



J A I R O

中小企業のための twitter活用講座

～一本釣りSNSで、顧客を獲得せよ～





雲丹亀 真穂 (うにがめ みほ)

ジャイロ総合コンサルティング(株) 登録講師
武蔵小山創業支援センター 専門アドバイザー

- ・2007年 慶應義塾大学法学部政治学科 卒業
- ・2007年 日本放送協会(報道部)に3年間、横浜市役所に5年間勤務。
- ・2016年 ライターとして起業のため退職。office K&Mを立ち上げ
- ・2017年 企業のランディング・ページ作成等を受注しながら、SNSアカウント運用を学ぶ。

短期間で450人以上の集客実績。コスト0円のビジネス・モデル展開とブログ・SNSによる顧客開拓で、広告費を全く使わず、安定的に売上を出す手法を考案。

- ・2018年 常時30人の創業スクールで、成功しやすいビジネスモデル構築を伝える。
- ・2019年 東京Woman Upアカデミー設立・開講。50名以上の卒業生を輩出
- ・2020年 武蔵小山創業支援センター専門アドバイザー。同センターのSNS運用サポートも行う

●これまでの顧客業種例

パーソナルトレーナー、ネイルサロン経営、保育所運営、人材育成(HR)会社経営、イメージコンサルタント、フォトグラファー、歯科医師、税理士、臨床発達心理士、コーチ、Webデザイナー、キャリアコンサルタント、セールスコンサルタント、HSP専門カウンセラー、ハンドメイド作家、美容家、メンタルコーチ、事務代行、ファッションアドバイザー、Instagram販促講師、ネットショップ運営、動画講師 等

【お問い合わせ先】

ジャイロ総合コンサルティング(株)
〒103-0007

東京都中央区日本橋浜町3-43-2
山名ビル

TEL.03-3808-2241

FAX.03-3808-2243

E-mail.consult@jairo.co.jp

URL: <https://jairo.co.jp>



J A I R O

twitter活用編





1. SNSの基礎知識
2. SNS 活用がうまくいかない企業
3. twitterで問い合わせを増やす方法
4. twitterでマスコミ取材を増やす
5. twitterで炎上しないために



- 1. SNSの基礎知識**
2. SNS 活用がうまくいかない企業
3. twitterで問い合わせを増やす方法
4. twitterでマスコミ取材を増やす
5. twitterで炎上しないために



Social Networking Service

【ソーシャルネットワーキングサービス】



Web上で社会的ネットワーク（ソーシャル・ネットワーク）を構築可能にするサービス



- ① スマホ上で人と繋がり、
- ② 知人・友人とコミュニケーションが取れるサービス



◆フォロー

- アカウントを、こちらが「追いかける」こと
- 友人、家族、企業、ブランド、店舗、芸能人
- 相手が情報発信するたびリアルタイムに届く

◆フォロワー

- 自分のアカウントを相手が「追いかけている」こと
- 「フォロワー1,000人達成しました！」
- 自分の情報発信をリアルタイムに届けられる

SNSスタートにおける心構え

- ◆ 始めはみんな、フォロワー0
- ◆ リアクションやいいね！ 数を気にし過ぎない
- ◆ 初期こそ「創業ストーリー」を発信しよう
- ◆ まずは質 < 量。アウトプットに慣れる
- ◆ 一般論ではなく、自分の意見を持つ

- 宝塚商工会議所様の「生産性向上セミナー」では…



強化に向けてお伝えします！

1. SNSはなぜ販促向きか？
- 2. SNS 活用がうまくいかない企業**
3. twitterで問い合わせを増やす方法
4. twitterでマスコミ取材を増やす
5. twitterで炎上しないために



企業がやりがちな失敗

- ① ホームページ情報をtwitterに載せない
- ② 逆に、ホームページ情報しか載せない
- ③ 「更新のお知らせ」「商品告知」しかしない
- ④ 継続運用せず、すぐ諦めてしまう



継続的な運用ができない理由

- ① 効果・成果が見えづらい
- ② 数値目標が出しづらい
- ③ 担当のリテラシーやモチベーションに左右される
- ④ 特徴と活用法を知らない



SNSの特徴と活用法を知り、
「目標設定・情報共有」をしながら
長期的に運用しファンを増やす！

活用事例① ローソンのキャラクター設置

マチのほっとステーション
LAWSON
新しいコンビニは、ローソンからはじまる。



ほっ

ローソン
@akiko_lawson

【Lawson Japan official Twitter】 ローソングルー♪あきこです(^^)最新情報をマイペースでお知らせします。 ※なりすましアカウントにご注意ください。公式アカウントには認証済みバッジがついておりIDは @akiko_lawson です。

lawson.co.jp 2010年2月からTwitterを利用しています

18.6万 フォロー中 569.2万 フォロワー

フォローしているsayaka.sさん、りさ♡ゆるふわセラピストさん、他19人にフォローされています

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

固定されたツイート

ローソン @akiko_lawson · 5月15日

【週末限定】ウチカフェスイーツでほっ♪ @akiko_lawson をフォローし、「#ウチカフェしよう」とコメントを付けて、この投稿を引用ツイートすると抽選で景品が当たる♪絹のように滑らかなクリーム「絹白(きぬしろ)クリーム」の苺ショートもおススメです(^^) #ローソン

bit.ly/3obNCOI

みるきい @milk_sponge · 12時間

最近色々あって、お疲れぎみなので、甘い物が食べたいな〜😊

になるわ〜

食べたくたいです🍃

#ウチカフェしよう

ローソン @akiko_lawson · 5月15日

【週末限定】ウチカフェスイーツでほっ♪ @akiko_lawson をフォローし、「#ウチカフェしよう」とコメントを付けて、この投稿を引用ツイートすると抽選で景品が当たる♪絹のように滑らかなクリーム「絹白(きぬしろ)クリーム」の苺ショートもおススメです(^^) #ローソン bit.ly/3obNCOI

引用ツイートキャンペーン 5/15(土)~16(日)まで

「#ウチカフェしよう」
& コメントを追加してツイート♪

1万円分のQUOカードが抽選で1名様に当たる!



