

【はじめに：本行動指針導入の背景と概要】

インターネットや携帯電話の普及に伴い、一人一人の消費者が社会に向けて自ら直接情報発信を行うことが可能になる中で、私たちリーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™（以下当ホテル）が提供するブランドやサービスを初めとする様々な企業活動は、ブログや掲示板、SNS、ツイッターなどインターネットをベースに、国境を越えて日々行われている様々な議論や対話の対象となっています。

そうした状況下、当ホテルに携わるすべての関係者は、自分たちひとりひとりが、ホテルの誇るブランドの価値や魅力を正しく伝えるアンバサダーとしての役割を担っていることを改めて認識するとともに、インターネット上でホテルについてなされる対話の持つ影響力の大きさを十分に理解することが求められています。また、それらの議論に参加する場合には、ブランドやビジネスに対する影響を考慮に入れた上で、適切な方法で参加することが重要です。

本指針は、企業のマーケティング活動やコミュニケーション活動における新たなプラットフォームとして活用が進むソーシャルメディアに関して、ホテルに携わる全ての関係者（以下：従業者）に理解を深めていただくための手引きとして、さらに、ホテルの有するブランド価値やそのポジティブなインパクトについて、ソーシャルメディアを活用して積極的に広めていただく上でのガイドラインとして作成されたものです。

■ 個人の立場で、ソーシャルメディアを利用する場合の基本指針

所属する組織や雇用の形態にかかわらず、従業者は、本行動指針に記載されている【本行動指針の基本理念】、【ソーシャルメディアに関するリーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™からのコミットメント】を理解した上で、【社員及び協力会社によるソーシャルメディアの利用について】を遵守することが求められます。

当ホテルが掲げる事業運営規範、当ホテルの社員及び当ホテルの業務に従事する協力会社の社員が所属する各社の就業規則、及びその他の関連諸法令や方針等の遵守はもちろんのこと、ソーシャルメディア活動において当ホテルが掲げる5つの基本的価値観を理解し、ソーシャルメディア活動に参加する際に求められる4項目を遵守することは、ソーシャルメディア上の活動に、たとえ個人としての立場で参加する場合であっても、必要な前提条件となります。

■ リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™を代表する立場で、ブランドや企業についてソーシャルメディアを通じて語る場合の基本指針

当ホテルを代表する立場で、当ホテルの企業活動やブランドについてソーシャルメディアを通じて発言するためには、所属する組織や雇用の形態にかかわらず、当ホテルが定める認定トレーニングプログラムを受講して認定を受けることがその前提条件となります。

各種ソーシャルメディア上においてなされる当ホテルの企業活動やブランドに関する記述のうち、当ホテルが公認するアカウント内で、かつ認定トレーニングプログラムを受講して認定を受けた従業者によって記述されたもののみが、当ホテルの公式見解として認定されます。なお、公認アカウントは、当ホテルの社員ならびに公認アカウントの運営サポートを委託された代理店及び制作会社のスタッフにより運営・記述されます。

詳細については、【リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™ 認定 ソーシャルメディア担当者に対して求めること】をご参照ください。

※個人の立場あるいはホテルを代表する立場のいずれの場合でも、当ホテルが公認するアカウント以外で、当ホテルの企業活動やブランドについての公式見解であると誤解されるような発言をしてはなりません。

※当ホテルの各社及び当ホテルの業務に従事する協力会社の各社は、所属する社員が本行動指針を遵守することについて、責任を負います。

1：【本行動指針の基本理念】

先ず、インターネット上の活動であるか否かにかかわらず、持続可能な成長の実現に向けたビジョンとして、当ホテルに携わる従業員は、以下の価値観に準拠した行動をとることが求められています。

本行動指針は、上記の価値観がソーシャルメディア領域においてどのように実行されるべきかを規定するとともに、従業員が個人の立場で、あるいは当ホテルを代表する立場でソーシャルメディアの活動に参加する際の指針として活用していくためのものです。ソーシャルメディアコミュニティにおいては、「自分たちが何者なのか（マーケティング企業）」、そして「自分たちの役割は何なのか（ブランドを構築すること）」を決して忘れてはなりません。ソーシャルメディアは、従来のメディアに比べて、よりスピーディーに、容易に、そしてそれほどの費用をかけずに開発・対応することが可能な部分もありますが、メッセージやコミュニケーションに関する基本的なルールや原則は、通常のメディアと同様のものが当てはまります。

当ホテルでは、従業員が楽しみながらも堅実に、ソーシャルメディア上の対話に触れ、探求し、参加することを奨励しますが、参加するに当たっては、各従業員が、当ホテルの定める価値観や事業運営方針をはじめとする様々なルールを遵守し、自らの良識と常識に基づいて行動することを強く要請します。

