

「悪ふざけ Twitter」 を予防するには

注目トピックス

01 | 「悪ふざけ Twitter」を予防するには

アルバイト従業員などが悪ふざけした様子を Twitter などの SNS 上に投稿し「炎上」することで、会社に風評被害がおよぶ事件が社会的に問題視されています。

これらの炎上事件がおよぼす企業側の損害としては、以下のようなものがあげられます。

- 衛生上の問題による清掃費用・食材などの廃棄費用
- 営業停止による売上減・営業機会損失
- 風評被害による集客減 など

ここでは「悪ふざけ Twitter」をはじめとした SNS に関する問題を整理して、その予防策について紹介します。

話題のビジネス書をナメ読み

02 | トヨタの片づけ (中経出版)

「整理・整頓」という言葉から、無駄が無くなる・効率上がる・売りが上がる「片づけ」は、仕事や職場を変える成果を出すための「ビジネスツール」であると元現場リーダーたちは述べています。



社会保険労務士法人 未来経営より

03 | お問い合わせについて

04 | 近況報告

経営診断ツール

05 | SNS トラブル予防チェックシート

「悪ふざけ Twitter」を 予防するには

従業員などが悪ふざけした様子を SNS 上に投稿し「炎上」することで、会社に風評被害がおよぶ事件が社会的に問題視されています。

はじめに

飲食店のアルバイト従業員が悪ふざけで職場厨房の冷蔵庫に入った写真を、Twitter に投稿した事件は記憶に新しいでしょう。その店舗は閉店を発表して、会社側は従業員に損害賠償を請求する動きになりつつあります。

実損害の危険性がある以上、企業側は予防策を考えなければなりません。ここでは「悪ふざけ Twitter」をはじめとした SNS に関する問題を整理して、その予防策について紹介します。

最近の事例

従業員による最近の SNS トラブル事例としては、以下のようなものがあります。

【事例】2013 年 8 月

東京都内のステーキ店で、アルバイト従業員が冷蔵庫にふざけて入っている写真を Twitter に投稿して炎上する。

【結果】

同店閉店。企業側はアルバイト従業員に対し損害賠償の請求を検討する。

【事例】2013 年 5 月

東京都内のピザチェーン店で、アルバイト従業員がピザ生地を顔に貼り付けた画像を SNS に悪ふざけで投稿し炎上する。

【結果】

予約受付一時休止。運営会社が謝罪広告を掲載する。

【事例】2011 年 5 月

東京都内のスポーツショップで、店員（新卒社員）が来店した J リーガーとその婚約者に対して、誹謗中傷する内容を Twitter に投稿して炎上する。

【結果】

企業側が謝罪広告を web に掲載する。

「炎上」する理由

通常は注目されることが少ない一般人の書き込みや、画像の拡散スピードが速くなったのは「**まとめサイト**」の影響が**大きい**と言われています。

「まとめサイト」は閲覧数により広告収入を得ることが出来るため、注目が集まりやすい炎上ネタを探して閲覧数を上げようとするセミプロも存在しているようです。

損害の種類

これらの炎上事件がおよぼす企業側の損害としては、以下のようなものがあげられます。

- 衛生上の問題による清掃費用・食材などの廃棄費用
- 営業停止による売上減・営業機会損失
- 風評被害による集客減など
- 謝罪広告掲載やクレーム対応に関わる人件費などの費用
- 事業を縮小して解雇者が出た場合の補償費用

損害を防ぐ予防策

SNS にまつわるトラブルを予防するためには以下の3つが必要です。

予防策	内容
禁止事項の周知	SNS ではないいけないこと（悪ふざけ・企業秘密・個人情報漏えいなど）を研修や書面で教える
ペナルティーを 書面化	就業規則やインターネット使用規程などで文書化し、の禁止事項とペナルティーを関連付けする
トラブル防止の 技術的な指導	SNS の公開範囲の設定方法などを教えて、自覚のないトラブルを予防する。

SNS のトラブルに対する予防については、当事務所にご相談ください。

トヨタの片づけ

OJT ソリューションズ 著

単行本：239 ページ

出版：中経出版社

価格：1,365 円（税込）

はじめに

トヨタ在籍 40 年以上のベテラン技術者が「トレーナー」となり、よく耳にする「整理」「整頓」という言葉から「無駄がなくなる・効率が上がる・売上げが上がる片づけはあなたの仕事や職場を変える**成果を出すためのビジネスツール**である」と説きます。

片づけ

著者は、「あなたのデスクまわりは、こんな状態ではありませんか？」と読者に問いかけます。本書に記述されている事柄に該当するならば仕事の「ムダ」が発生しており、片づけをする必要があると述べます。そして「片づけをしないことで下記のような「ムダ」発生する」と続けます。

