
ソーシャルメディア 活用ガイドライン

本ガイドラインは、日本ビジュアルマーチャンダイジング協会が、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）をソーシャルメディアとして協会運営で活用する場合の、基本的な考え方と、利用申請手順、運用ルールを示しています。

ソーシャルメディアを適切に活用して、協会外への情報発信や会員交流に役立てましょう。

ソーシャルメディアの概要と基本的な利用ルールについては、「ソーシャルネットワーキングサービス利用ガイドライン」を参照してください。

2020年8月1日

■ はじめに

本書は、日本ビジュアルマーチャンダイジング協会運営で公式アカウントを取得して活用する際のアカウント取得ルール・運用ルールを示すガイドラインです。

■ 目次

目次 I

1. ソーシャルメディア運営活用における基本的な考え方 _P2
 - 1.1 ソーシャルメディアの運営活用時の基本ルール～公式アカウントの活用～ _P2
 - 1.2 公式アカウント活用時の必要作業 _P3

2. 公式アカウントの設置運用ルール _P4
 - 2.1 広報担当への相談 _P4
 - 2.2 公式アカウントの利用方針の明確化 _P4
 - 2.3 公式アカウントの設置申請ルール（理事会承認） _P5
 - 2.4 公式アカウント運用ルールの整備 _P6
 - 2.5 公式アカウントの運用 _P7

3. 参考資料 _P8
 - 3.1 ソーシャルメディア公式アカウント 申請書 _P8
 - 3.2 ソーシャルメディア公式アカウント 運用マニュアル（仮案）_P9 ～ P10
 - 3.3 ソーシャルメディア公式アカウント 利用規約例 _P11 ～ P12

1. ソーシャルメディア運営活用における基本的な考え方

ソーシャルネットワークサービス（SNS）をメディアの一つとしてとらえ（以下「ソーシャルメディア」といいます）、日本ビジュアルマーチャンダイジング協会（以下「JAVMA」といいます）運営に活用する場合の活用方針を示します。

1.1 ソーシャルメディアの JAVMA 運営活用時の基本ルール～公式アカウントの活用～

ソーシャルメディアはWebサイトとの連携や様々な情報発信をすることで、広報活動やマーケティング等として、協会外の方と広く交流を図ることができます。

ソーシャルメディアを運営利用する場合は、協会の公式アカウントを取得して利用してください。また、その利用においては、公式アカウントの運用や、アカウント内の活性化を図るために計画的な書き込みが必要になります。

<利用目的>

- マーケティングツールとしての活用（発表に対する一般の方からの反響の取得、口コミによる拡散）
- 協会会員に向けての情報発信とのネットワークの拡大・交流の場の提供。
- 協会員でない方に向けての情報発信とファンの増加と認知度のアップ。

<実施作業例（運営）>

- 公式アカウントの企画、運用計画、設置承認申請、公式アカウントの登録・設置
- 公式アカウントの発言登録
- 質問・要望事項のホームページ問合せフォームへの誘導

<注意事項>

- 公式アカウントの設置は協会理事会の承認が必要。
なお、運用については、後述の運用ルールに則り実施すること。
⇒参照 詳細は、2. 公式アカウントの設置運用ルール
- 公式アカウントでの発言は、日本ビジュアルマーチャンダイジングの公式発言となるため、原則として広報担当理事の承認を受けること。

1.2 公式アカウント活用時の必要作業

運営で公式アカウントを利用する場合に必要な作業を示します。ソーシャルメディアを利用したい場合には、まず広報担当理事にご相談ください。

必要作業の概略は以下のとおりとなります。

⇒参照 詳細は、2. 公式アカウントの設置運用ルール

<利用方針の明確化>

何のためにソーシャルメディアを利用するか、協会理事会と新組織推進委員会の連携や運営方針等も考慮して検討します。

- 公式アカウントを設置する際には、利用目的、運用方針、ルール、利用規約等を検討します。
- 運用方針は、ソーシャルメディアポリシー及び利用規約として一般の方にもお知らせします。

<公式アカウントの理事会承認>

公式のアカウントとして、JAVMA 理事会の承認を取ります。

- 公式アカウント取得時には、JAVMA 公式アカウント取得申請ルールに従い、承認を取ります。
- 公式アカウントは、公式ホームページで告知し、一般の方にお知らせします。
- JAVMA 協会として公式アカウントを把握・管理できるようにします。トラブル時に対応も考慮します。

