶ 新入社員 / 内定者

新入社員や内定者などへのSNS教育で大切なのは内容に具体性を持たせることです。就業中はSNSを利用しない、勤務先が特定できるような投稿はしない、などのルールとともにリスクについての教育をしましょう。また、事例などを用いて当事者意識を持たせることも効果的です。

▶▶ 広報 / SNS担当者

企業によっては、SNSに特に詳しいわけではない担当者が運用を任されるケースもあると思います。しかし運用担当者はSNSの特性やリスクについて、社内の誰よりも知っておく必要があります。社内に知識のある人がいない場合は外部から情報の収集をして、ノウハウを蓄積できる環境を整えておきましょう。

▶▶ 中堅社員以上

SNSの利用は20代～30代など若い世代に限ったものではなく、40代以上の利用者也増えています。このようなデジタルネイティブ世代ではない世代ならではのリスクやSNS上でのハラスメントも問題視されるようになりました。そのため40代以上の社員に対しても、適切な利用方法を促すSNS教育を実施することが必要とされています。

リスクの把握と分析① ネット情報の監視

ルールや教育を徹底しても、社外発の情報や、社内で制御しきれなかった情報によるリスクには対応できません。そのようなリスクをいち早く発見して対応するための準備をしておく必要があります。監視体制を整える際は、次のような項目に注意が必要です。

監視対象とするプラットフォームについて

どのSNSを監視するのかを定めましょう。
SNSによってユーザー層や特性が異なるため、目的に合ったプラットフォームの監視を行いましょう。

監視のスケジュールについて

監視するスケジュールを定めることで見落としを防止できる他、監視の効率化が可能です。限られた時間内で監視をする必要がある場合は曜日、時間などのポイントを押さえたスケジュールを組みましょう。

キーワードについて

監視するキーワードを選定しましょう。
会社名以外にも目的に合ったキーワードを定めておくことで様々な情報を収集することができます。

従業員のSNS利用について

監視が必要なのは社外の第三者の投稿だけとは限りません。
従業員によるSNS投稿もリスクになりえるため、「届出制」「許可制」「禁止」にするなど監視しやすくするためのルールを作っておくこともおすすめです。

リスクの把握と分析② 情報の分析

監視体制を整えて情報を把握するだけでは終わらせず、必ず分析をしましょう。



リスクを分析する

さまざまな要素を掛け合わせて、発見した情報に関するリスクの重要度を分析しましょう。

例

社会への影響

×

情報の拡散量

×

情報の真偽



情報の変化を分析する

定点的な分析だけでなく、情報の量や内容がどのように変化したのかを分析することも炎上を防ぐためには重要となります。広告やプロモーション、SNSの投稿など自社の活動に合わせて、自社に対するSNSの情報がどのように変化しているのかを分析してみましょう。

リスクの把握と分析③ 基本体制のブラッシュアップ

一度社内体制の整備を行ったあとも、収集した情報をもとにポリシーやルール、SNS教育の内容をブラッシュアップしていくことが必要です。リスクは日々変化するため、常に最新のリスクに対応できるように、体制を定期的に見直しましょう。

自社業界に関する
最新の炎上事例を見つけた



SNS教育で社員への落とし込み

炎上のトレンドは変化するため、常に最新の事例を知っておくことで炎上リスクに備えることができます。特に自社に類似した環境下で起こった炎上については最新の情報をピックアップできるようにしておきましょう。

あるSNSに新たな機能が
追加されることが分かった



ルールへの追加

TwitterやInstagramでは次々と新機能が追加され、より利便性、エンターテインメント性に富んだプラットフォームに進化しています。同時にリスクも多様化することが考えられるため、機能に大幅なアップデートがあった場合は適応できるようなルールを追加することをおすすめします。

なりすましアカウントや、
デマ情報が増えた



ポリシーでの注意喚起

SNS上での知名度があがると、なりすましのアカウントができたりデマ情報が増える可能性も考えられます。そのような偽の情報からの炎上やトラブルを防ぐためには、ポリシー上で公式アカウントや情報発信についての注意喚起をする必要があります。

炎上に備える① 対応フロー・ルール決定

もし、大規模な炎上が起こってしまった場合は社内に迅速な報告をする必要があります。有事の際に落ち着いて対応できるように対応フローやルールを設定しておくことをお勧めします。