- **スペースのムダ**
倉庫費用やスペースは無料ではなく、モノを放置していればコストはどんどん膨らみ続ける。
- **時間のムダ**
デスクまわりに書類やファイルが無造作に積み重なっていれば、必要な書類を探し出すのに時間がかかり、貴重な時間を失うことになる。
- **間違えるムダ**
いろいろな資料が混在していれば、間違った資料を打ち合わせ先に持って行ってしまいう可能性がある。
- **取りに行くムダ**
取りに行く時間は価値を生まない。「移動する」というムダを生み出す。

片づけをするということは、こうした無駄の数々を確実に取り除き、利益に変えることができると著者は述べます。

従って、片づけは雑務ではなく「**仕事そのもの**」であるという認識が必要です。トヨタでは片づけは「仕事の合間にするもの」ではなく仕事の一部と考えられているそうです。

片づけの習慣化

片づけを奨励しても一時的なイベントに終わることがよくあります。「**整理・整頓は仕事の一部である**」と現場のリーダーやトップが理解していないと、絶対に浸透しないと著者は述べます。リーダーが率先してそれに取り組む姿勢を部下に見せることが重要です。

トヨタでは「三現主義」という考え方で、「現場・現物・現実」の3つの「現」を重視していますが、著者はさらに「原理」と「原則」2つの「現」を加えます。

「現」とは「なぜそうなっているのか」という「基本的な判断基準」のことです。整理・整頓は目的が分かっていると、一時的な活動で終わってしまい継続できません。片づけを習慣化するには、最初に**整理・整頓の効果を実感することが必要**です。

片づけのメリット

著者は「整理・整頓や清掃が自分の利益になることを伝えないと、自発的に取り組むようにならない」と述べます。

本書では、整理・整頓の具体的な方法として「他人が 30 秒で探せるように定位置を決めること」「置く場所を誰からも見えるようにすること」など、トヨタでの経験を具体的に述べています。

「ムダの排除が利益を生む」ということを、トヨタの元現場リーダーたちが語り、その知見をまとめた 1 冊です。



当事務所からの お知らせ

労務管理や助成金などのご相談がございましたら、お気軽に当事務所までお問い合わせください。

当事務所へのお問い合わせについて

今回の労務の達人はいかがでしたか？

次回も充実した内容でお届けしていきますので、よろしくお願いいたします。

なお、今回の内容に関して、ご不明点やご依頼などございましたら、お気軽にお問い合わせください。

社会保険労務士法人 未来経営	
代表	高山 正
所在地	〒390-0874 長野県松本市大手 4 6 4
営業時間	平日 8:30~17:30
電話	0263-32-2002
FAX	0263-32-7684
メール	info-sr@mirai-keiei.net

スタッフよりあいさつ

こんにちは、未来経営の竹内です。

先日、妻に誘われて美麻珈琲という喫茶店に行きました。何でも、「雑誌に載っていてとても雰囲気がある喫茶店だから」ということで、暇そうにしていた娘も強引に連れだし、3人で出かけました。その名のとおり大町市美麻にある喫茶店です。大町スキー場を通り過ぎしばらくすると、「看板があった」という娘の声で車を引き返すと、看板の奥に石がごろごろしている未舗装の道が続いています。意を決してその道を車で登りきると右手の丘には一面のそば畑、左手には趣のある喫茶店があります。以外にも混んでいて10分ほど待つことになりましたが、店の外にある椅子に腰掛けそば畑を眺めながら持参した本を読むというのんびりとしたひと時を過ごせました。



SNS に関する問題を確認してみましょう

2013 年版チェックシート

SNS トラブル予防チェックシート

本チェックシートを利用して、SNS に関する問題を確認してみましょう。
FAX かメールでお送りいただければ、具体的なフィードバックをいたします。

チェック項目

No	チェック項目	YES	NO
1	企業で運営しているブログがあり、投稿者が従業員である		
2	企業で運営している Facebook ページ・Twitter などがあり、投稿者が従業員である		
3	公式ブログ・Facebook などの投稿担当者は、会社以外で投稿できる環境にある		
4	顧客の個人情報を取り扱う業種である 個人情報の種類 ()		
1 から 4 の回答が「YES」の方は以下を回答してください。			
5	SNS の投稿記事を、事前に社内チェックするルールがある		
6	営業上の企業機密情報について、機密事項保持誓約書などがある		
7	社員のプライベートな SNS ・ブログなどの発信情報について、企業が把握している		
8	社員の SNS 利用について、公開制限の設定などを教えている		
9	機密事項・個人情報について、社内で文書化し、周知している		
10	今までにソーシャルメディアの使用について、社内外でトラブルの経験がある		

FAX のご返送は **0263-32-7684** まで

貴社名		ご担当者名	
ご住所		E-mail	
TEL		ご要望を	
FAX		お書き下さい	