<運用ルールの整備>

公式のアカウントを設置する際には、運用ルールを明確にします。

- 運用開始前に、担当者、日常の運用ルール、コミュニケーション方針、問い合わせやトラブル時の対応、運用 Q & Aなどを決めます。

<運用>

基本的なルールやマナーに基づき、運用ルールに従って運用します。

- 協会の秘密情報を掲載しないこと、良識を持って発言することなど、ルールやマナーを守って運用します。
- 情報掲載や発言は、広報担当理事の承認を得てから実施します。
- トラブル発生時を想定し、対応策を検討しておきます。

2. 公式アカウントの設置運用ルール

ソーシャルメディアを利用して、一般の方と広く交流を図る場合には、協会として公式なアカウントを用意し、協会運営として運用します。公式アカウントを利用する場合には、設置の際に、運用方針やルールを明確にして、理事会承認を得る必要があります。ここでは、設置時のルール・手順と運用時の注意事項を説明します。

2.1 理事会への相談

協会の公式活動などで、ソーシャルメディアを活用したい場合には、まず、所属担当理事にご相談ください。

公式アカウントとして把握することにより、利用者からのお問い合わせにもスムーズに対応できる体制をとることができます。

2.2 公式アカウントの利用方針の明確化

ソーシャルメディアを活用したい場合には、設置方針を明確にし、申請・承認を受けてから利用します。協会としてのブランドイメージを適切に保ち、有効な活用ができるように、申請書の項目を参考に、利用目的・運用方針を検討してください。

<利用目的>

- ホームページへの誘導
- 新規会員の誘致
- ニュース配信
- 協会事業・イベント情報の配信マーケティング
- マーケティング 他

<運用タイプ>

協会のソーシャルメディアでの情報発信は、協会事業やイベント情報などを中心に正確な情報配信をするタイプとします。

2.3 公式アカウントの設置申請ルール（理事会承認）

ソーシャルメディアを設置し公式アカウントで運営利用する際には、協会としての承認を受けてから設置することとします。協会としてのブランドを大切にし、一定の品位を保つと共に、活用実態を把握するためです。

また、公式アカウントとして、協会の公式ホームページに掲載することで、利用に結びつけると共に、お客様から公式かどうかの確認ができるようにします。

(1) 申請時の承認ルール

申請時の承認ルートは、以下のとおりです。

- ① 所属担当理事に相談
- ② 申請チームにて、「申請書」起票、所属担当理事承認
- ③ 広報担当理事承認のもと理事会にて、内容確認、承認
(設置方針・企画内容の承認)
- ④ SNS運用担当者は協会事務局ホームページ担当者と、運用・設計等を相談、調整
- ⑤ 広報担当理事が、公開前の内容確認、承認
(必要により、理事及び三役に相談)
- ⑥ アカウント登録、運用開始

(2) 設置申請時に決めること（申請書）

以下を明確にし、「ソーシャルメディア申請書」を作成します。

⇒参照 3.1 ソーシャルメディア申請書

- 名称、アカウント名
- 利用目的、想定利用者、利用内容：設置方針の範囲内であること
- 利用サービス
- 運用部門、体制、期間：担当者を限定すること、登録承認者を明記すること
- 利用内容
- ソーシャルメディア上に記載する利用規約（サイト案内と運用ルール等）
- 運用ルール（運用マニュアルの設置）

2.4 公式アカウント運用ルールの整備

ソーシャルメディアの運用ルールと、各サイトに個別に宣言する利用規約を整備します。

(1) 運用ルールの作成

ソーシャルメディアを運用するには、運用ルールを事前に定め、運用マニュアルとして設置します。ソーシャルメディア運用マニュアルのひな型を参考に、各運用チームで設置してください。

⇒参照 3.2 運用マニュアルひな型

必要な記載項目は、以下のとおりです。

- 運用体制
運用担当者 / 投稿者、投稿承認者 / 運用期間、運用時間
- 運用方針
全体に関して / 投稿テーマ / 投稿方針・フォロー方針 / 確認・監視、リツイート方法
- 活用方針
フォロワーの集客 / その他ソーシャルメディア連携 / マーケティング活用
- 運用時の対応
事象別の対応方法 / コメント問答

(2) ソーシャルメディア上に記載するご案内（利用規約）の作成

ソーシャルメディアの運用方針やルールを利用者に示すためのご案内を用意し、ソーシャルメディア上に掲載することとします。ご案内のひな型を参考に、各運用部門で必要事項を明記して掲載してください。