報告フローの例

炎上した際、その事実を迅速に社内に共有できるように、連絡網のようなものを用意しておくことと安心です。

SNS運用担当者



責任者



危機管理対応の担当部署

対応フローの例

炎上時、不適切な情報発信や、意図せぬ情報の漏洩は二次炎上に発展してしまう可能性があるため、一般的に以下のような対応フローが理想だとされています。

すべての情報発信を中止



社内共有
(連絡網に沿って)



原因の確認と調査



謝罪/見解の発表手段を決定



発表内容の考案



謝罪/見解と
今後についての発表

炎上に備える② 炎上時のチェックリストを作成

炎上してしまった時には、確認しなければならない項目や、やってはいけないことがたくさんあります。社内の関係者が共通認識として把握しておけるようにリスト化して常備しておくことをおすすめします。このリストの項目は企業の業種や炎上の規模によっても異なるため、自社のリスクと照らし合わせて作成しましょう。（下記は一例になります）

炎上した投稿に関するチェックリスト

- 投稿内容と時間の確認をする
- 投稿の意図や経緯を確認する
- リプライ・DMの内容を確認する
- RT、いいね、インプレッションを確認する
- 関連する投稿をモニタリングして確認する

情報発信に関するチェックリスト

- SNSの通常投稿をストップする
- 数日以内に新しい情報の発信がないか確認する（リリース、新CMなど）
- 社員の情報発信ルールについて確認する

対応時の注意点

- 焦って投稿を削除しない
- 法的問題の有無に論点をすり替えない
- 一貫性のない対応やコメント発表はしない
- 再発防止策、改善策に一貫性を持たせる
- 事実を隠さない

炎上に備える③ メディア対応の準備

企業の見解はSNSや報道などメディアを通して世間に伝わることが多いです。
その為にまず、メディアへ適切な対応が取れるように準備をしておくことが大切です。



メディアトレーニングを行う

メディアトレーニングとは、メディア対応スキルを習得するための研修のことです。企業の代表として適切なメディア対応ができるように予行練習や話し方についての講義などを行います。メディアトレーニングを行うことでメディアの特性を知り、世間に正しい情報を届けてもらうにはどのようなことに気を付けたら良いのか身につけることができます。

