

このガイドラインは、電通パブリックリレーションズ社員および当社の業務に関わる外部の方々を含む「個人」としての、ソーシャルメディアの有効活用とその留意点を記したものです。しっかりお読みいただき、このガイドラインの内容に留意ください。

1. 社員のソーシャルメディアの活用について

電通パブリックリレーションズ社員はコミュニケーションビジネスのプロとして、クライアントの実務において新しいコミュニケーションについて考える機会が数多くあります。クライアントの各ステークホルダーに対するコミュニケーションがますます変化していく中、当社ではソーシャルメディアを重要な情報発信ツールとしてとらえ、社員がソーシャルメディアの知見と経験を深めるためにも積極的に活用することを推奨します。活用にあたっては、健全なコミュニケーションを推進する企業の一員として「電通グループ企業行動憲章」を遵守してください。

2. 個人情報やクライアントに関する未公開の業務情報といった秘密情報を開示しない。会社やクライアントなどの関係各社の不利益になるような発言はしないようにしましょう

当社では、社会に大きな影響を与えうる未発表案件を取り扱うことも多く、クライアント業務は守秘義務を含む契約行為のもと行っているため、情報管理には多大な注意を払う必要があります。また、ともに仕事をしていただく外部のパートナー企業や個人も同様です。ソーシャルメディアを活用する際には、思慮深く考え、業務上知り得た具体的な情報や機密情報などを開示しないよう細心の注意を払い、自分の情報発信によって会社やクライアントが不利益を被らないようにしましょう。また、特定の個人の不利益にならないよう個人情報の取り扱いには十分留意してください。

3. 誹謗・中傷や、公序良俗をみだす発言はしないようにしましょう。良識ある情報発信を心がけましょう

ソーシャルメディア上で活発な議論を行うことは大変望ましいことですが、正直な会話を心がけて不要な摩擦は避けましょう。良識ある一個人であることを忘れず、自分の情報発信に批判があっても感情的にならず、まわりへの誹謗中傷とならないよう理性をもって対応してください。ソーシャルメディア活用の際には、「虚偽の発言」や身分を偽るいわば「なりすまし」等の行動は慎み、正直でポジティブなコミュニケーションを心がけましょう。また当然ですが肖像権や著作権をしっかりと守ることも心がけてください。情報発信に際しては、WOM マーケティング協会のガイドラインも参考にするとよいでしょう。

4. コミュニケーションのプロとして、傾聴の姿勢を忘れずに。また個人名で情報発信する場合は、個人の見解であり、会社としての正式な考えや回答ではないことを明記してください。当社に関して情報発信する際には、個人名および社員であることを示したうえで行ってください

当社では個人の自由な意見を大切に、社員にはより豊かなコミュニケーションに携わるプロとして、行動することを求めます。ソーシャルメディアへの参加に際しては、他人の意見に対する傾聴の姿勢を忘れないようにしましょう。また、情報発信する内容はあくまで個人の考えによるものであり、会社の見解とは必ずしも一致しないことを明記してください。また、当社または電通グループに関することについて情報発信する際には、内容に十分留意し、個人名と社員であることを明らかにしたうえで行ってください。

5. 情報発信する際にはひと呼吸おいて熟考を。ときにはスルーすることも必要です。

インターネット上で情報発信した内容は、永久に消えずに残る可能性があります。誤った情報や、誤解を招きかねない情報発信をした際には、気付いた時点で速やかに訂正をしましょう。また訂正する際は、訂正したことがなるべく分かるようにしましょう。ソーシャルメディアには、あくまでフェアで誠実に参加することが望まれます。ソーシャルメディアは万能ではありません。ときに会話が表層的になりがちで、至らぬ記述から思いがけない誤解などが起こりうることもあります。場合によっては、時間を空けたり、聞き流すことも大切です。

以上

※なお、このソーシャルメディアガイドラインは、時代の変化や当社の業務環境の変化などに合わせて、今後定期的に見直し、より実情に即したものを作っていきます。

2010年9月1日施行