⇒参照 3.3 公式アカウント利用規約例

必要な記載項目は、以下のとおりです。

- 基本方針 日本ビジュアルマーチャンダイジング協会ソーシャルメディアポリシーに基づくこと
- 運用目的
- 運用時間や対応、レスポンスなど、運用、対応方針
- コミュニケーションの方針
 - ・返信を確約しない
 - ・いただいたコメントの活用の許諾（可能性がある場合）
- 注意事項
 - ・正確性は配慮しているが、正式発信情報は協会の公式ホームページの情報であること
 - ・アカウントの停止・終了の可能性があること
 - ・利用者コメント等に関する免責等

2.5 公式アカウントの運用

公式アカウントの運用は、事前に定めた運用ルールに従って行います。

ここでは特に注意すべきことを示します。

(1) 理事会広報担当の役割

公式アカウントの運用管理は、協会広報担当部門が責任を持ちます。

- 運用開始後は、定期的に運用状況の監視とコントロールを行うこと
- 発言する情報は伝聞や推測に頼ることなく、常に正確な情報を発言するよう指導すること

(2) 発言内容について

公式アカウントとして登録する発言は、基本的なマナーと法律や社内ルールを守り、適切な発言となるようにします。

- 発言者は自分の発言が協会を代表する発言であることを強く自覚し、いかなる状況においても不確実かつ無責任な発言を行わないこと
- 発言する情報は伝聞や推測に頼ることなく、常に正確な情報を発言すること
- 一般の方からの質問は原則受けない形とし、必ずそのことをオンライン上で明記するとともに、ホームページのお問い合わせ画面へのリンクをつけること
- 他者の権利を侵害しないようにすること。

3. 参考資料

3.1 ソーシャルメディア公式アカウント 申請書

ソーシャルメディア公式アカウント申請書

申請日	申請者氏名
1 - 今回利用する SNS の種類を選んでください	
<input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> その他	
2 - 申請するアカウント名・Facebook ページを記載してください	
3 - 具体的な利用目的をお答えください	
<input type="checkbox"/> 販促プロモーション <input type="checkbox"/> ブランディング <input type="checkbox"/> 協会内イベント情報発信 <input type="checkbox"/> マーケティング <input type="checkbox"/> ニュース配信 <input type="checkbox"/> その他	
4- 申請内容	

3.2 ソーシャルメディア公式アカウント 運用マニュアル（仮案）

基本情報	Facebook	Instagram
アカウント名	日本ビジュアルマーチャンダイジング協会	日本ビジュアルマーチャンダイジング協会
プロフィール	・ 一般にも公開 (その他 検討中)	・ 当会員限定 (その他 検討中)
画像	 (デザイン検討中)	 (デザイン検討中)

	運用マニュアル項目	Facebook	Instagram
運用体制	運用担当者	協会事務局・広報担当理事（玉井 / 責任者） + 広報チーム SNS 担当者（FB/ 工藤・黄）（INST/ 田島・入江）	
	投稿者	広報チームリーダー（田島）・副リーダー（八重樫）	
	投稿承認者	広報担当理事（玉井 / 責任者）・広報チームリーダー（田島）・副リーダー（八重樫）	
	運用期間	2020年8月よりスタート	
	運用時間	10:00～19:00の間に更新	
運用方針	全体に関して	JAVMA ソーシャルメディア運用活用ガイドラインに準ずる	
	投稿テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ・事業紹介／イベント情報 ・協会セミナー情報 ・協会情報（会員向け） ・賛助会員情報 ・リサーチ・新店情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業紹介／イベント情報 ・協会セミナー情報 ・協会情報（会員向け） ・協会会員プロフィール紹介 ・賛助会員情報 ・新店オープン情報
	投稿方針	※ 投稿画像についての説明文、コンベンション・トピックスについてはリンク URL も記載。	画像 + ハッシュタグ利用 基本：#日本ビジュアルマーチャンダイジング協会 #JAVMA #VMD #japan visual merchandising association #visual merchandising
	確認・監視	理事会・広報担当理事・広報担当チーム	
	HP との連携	問い合わせは HP へ	HP アドレスの記載
活用方針	マーケティング活用	協会理事会と連携、適時検討	
	書き込みコメントに対して	<ul style="list-style-type: none"> ・コメントに対してイネを押す ・問合せ内容を含むコメントは HP へと誘導する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主に写真のアップなので、コメントが来ても返信は行わない。イネを押す。
	事象別の対応方法	問題を発見した監視者が広報担当理事に連絡。担当理事は速やかに対応チームに連絡 / 削除を行う。その後、協会事務局管理本部と連携しお詫び投稿を UP する。	