MACHI café

- ・ 「#ウチカフェしよう」
- ・ 投稿を引用リツイートで景品

活用事例② 伊藤園の「#家タイム応援」

おうちの時間をもっと楽しく快適に過ごしていただきたい。

「お茶の伊藤園」として今できること。

皆さまのおうち時間をお茶で応援します。

#IeTimeOEN

家タイム応援 プロジェクト

伊藤園公式Twitterアカウントにて実施中

- 「#IeTimeOEN」
- 家タイム応援プロジェクト



活用事例③ ビール工房と豚組

← **beerkobo_official**
5,295 件のツイート



BEER KOBO
local brewery since 2010

フォロー

beerkobo_official
@BeerkoboOntap

高円寺/狹窪/中野/高田馬場/所沢/新宿/阿佐谷/浅草に自家製ビールレストランを展開する街のビール屋さん、ビール工房の公式ツイッターです！ 各店のご予約はコチラから beerkobo.com/reserve/

📍 東京 杉並区、中野区、新宿区、埼玉 所沢、台東区 beerkobo.com

📅 2016年8月からTwitterを利用しています

487 フォロー中 1,442 フォロワー

フォローしている人にフォロワーはいません

- フォロワー1,442人
- ホームページ上部にTwitter掲載
- その日の天候からおススメビール案内
- テイクアウトや限定入荷ビールの紹介

👤 豚組（とんかつ・しゃぶ庵） @butagumi · 2020年9月14日

豚組オンライン準備室の公式note、今日は豚肉出荷までの裏側をお伝えしたいと思います！

豚組オンラインの豚肉発送ストーリー

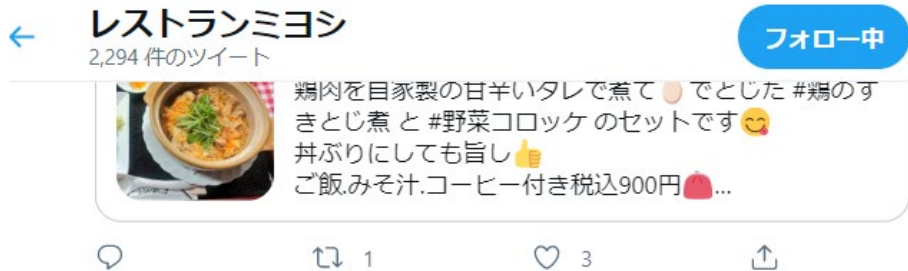


豚組オンラインの豚肉発送ストーリー | 豚組オンライン準備室 | note
豚組オンライン準備室PRのでんこです。先日ごーやんから豚組オンラインのデザインに関してお伝えしましたが、今日は豚肉出荷までの経...

note.com

- フォロワー8,627人
- noteと連携してお店の裏側ストーリー
- 「お店の営業中は返信遅れてしまうかも！」
- twitterから総顧客の1割を獲得

活用事例④ ミヨシメシ ※埼玉県の個人洋食屋



レストランミヨシ @gyoda_miyoshi · 3月17日 ...

今週のおすすめ #ランチセット ご案内🍴
鶏肉を自家製の甘辛いタレで煮て🍳でとじた #鶏のすきとじ煮と #野菜コロッケのセットです😊
丼ぶりにしても旨し👍
ご飯みそ汁.コーヒー付き税込900円🍷
#テイクアウト はみそ汁.🍷なし税込850円🍷
ご来店ご注文お待ちしております🙇
#平日限定
#ミヨシ飯



1 7 41

フォロワー906人
投稿のほとんどがリツイート
「#ミヨシ飯」でユーザーのランチ投稿
短いテキストと簡潔な内容
メニュー紹介や臨時休業、テイクアウト
新規客の2割がtwitter流入

リツイート レストランミヨシさんがリツイート

ともちゃん🍷🍷🍷🍷 @YOUx1545_6602 · 3月11日 ...

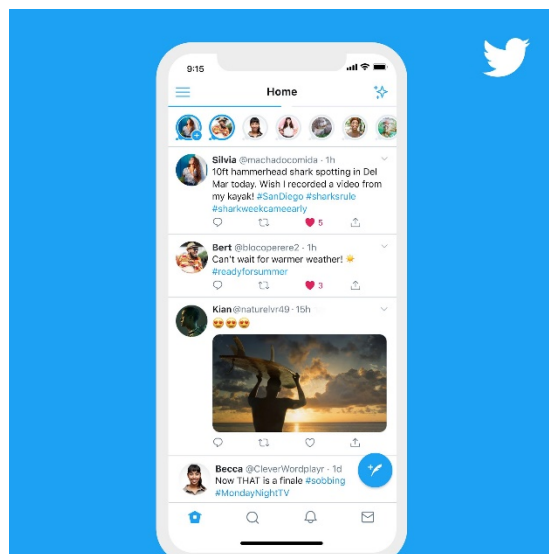
こんな時間に目がさめてしまったので、本日のランチupしておこーっと♪
#レストランミヨシ さんの #平日限定 ランチ🍴
からあげが美味しいのは百も承知👏
はじめましての焼きカレードリアはたっぷりお野菜にカレーとチーズの相性バツグンでペロリでした(*´`*)
ごちそうさまでした🙇
#ミヨシ飯

