

## つば八グループ ソーシャルメディアガイドライン

### はじめに

ソーシャルメディア（Web サイト、ブログ、Wiki、SNS、動画配信サービス等をいいます。以下同様）はコミュニケーションツールとしてスピーディに情報を収集し、発信できる非常に有効な情報伝達手段です。

しかし、一方で、ソーシャルメディア上での不用意な発言は、ときに思わぬ波紋を呼び、当事者個人、ひいては当社の評判を左右する事態に発展する場合があります。つば八グループの役職員は、このガイドラインを理解したうえで、適切なソーシャルメディアの活用を行ってください。

#### 1. 誠実で良識ある言動を心掛けてください。

ソーシャルメディアは不特定多数が集うオープンな場です。たとえ匿名にしても過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者が特定されることがあります。乱暴な言葉づかいは十分な火種となります。一般社会人としてつねに誠実で正直な言動を心掛けてください。

#### 2. 発言者の立場を明らかにしてください。

個人アカウントでの投稿内容は、当グループの公式な見解、回答でないことを、プロフィール欄に明記してください。また、発言内容が第三者の目にどのように映るかを常に意識して発言してください。

（例、投稿内容は私個人の意見であり、所属企業・部門の見解を代表するものではありません）

#### 3. 第三者の権利を尊重してください。

ブログに他者の写真や文章などの著作物を無断掲載したり、アイコンに著名人の顔や有名キャラクターを使用する、といった第三者の著作権、肖像権などを侵害する行為をしないよう注意してください。

#### 4. 経営に関することや営業秘密に当たることは言及しないでください。

当グループの営業秘密にあたる情報について言及したり、経営戦略や事業計画の方向性などに憶測含みの発言をすることは厳に慎んでください。当グループに関する噂や未発表の事柄について尋ねられた場合も同様です。個人的見解と前置きしたとしてもこれらの情報や憶測は、当グループ及び個人に大きなダメージを与えることがあります。

#### 5. やらせ行為、誤解を招く発言に注意してください。

当グループや店舗営業などを手放しで称賛した記述を連続投稿したりするような、不自然な言動は控えてください。また、競合他社を不当に貶める発言は慎んでください。冷静に分析していたとしても、そのような発言には慎重を期してください。

#### 6. 議論に注意してください。

他人の言動を批判したり、挑発したり、言い争う行為は慎んでください。政治や宗教などイデオロギーが絡む問題には踏み込まないほうが賢明です。そして、決して感情的にならず、建設的な議論になるよう心掛けてください。

**7. 顧客情報、未公表情報を投稿しないように注意ください。**

有名人が来店したことなどを発言したり、画像を投稿することは厳に慎んでください。また、広告の撮影や、イベント情報など未公表の間は、それらの情報を公開することは控えてください。

**8. 自社のお客様、ビジネスパートナーとその社員の投稿はしないでください。**

業務上知りえた顧客企業や取引先企業に関する機密情報に関する発言、投稿は厳禁です。相手先の言動なども許可を得ることなく公開することは控えてください。また、直接、社名等を公表しなくても、企業や個人が容易に推測できてしまうことがあります。社名の一部に伏字を使っても同様です。くれぐれも、お客様、ビジネスパートナーに不利益が生じないように配慮してください。

**9. 投稿内容はネット上に長期間にわたって保存されることを認識してください。**

思いついて投稿するのは一瞬ですが、それがひとたび転送、コピーされれば、長期間あるいは半永久的にネット上に残り続けます。仲間内でのメッセージのつもりが、想定外に拡散する可能性がある事を強く認識してください。

悪ノリ、悪ふざけはもってのほかです。

投稿ボタンは一呼吸おいてから慎重に押してください。

**10. 自社に関する重要な記述は報告し、共有しましょう。**

当グループや店舗に関する重要な記述をソーシャルメディア上で見つけたら、それがポジティブであれネガティブであれ、所属長経由で、当社「衛生・コンプライアンス室」まで速やかにご連絡をお願いいたします。

最終更新日 2014.01.10