困りごと解決ビジネス専科（第31回）

Q. 従業員のSNS利用についてどのような対策をすればいいですか？

2021.08.02

アルバイト従業員によるSNSへの不適切な動画投稿が問題になったり、社員が送信したメッセージの内容が流出したりするなど、「ネット炎上」に関するニュースを目にします。経営者として、どのように対策していけばいいでしょうか？

A.SNSの利用に関するガイドラインを定めましょう

SNSはリアルタイム性が高く、若者を中心として幅広い年齢層に普及しています。
より身近な感覚での情報の発信・共有・拡散を重視した機能が多いため、多くの企業でもマーケティングなどに活用されています。

■SNS（Social Networking Service）
ソーシャル（社会的な）ネットワーキング（つながり）を提供するサービスネットワークを通じて、社会的なつながりを構築するのを目的としたWebサービスの総称

その一方で簡単に画像やメッセージを送信できるため、SNSへの情報投稿者や、投稿者が勤務する企業・組織が予期せぬトラブルに巻き込まれ、マスメディアに取り上げられる「ネット炎上」と呼ばれる事例も増加傾向にあります。

【ネット炎上によるリスク】
・企業や組織のブランドイメージの失墜
・顧客からの信頼を失う
・賠償などの経済的損失の発生

企業・組織がSNSをよりよく活用するには、従業員の日ごろのモラルやマナーの向上をはじめ、SNSの影響力や企業にもたらされるリスクへの理解を深め、炎上やトラブルが起こった場合の対応フローといった社内規約に基づくガイドラインの徹底が必要です。

仕事でSNSを利用していなくても、プライベートで従業員が利用している場合、ガイドラインを規定することで、SNS利用について規約に違反した従業員への対応要請・損害賠償請求・懲戒処分などを行う労働契約上の根拠となります。

ガイドラインによる抑止… 続きを読む