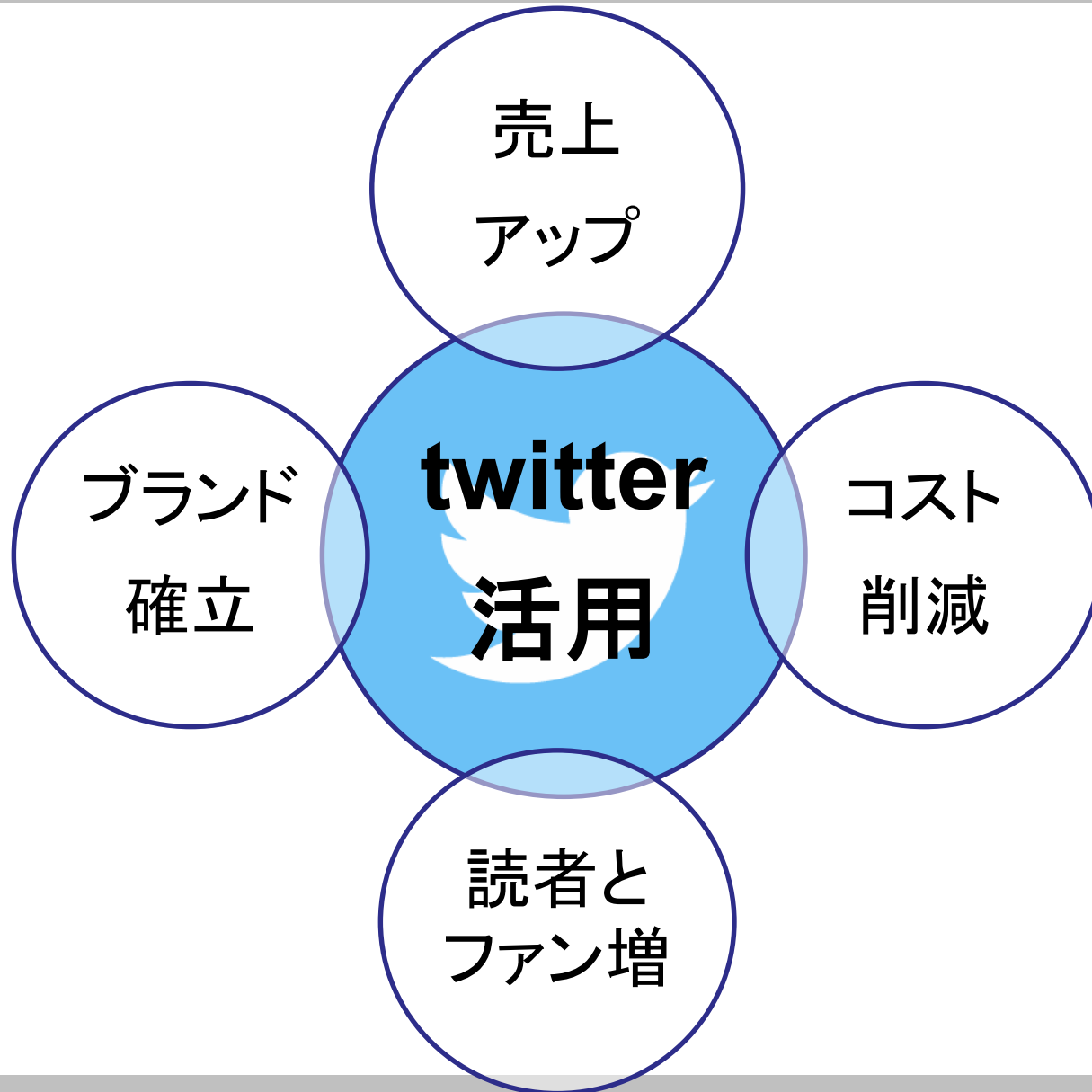


そもそも twitterとは？

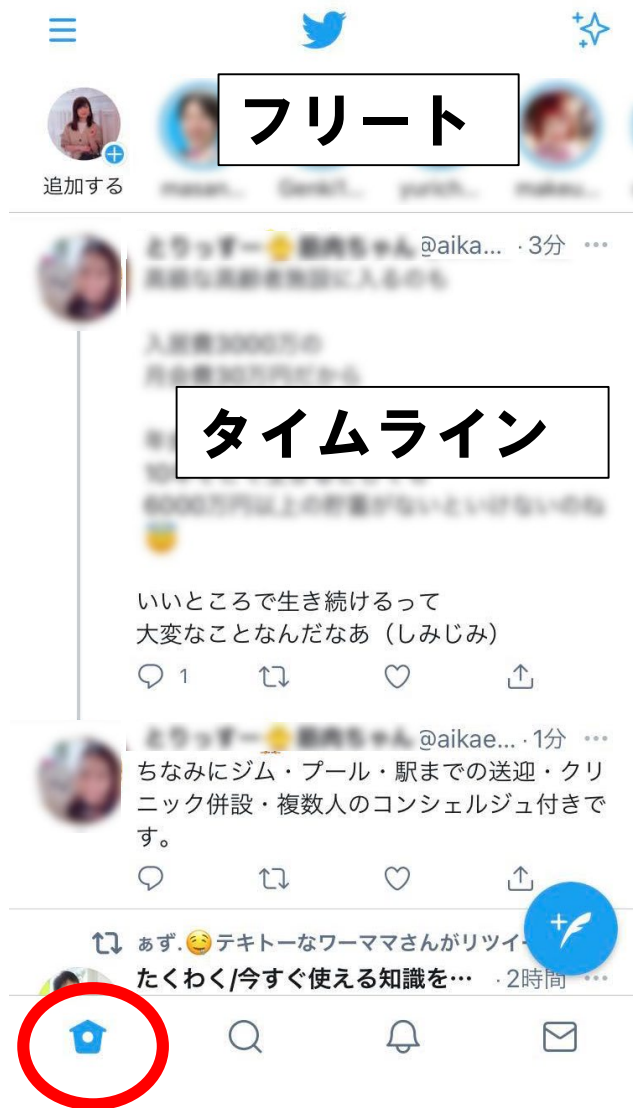


- ◆「情報」でつながるプラットフォーム
- ◆文字中心の世界観
- ◆140字の中に情報を入れ込む
- ◆フリート機能（=ストーリーズ機能）
- ◆リツイート・引用リツイートの拡散性





twitterの使い方 (スマホ版)



1. SNSはなぜ販促向きか？
2. SNS 活用がうまくいかない企業
- 3. twitterで問い合わせを増やす方法**
4. twitterでマスコミ取材を増やす
5. twitterで炎上しないために



Twitterで問い合わせを増やす、3つのポイント！

「発見してくれる人」を増やす

・投稿
・プロフィール

・フォロワー数
・インプレッション数

事業を
明確に
アピール

フォロー
理由を
作る

・キャンペーン
・ハッシュタグ

①「発見してくれる人」を増やす

◆インプレッション...ツイートが表示された回数。

- 「ユーザーがツイートを見る機会がどれくらいあったのか？」知る指標。
- Webでいうアクセス数。

◆エンゲージメント...ユーザーのアクション数。

- 「クリック」「いいね」「リツイート」「返信」「フォロー」など。
- 投稿に対して行われたアクションの総数。

◆まずはインターネットブラウザからログイン！



← → ↻ 🔒 ☆ ☆ 🏠 サインイン ...