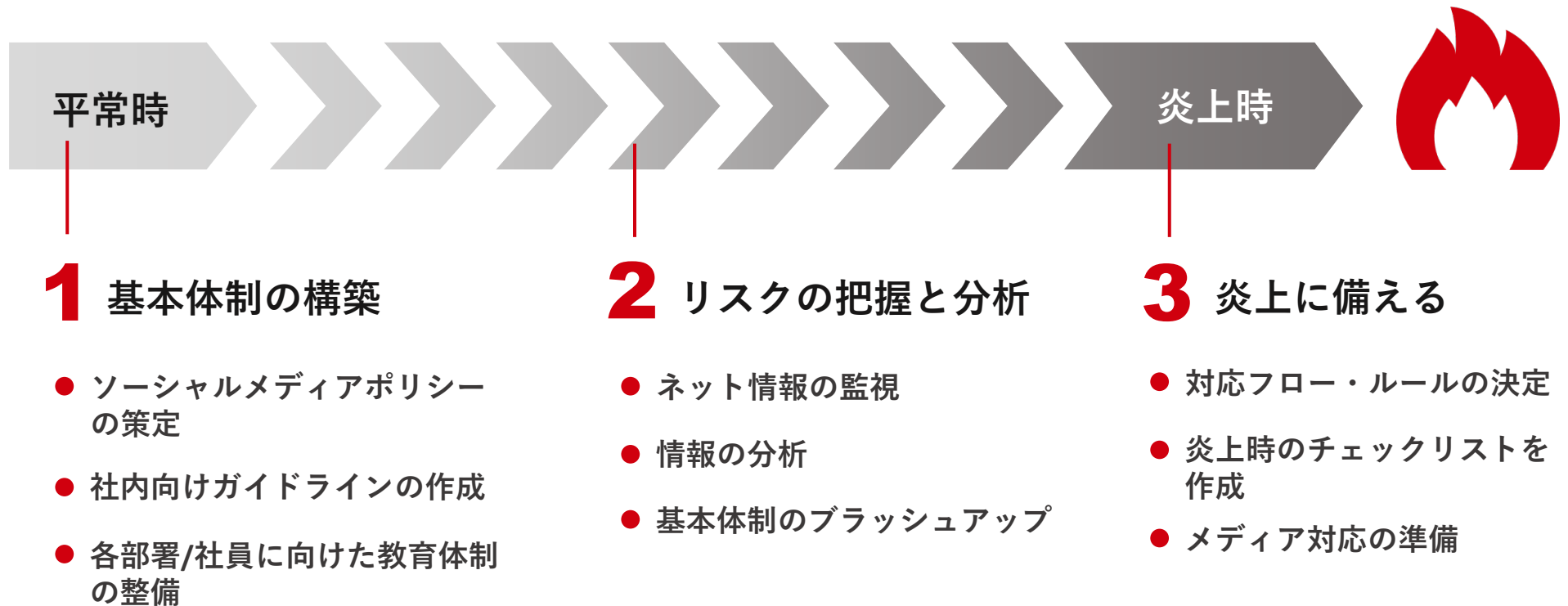


ソーシャルメディア上での対応

ネガティブな話題がネット上にあがっているときは、誹謗中傷やデマ情報も広まりやすいです。もちろん情報の隠蔽はしてはならないですが、虚偽の情報に関してはきちんと把握をして対策を行う必要があります。準備として各ソーシャルメディア上での対応方法について知っておくことが大切です。

抜け目ない炎上対策を行うために

各フェーズごとに必要な炎上対策についてご紹介してきました。一部抜け落ちてしまうだけでも、収束が大幅に遅れてしまったり思わぬ損失を生んでしまう恐れがあります。是非本資料を社内体制について見直すきっかけとしていただければ幸いです。



ジールコミュニケーションズのリスク対策サービス

ジールコミュニケーションズでは本資料で紹介した炎上対策、また万が一炎上してしまった場合のサポートまでまとめて対応するサービスをご提供しております。対策をすべて自社で行うのは難しい場合など、是非お気軽にご相談ください。

社内体制構築

炎上を防ぐ体制づくり



オンサイト
トレーニング

- ・Webリテラシー研修
- ・炎上対策トレーニング
- ・危機管理トレーニング
- ・SNS運用



ソーシャルメディアポリシー
運用規定の策定サポート



ナレッジ提供

炎上・拡散防止対策

リスク情報の早期発見

リスク情報を監視



Webモニタリング

リスク情報を検知



アラート対応



リスク分析



対応方法
コンサルティング

リスク対策



レポート提出



万が一
炎上してしまったら…

炎上時の緊急対応



保険金のお支払い



沈静化への対応



謝罪文の作成サポート



メディアトレーニング
(模擬記者会見)の実施

会社概要

会社名	株式会社ジールコミュニケーションズ
英語表記	Zeal Communications Inc.
所在地	東京本社 〒 150-0011 東京都渋谷区東2-16-10 渋谷東ビル TEL : 03-6433-5701 FAX : 03-6433-5702 受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日除く)
	大阪支店 〒 541-0048 大阪府大阪市中央区瓦町4-4-7 おおきに御堂筋瓦町ビル
資本金	8,000万円
代表取締役社長	藪崎真哉
設立	2008年10月
従業員数	170名
Web	www.zeal-c.jp
事業内容	デジタルリスク事業 HR事業

お役立ち資料のご紹介

サービス詳細資料や、デジタルリスク対策・SNS運用などに関する
お役立ち資料を**無料**でダウンロードできます



📄 資料をダウンロードする

無料セミナーのご紹介

参加費
無料

炎上対策やリスクマネジメントにご興味がある方へ
オンラインセミナーを随時開催しております



SNSの炎上防止対策やリスクマネジメントなどにご興味のある方に向けて、様々なテーマで無料セミナーを随時開催しております。

「デジタルリスク対策について具体的に話を聞きたい」

「個別に相談したい」という方も、セミナーの講師や弊社コンサルタントに直接相談できますので、お気軽にご参加ください。

👍 セミナーに参加する

お問い合わせ



企業様の問題解決を早期に導く 一気通貫のコンサルティングを体感してください

約5分
お見積り

＼お急ぎの方はこちら／

 **03-6433-5701**

受付時間 平日9:00~18:00 (土日祝除く)

オンライン
商談OK

 お問い合わせ・お見積り

ご不明な点はお気軽にご相談ください

サービスの詳細や事例・実績などをご紹介

 <https://zeal-security.jp/>