<運用マニュアル作成時のポイント>

運用マニュアル記載項目を検討する際には、以下を参考にしてください。

- ソーシャルメディアは口コミ効果が大いと言っても、つぶやきだけではなかなか注目を浴びないのが一般的です。記事掲載や広告、店頭での取り組みなどの動きを意識した上で、連動する発言を心がけましょう。
- 発言者は、複数人登録するようにしましょう。ソーシャルメディアでは、問題ある発言をしてしまった場合、個人に対して非難が来るケースが多いため、別の発言者が仲裁、お詫びに入ることで炎上を防げるケースがあります。
- 一般の方からの質問に対して、そのアカウントで回答するのかどうかについて、特に明確にしましょう。
- 炎上しやすいキーワードとして、以下のものがあげられます。
個人的な経験や感想などを発言する場合には、注意しましょう。

(例) 子育て、特に赤ちゃん関連、授乳、子連れ旅行、性的表現、人種差別、女性軽視、宗教、
食物、災害、政治、社会保障・・・

- 多様な現代社会によってみる立場で捉え方・感じ方が違う事を念頭に置いて発言する。
- アカウント名の付け方は一定の規則に基づくと分かりやすくなります。

(例) 日本ビジュアルマーチャンダイジング協会_+ イベント or 事業活動

日本ビジュアルマーチャンダイジング協会_+ 組織名

日本ビジュアルマーチャンダイジング協会_+ トピックス名

日本ビジュアルマーチャンダイジング協会_+ 国名

日本ビジュアルマーチャンダイジング協会_+ 上記4パターンの組み合わせ

- 一般の方がつぶやいた内容で、URLが記載してある場合は、ウイルスの可能性もあるため、原則クリックはしないでください。特に英語表記で出回っているコメントなどは要注意です。
- SNSの効果が十分に出ない場合は、
 - ①利用目的が曖昧な場合
 - ②内部体制の検討が不十分である場合、
 - ③成果把握がされていない場合などの問題があるとされています。

事前に十分な検討を行うようにしましょう。

3.3 ソーシャルメディア公式アカウント 利用規約例

JAVMA のソーシャルメディア公式アカウントの利用規約として、以下を定義します。

- 基本的な考え方 ・ ・ ・ JAVMA ソーシャルメディアポリシー準拠
- 目的・内容
- 運用ルールに関して
(運用担当・時間や更新等・レスポンス方針・情報利用、詳細は個別 SNS で記載)
- 免責事項
- お問い合わせ対応

<記載例>

本サイトは、JAVMA が公式に運用、管理しています。ご利用の際には、以下の運用ポリシーにご同意の上ご利用いただきますようお願いいたします。

基本方針

本サイトは JAVMA ソーシャルメディアポリシーに基づき運用します。

運用目的

本サイトは、×× 情報を中心に、JAVMA 活動のご紹介、イベントのお知らせなど、JAVMA からの最新情報を発信するために運用します。個別のご質問にはお返事しておりません。

公式サイトはこちら (→リンク先) からご連絡をお願いします。

運用について

- JAVMA 担当者は、広報担当理事とメンバー複数名です。
- 基本的な運用は、平日 10 時から 19 時としております。
- 個別のご質問は受け付けておりません。

コミュニケーションについて

- ソーシャルメディアの特性上、公式ホームページの表現よりやわらかい表現で発信や対応をする場合があります。
- 利用者の皆さまのレスポンスを歓迎いたします。
ただし、法令や公序良俗に反する発言、悪意のある表現や、スパムメール等をご遠慮ください。適切でないと合理的に判断した場合には、コメント等を削除できるものとしますのでご了承ください。
- いただいたコメントはすべて確認いたしますが、必ず返信することをお約束するものではありません。
- いただいたコメントは、JAVMA の今後の活動、およびマーケティングその他の分析データとして利用させていただくことがあります。

注意事項

- ・ ソーシャルメディアにおいて発信する情報は、ソーシャルメディアの持っている特性上、すべてを確認してから発信するものではありませんので、後日訂正させていただくことがあります。あらかじめご了承ください。当協会が正式に発信した情報は、協会のホームページなどをご覧ください。
- ・ 利用者コメント等の内容については、JAVMA は正確性や妥当性を保証するものではありません。利用者の皆さまの自己責任でご閲覧、ご利用願います。
- ・ JAVMA は、利用者が掲載記事やコメント等をご閲覧、ご利用したこと、またはこれらができないことにより、万が一損害が生じたとしても、一切の義務、責任を負うものではありません。
- ・ 本アカウントは予告なしにサービス内容・形式の変更、一部又は全部の機能の提供を停止または終了を行うことがあります。