https://twitter.com

🐦

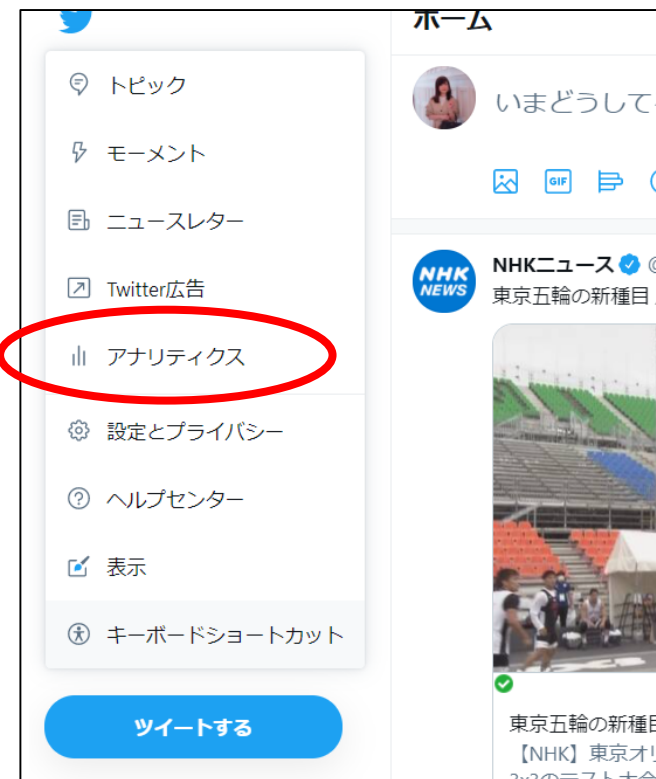
すべての話題が、ここに。

Twitterをはじめよう

アカウント作成

ログイン

「もっと見る」→「アナリティクス」(無料)



ツイートアクティビティ

過去28日間

データをエクスポート

この28日間で、ツイートによって 0 件のインプレッションを獲得しました



ツイート
この28日間で、1日あたり 0 件のインプレッションを獲得しました。

- ツイート
- トップツイート
- ツイートと返信
- プロモーション
- インプレッション
- エンゲージメント数
- エンゲージメント率

We Love Social | コムニコ @WLS_comnico · 12月2日

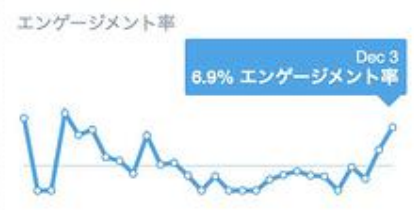
新着記事

急増する「なりすましアカウント」への対策はできていますか？
そのまま放置すると自社のブランドイメージ低下にもつながるため、事前に備えておきましょう。
実際に送信されたDMや対策事例をまとめています。ぜひ、ご覧ください。

#WeLoveSocial comni.co/39t2Dpw

ツイートアクティビティを表示

エンゲージメント数
過去28日間の日単位のフリークエンシーを表示



リンクのクリック数
0

twitterアナリティクスとは？

全体のパフォーマンス

過去28日でのパフォーマンスの変動



記事ごとのパフォーマンス

ツイートアクティビティ

インプレッション = 表示回数

エンゲージメント = いいね！ クリック...

私が好きな #岩下の新生姜 社長のインタビュー記事。新商品アイデアの宝庫。& ファンとファンをつなぐハブ機能。ほんとそのとおりだと思う。
[https://www.advertimes.com/20200924/article323571/ ...](https://www.advertimes.com/20200924/article323571/)

ツイートを広告に使う
これまでのツイートのインプレッション数合計は9,471です。このツイートでさらに多くのインプレッションを獲得しましょう。

ツイートを広告に使う

インプレッション	9,471
エンゲージメント総数	116
リンクのクリック数	35
いいね	34
詳細のクリック数	31
プロフィールのクリック数	9
リツイート	4
ハッシュタグのクリック数	3



スマホからも確認できます。

これはある...!

 **しんどい新卒 @nig...** · 2021/05/02

就活中の人へ
人の良さで決めないでください。あなたの配属先に多分その人はいません。人事はだいたい、どこの会社も良い人です。入社1年目の屍より

   1  

いいデザイナーは、普段からいいデザインにたくさん触れている。
コンサルタントも同じ。

普段から良い知識・経験に触れることで、良質な引き出しから、答えを導き出せる。

これはある...!

<https://twitter.com/nigetaikaisha/status/1388517332054466565> ...

インプレッション 876
ユーザーがTwitterでこのツイートを見た回数

エンゲージメント総数 23
ユーザーがこのツイートに反応した回数

プロフィールのクリック数 18
名前、@ユーザー名、またはプロフィール画像をクリックした回数

詳細のクリック数 4
ユーザーがこのツイートを詳細表示した回数

いいね 1
ユーザーがこのツイートをいいねした回数

インプレッション数を上げるメリット

- ◆ 新規フォロワーを生む
- ◆ ツイッターに人気アカウントとみなされる
- ◆ 「おすすめ」表示される
- ◆ プロフィールクリック率向上
- ◆ エンゲージメント率向上
- ◆ 顧客の潜在的な悩みを
顕在化できる



画像引用 : <https://ferret-plus.com/13096>

◆twitterファネル

発見・認知

インプレッション数

チェック・確認

プロフィールクリック数

反応・共感

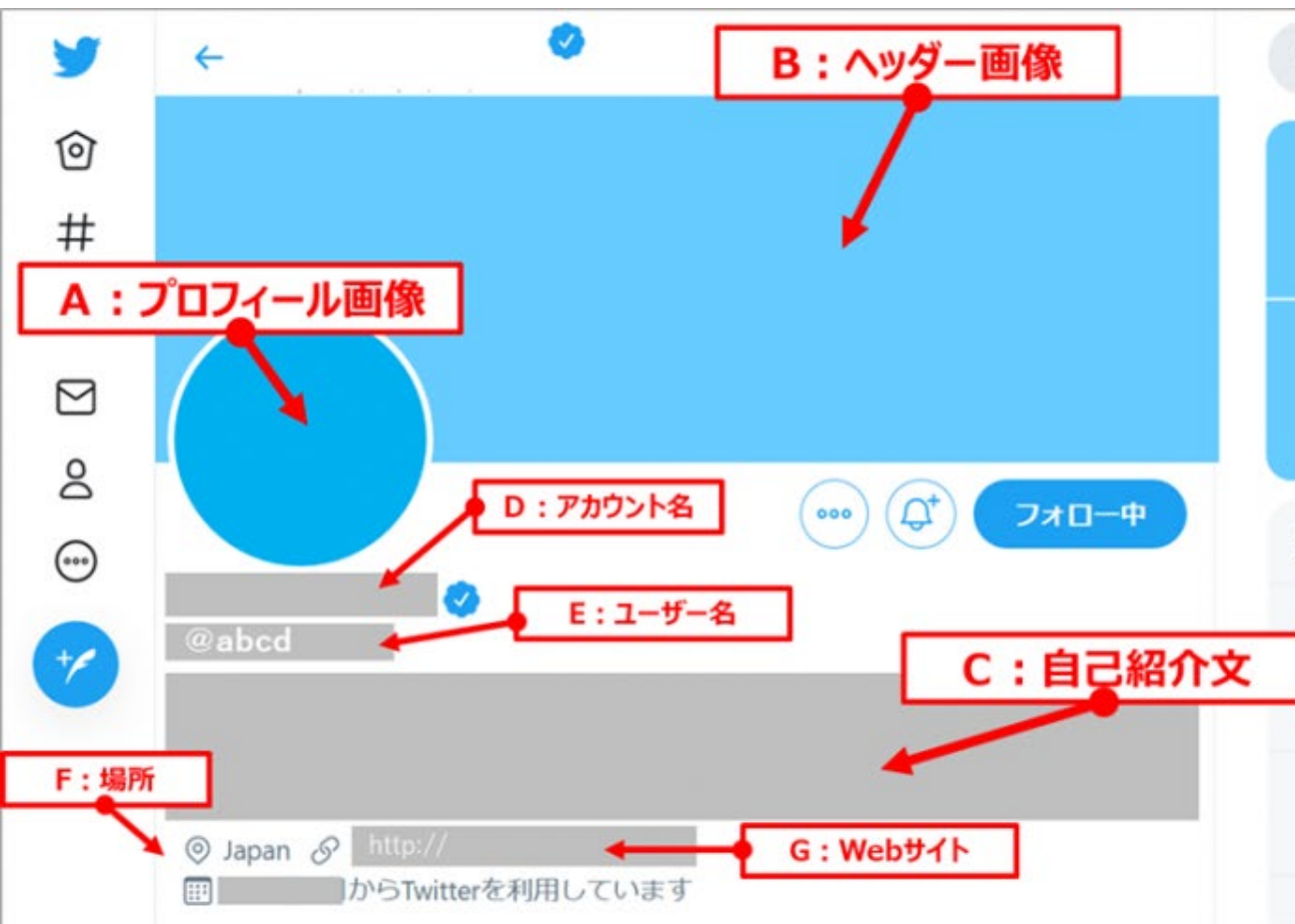
エンゲージメント数
(いいね！等)

フォロー

フォロワー数

まずはプロフィールを整えよう！

◆ トップ画面を魅力的にする



A:プロフィール画像

B:ヘッダー画像

C:自己紹介文

D:アカウント名

E:ユーザー名

F:場所

G:Webサイト

魅力的なアカウント事例（シャチハタ株式会社）

- 社名雑学と、女性ユーザーを意識したヘッダー



② 事業を明確にPR

× とにかく自社のPR！何でもつぶやこう！！

○ どんな**目的**を持ち、何の**施策**を打ち出すのか？



事例① 上澤梅太郎商店

- 目的：自社商品の販売促進
- 施策：自社商品を取り入れた朝ごはんを紹介



日光みそのたまり漬・上澤梅太郎商店

@Uwasawa

日光みそのたまり漬・上澤梅太郎商店のアカウントです。創業は日光東照宮と同じころ。日光産の自然栽培の大豆とお米で醸した味噌や、地野菜の「日光みそのたまり漬」を作っています。ご用の方は0288-21-0002 へお電話ください。【味噌製造技能士】【味噌ソムリエ】【ツイナビ公認】

📍 栃木県日光市 tamarizuke.co.jp

📅 2010年3月からTwitterを利用しています

20,660 フォロー中 18,899 フォロワー



日光みそのたまり漬・上澤梅太…・4時間 …

朝飯 なめこのたまり炊、生玉子、刺身湯波、焼き鮭、らっきょうのたまり漬「小つぶちゃん」、ごぼうのたまり漬、メシ、大根とズッキーニの味噌汁



🗨️ 1 ❤️ 9 📤

事例② バネのフセハツ工業

- 目的：自社製品のPR
- 施策：製品の製造工程や完成品動画を見せる



ばねのフセハツ工業
@fhk2014_kk

日本のモノ作りを支えるバネメーカー。大阪府東大阪市。ばね試作1個でもOK！お気軽にご相談ください。中小企業家同友会。#ばね #バネ #スプリング #東大阪 HP:fusehatsu.co.jp Facebook:facebook.com/banetokurasu/

大阪府東大阪市 河内小阪 高井田 fusehatsu.co.jp

2014年12月からTwitterを利用しています

31,744 フォロー中 32,072 フォロワー



ばねのフセハツ工業さんがリツイート
がばけん | 外コン×マーケ · 2021/04/27 ...
いくらでも見てられますね。

ばねのフセハツ工業 · 2020/08/27
こんにちは😊🌟

本日は「VF-830α」で布団バサミ用のばねを巻いていました👍👊

#ばね #spring #中小企業
#ものづくり #製造業 #フセハツ工業 #東大阪市 #町工場 #動画

fusehatsu.co.jp/product/produc...



事例③ 宝塚市情報誌 ComiPa !

- 目的：情報誌の認知向上
- 施策：市内イベントやグルメ情報を定期配信



宝塚暮らしをもっと楽しもう!
—情報誌ComiPa!—
コミパ

いろんな情報を
どんどん発信して
いくね♪

コミパくん

コミパちゃん



… フォロー

情報誌ComiPa! コミパ@宝塚
@cruise_comipa

宝塚市の広告企画会社クルーズが発行している地域情報誌ComiPa! (コミパ!) のスタッフが、イベントやグルメなど宝塚を中心とした街の素敵な情報を発信していきます。フォローをよろしくお願いします。
HP cruise22.com

📍 兵庫 宝塚市 takarazuka-comipa.blog.jp

📅 2017年5月からTwitterを利用しています

117 フォロー中 663 フォロワー

フォローしている人にフォロワーはいません

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

情報誌ComiPa! コミパ@宝塚 @cruise_comipa · 4月27日

【宝塚市学校給食】給食再現シリーズ1「麻婆豆腐」作ってみた!



情報誌ComiPa! コミパ@宝塚 @cruise_comipa · 4月20日

『あ!また捕まってる』宝塚郵便局への『右折禁止』をご確認ください!!



事例④ 宝塚市シティプロモーション

- 目的：観光活性化と誘致、ふるさと納税促進
- 施策：市内情報の配信や返礼品の紹介

← 宝塚市シティプロモーション【宝塚市公式】
725件のツイート



宝塚市シティプロモーション【宝塚市公式】
@takarazukana

『ときめく日々が、たからもの。宝塚』
宝塚市の様々な情報をお知らせします。主に告知用となります。

Instagramアカウント takarazuka_city もよろしくおしいたします！

ふるさと納税  furusato-tax.jp/city/product/2...

📍 兵庫 宝塚市  takarazuka-citypromotion.jp

📅 2016年4月からTwitterを利用しています

66 フォロー中 1,596 フォロワー

フォローしている人にフォロワーはいません

宝塚市シティプロモーション【宝塚市公式】 @takarazuka... · 1月19日 ...
午前11:57 · 2021年1月19日

\\ ふるさと納税のお知らせ //
1月15日から、宝塚市ふるさと納税返礼品に、太平洋クラブ宝塚コースの「利用券」を追加しています 🌞🌳
なだらかな高原地帯に広がるコースで、心地よい風を感じながら爽快感あふれるラウンドをお楽しみください 🙌
#宝塚市 #ふるさと納税 #返礼品



🗨️ 1 ❤️ 7 📤

宝塚市シティプロモーション【宝塚市公式】 @takarazukana · 1月8日 ...
昨年末に実施した、ダリアについてのアンケートにたくさんのご協力をいただき、ありがとうございました 🙌💡 いただいたご意見を、今後の市花選定の参考とさせていただきます 🌞 今後ともよろしくお願いいたします！

◆アカウントの軸づくり

① 「○○といえば▲▲」という専門性は？

(例：美味しい焙煎珈琲なら○○！)

② それを表すキャッチコピーは？

(「ときめく日々が、タカラモノ。宝塚」)

③ 発信ジャンルは？

(街の情報や最新グルメ、観光スポット)


④ テーマカラーは？

⑤ プロフィール・アイコンは？

⑥ ヘッダー画像は？

◆ターゲットを明確にしよう

- Aさん・女性・宝塚市在住の35歳
- 7歳娘・4歳息子の母
- 平日は9時～17時勤務
- 送りは夫、主にお迎え担当
- お昼休憩は12時～13時
- お迎え帰りに時々実家へ寄る
- 趣味はガーデニングとDIY
- 週末は家族で市内お出かけスポットへ
- 宝塚市内のグルメ情報を探している



- ・ツイート内容
- ・引用リツイート
- ・配信時間
- ・キャンペーン
- ・イベント告知

↓
全てAさんに向けて！

◆ フォロワーを増やす（誰をフォローするのか？）

- リツイートされやすいフォロワーをフォロー
（フォロワーが少なく、日頃リツイートが多い人）
- 情報を統一

◆ リツイートを増やす

- 140文字ギリギリ書いてキーワードを入れる
- 拡散されている投稿をリツイートする
- 引用RTを活用

◆ 最終目的地へ効果的に誘導する

- 固定ツイートへ関連リンクやキャンペーン掲載
- プロフィールページの最適化（160文字）

twitterの拡散機能をフル活用しよう！

①フォロー活動

②いいね！とリプライ

③リツイート・引用リツイート

④シェア・ツイート

1. SNSはなぜ販促向きか？
2. SNS 活用がうまくいかない企業
3. twitterで問い合わせを増やす方法
- 4. twitterでマスコミ取材を増やす**
5. twitterで炎上しないために



◆記事ネタを探す手段

- ウェブサイト
- 業界誌
- プレスリリース
- 行政機関の広報
- **SNS**

DMで取材依頼
が来る！



マスコミからの取材依頼を受けるために

- webメディアやニュースサイトをフォロー
- 記者や編集者をフォロー
- 積極的にいいね！ やリツイート
- 固定ツイートで「取材依頼」案内
- 過去の取材歴を掲載
- ツイットトレンドを意識

SNSキャンペーンを
掲載したプレスリリース
も近道！



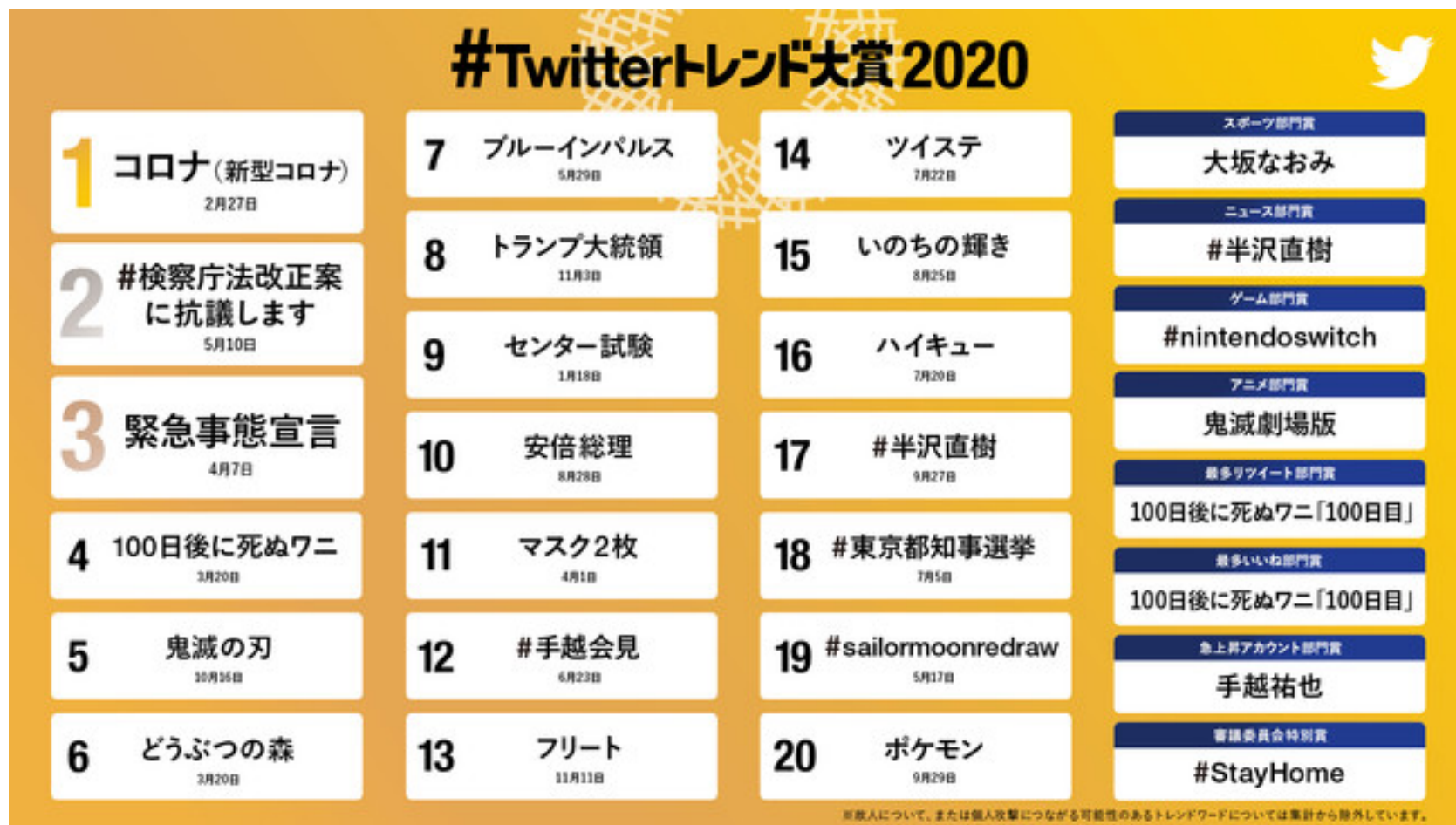
twitter「トレンド」機能

- ①検索タブ➡②トレンド
- ③設定から地域変更も可

- 話題についてツイート
- 例：
「#巣ごもり消費」
「#ステイホーム」
「#〇〇の日」



● 毎年発表されているトレンド大賞



◆地域別のトレンド・キーワードが分かる

The screenshot displays the Twittrend website interface. At the top, there is an orange header with the 'Twittrend' logo and a menu icon. Below the header is a dark sidebar on the left containing a list of Japanese regions with location pins. The main content area is divided into four columns, each representing a different region: Japan (国内), Tokyo (東京), Osaka (大阪), and Sapporo (札幌). Each column has a title, a 'ツイート' (Tweet) button, and a refresh timestamp. Below each title is a link to view past trends and a list of trending keywords with their respective tweet counts.

地域	更新時刻	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位
国内	18時34分	#キスマイHOME_... 42,135件のツイート	グランアレグリア 92,986件のツイート	#はじめてレベル10... 12,945件のツイート	#ちびまる子ちゃん	わけほー	#伊藤純奈	#渡辺みり愛	ユンカー 10,818件のツイート	WIN5
東京	18時35分	グランアレグリア 92,951件のツイート	わけほー	ユンカー 10,818件のツイート	引き分け 12,698件のツイート	WIN5 23,762件のツイート	ランブリングアレー 20,627件のツイート	みり愛ちゃん	オークス 11,205件のツイート	国民的アニメ映画
大阪	18時35分	グランアレグリア 92,986件のツイート	わけほー	ユンカー 10,818件のツイート	引き分け 12,636件のツイート	WIN5 23,762件のツイート	ランブリングアレー 20,627件のツイート	みり愛ちゃん	オークス 11,184件のツイート	国民的アニメ映画
札幌	18時35分	#加藤さんと山口くん	モイネロ	ロンロン	#アイマス学会FES	#FFXIVFanFest 138,197件のツイート	#さとみくん 76,417件のツイート	#キスマイHOME_... 42,741件のツイート	グランアレグリア 92,986件のツイート	わけほー

1. SNSはなぜ販促向きか？
2. SNS 活用がうまくいかない企業
3. twitterで問い合わせを増やす方法
4. twitterでマスコミ取材を増やす
5. **twitterで炎上しないために**



なぜtwitterは炎上しやすいのか？

- ◆他SNSと比べた匿名性
- ◆情報拡散の速さ
- ◆「ゆるい配信」設定から来る、気の緩み

炎上のきっかけとなる事象

- ◆「火種」が発生するパターン
- ◆①企業から ②従業員から
- ◆すぐに削除してもスクリーンショットが残る

	SNS内 (オンライン)	SNS外 (オフライン)	巻き込まれ炎上
企業	<ul style="list-style-type: none">・公式アカウントの不謹慎な投稿・公式アカウントの誤投稿(誤爆)	<ul style="list-style-type: none">・不祥事、商品/サービスの欠陥など・センシティブ(デリケート)なテーマを扱った広告/宣伝	<ul style="list-style-type: none">・デマ/フェイクニュース
従業員	<ul style="list-style-type: none">・公序良俗に反する投稿・機密情報や他人の個人情報を投稿・フェイクニュースの拡散	<ul style="list-style-type: none">・公序良俗に反する言動	<ul style="list-style-type: none">・第三者による誤解/憶測/悪意

引用元：<https://webtan.impress.co.jp/e/2020/11/04/37793>

◆タカラトミー（玩具・雑貨の製造事業）

- ・ 「#個人情報勝手に暴露します」で炎上。リカちゃん人形のメインターゲットは児童であり、購入者はその保護者。だが、犯罪行為に絡めたネット上の悪趣味なジョークを好む層から、「ウケる」ことを狙っているように見える。

◆アツギ（インナーウェア・レグウェア事業）

- ・ 11月2日の「タイツの日」に合わせ、Twitterで「#ラブタイツ」というキャンペーンを開催。30人のイラストレーターに同社製品を着用した女性のイラスト作成、投稿を依頼し、公式アカウントでリツイート、PRした。ところがイラストの中に、女性がスカートを持ち上げて足を見せるなど、性的なイラストが含まれていたため炎上。「女性ではなく、タイツを履いた女性を性的に見る男性に対してアピールしているのでは」と批判が集まった。

◆キッズライン（ベビーシッター事業）

- ・ 男性ベビーシッターによる性犯罪があったキッズラインの社長が謝罪投稿を行った。
- ・ が、その謝罪対応が遅かったことや、当初キッズライン本体は関与していないという趣旨の発言もあり、Twitter上で炎上。



フライング投稿で未発表前情報を漏洩



今年2月、ある携帯電話キャリアについて「新機種スマートフォンが発売される」という情報がTwitterに投稿され、インターネット上でニュースに。おそらく、内部関係者からの情報リークであったろうと言われている。この新機種を発売するかどうかは、携帯電話キャリアにとって未発表の秘密情報であったため、情報リークは、携帯電話キャリアのマーケティング戦略にも大きく影響。



顧客の某ホテルのスタッフが宿泊客の情報を漏洩

ある著名な俳優が同ホテルに宿泊したのを知ったホテルスタッフが、Twitterの個人アカウントから「人気俳優の〇〇がうちのホテルに泊まった」「これから泊まった部屋覗いてくる」「使用済みのベッドに寝てみた」というように、守秘義務違反となる情報を次々とツイート。本人は、自分の職場に憧れの俳優が来たことにはしゃぎ、親しい友人に報告しただけと考えていたが、著名人も利用するほどの大手ホテルスタッフとしては、職業倫理が低すぎるとして大炎上。発信者は即刻解雇、ホテルが公式に謝罪を行うという事態に発展。

◆ 企業のSNSアカウント炎上を未然に防ぐ対策

① 最低限の運用ルールを決める

(アカウントの私物化防止)

① ジェンダーやLGBT問題への配慮

② 個人情報やプライバシーへの配慮

③ センシティブな話題に触れない

④ ダブルチェック体制を作る

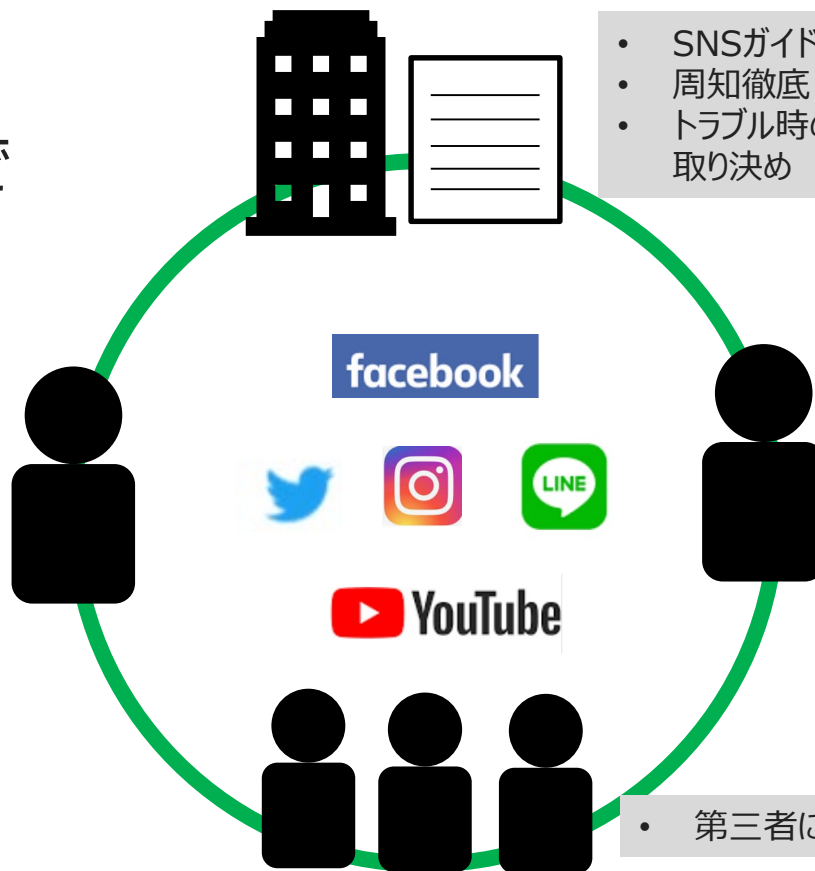
※ もしも炎上したときは即対応



SNS公式アカウントの場合

報連相ではなく
「相」「報」「連」で
未然に防ぐ！

- 自社情報に関するSNS監視体制
- 発見時の相報連



- SNSガイドライン策定
- 周知徹底
- トラブル時の対応の流れと注意点の取り決め

- SNS担当者の人選
- 運用ルール
時間
更新頻度
コピーNG
NG投稿内容
- チェックリスト活用

- 第三者によるチェック

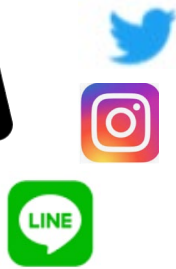
“チーム”で補い合い、「企業と人を守る」体制を

SNSの活用ルールを考える

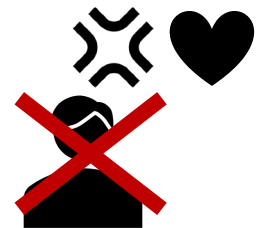
承認欲求
が満たされる

facebook

YouTube



- 世界へ発信している感覚を持つ
- 投稿による影響範囲を考える
- お酒を飲んだ後は投稿しない
- “自慢したい”気持ちを抑える
- 感情的な状態で投稿しない
- 一呼吸置いて投稿する



ビジネス・スタートアップにおいて、
ぜひtwitterを効果的に活用してください♪