2：【ソーシャルメディアに関するリーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™からのコミットメント】

当ホテルは、ソーシャルメディアコミュニティにおいて自らの基本的な価値観に準拠して行動します。また、全社員は勿論のこと、代理店やベンダー、サプライヤーなど所属する組織や立場にかかわらず当ホテルに携わる全ての従業員が同様に行動することを期待しており、ケースに応じては個々の活動内容を検証し、適切な対応措置を取ります。

■ ソーシャルメディア活動においてリーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™が掲げる 5 つの基本的価値観

1. 透明性の担保

ソーシャルメディア上での議論の流れをコントロールすることを目的とした、擬似ページの制作や投稿メッセージの送信は行いません。ホテルが管理するすべてのホームページやファンサイトは、当ホテルの管理である旨を周知いたします。また、これらのページには、サイトが適切に運営されているか否かの状況を追跡・確認するための権限を、適切な内部プロトコルに準じて付与します。またブロガーやユーザーに対して、製品サンプルなどを含む物品、金品、サービスを提供したり、イベントに招待したりした場合、彼らのブログにおいても、その旨を記載していただくよう依頼するとともに、その履行状況を確認します。

2. 消費者のプライバシーの保護

あらゆる個人情報については、収集形態・保管方法・用途など、あらゆる面で慎重でなければなりません。これらは全て、個人情報保護方針や関連法規に従います。

3. 第三者の権利の尊重

ユーザー生成型のコンテンツを含め、ソーシャルメディア領域においても、著作権、商標権、肖像権など第三者の権利を侵害することなく、尊重します。その検証や履行確認に当たっては、各ユーザーの置かれた状況の違いを考慮しながら、部門横断的なチームで、適切な判断を行います。

4. 技術利用に対する責任

過剰な追跡ソフトウェアやアドウェア、マルウェア、またはスパイウェアの使用を推進する組織やウェブサイトには一切協力しません。

5. 傾聴と事例の活用

インターネットコミュニティでの議論に耳を傾けるとともに、本行動指針が常に最新の関連法令を遵守し、かつ適切な行動基準を反映したものとなるよう、万全を期します。

3：【社員及び協力会社によるソーシャルメディアの利用について】

当ホテルでは、社員及び当ホテルの業務に従事する協力会社の従業員が、個人の自己表現の一環として、また、ビジネス上のプ

プロジェクトにおいても、ブログなどのソーシャルメディアツールを使用することを認めています。ここで重要なのは、これら関係者全員が、ソーシャルメディアを含むインターネット上で自ら当ホテルについて語ることの影響度を十分理解するとともに、その最終的な責任は企業として当ホテルが負わなければならないことを、認識することです。

■ リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™の全社員及び協力会社社員がソーシャルメディアを利用する際に求められること

当ホテルを"代表して"語る場合と、当ホテルについて"語る"場合には、大きな違いがあります。下記に記載の項目は、当ホテルに携わる人がたとえ個人の立場であっても、ソーシャルメディア上の活動に参加し当ホテルのブランド及び企業活動について言及する全ての場合を対象としています。

1. 事業運営規範など、該当する方針等の厳守

全従業員は、当ホテルが定める事業運営方針、当ホテルの社員及び当ホテルの業務に従事する協力会社の社員が所属する各社の就業規則や個人情報保護方針、及びその他定めのある関連方針や法令等に従わなければなりません。

2. ブランド価値を守る"番人"としての役割を担う

無数の情報が溢れるソーシャルメディア上において、当ホテル及び当社のブランドがどのように語られているかを知るのに、関係者一人一人の協力は欠かすことができません。たとえ自分自身の担当業務に直接かわりなくとも、ポジティブ・ネガティブにかかわらず、インターネット上で当ホテルのブランドや企業としての評判について重要だと思われる投稿を見つけた場合には、当ホテルのマーケティング及び広報部門のソーシャルメディア担当者に速やかに報告するようお願いいたします。

3. 否定的な投稿に対する対応は、専門家に任せて、自分の判断では行わない

当ホテルについて否定的・中傷的な投稿を目にした場合にも、自分の判断で反論や議論を展開しないこと。"リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™を代表して"、ソーシャルメディアでの議論に参加できるのは、専門のトレーニングを受けて資格を得た人のみとなります。問題となる投稿を見かけた場合には、当ホテルのマーケティング及び広報部門のソーシャルメディア担当者に速やかに報告するようお願いいたします。

4. 仕事に纏わる記載をする場合は、特に配慮をする

ソーシャルメディア上では、業務に関する記述と自身のプライベートに関する記述の境界が非常に曖昧になりやすい特徴があります。当ホテルでは従業員の言論の自由を尊重していますが、同僚や上司、更にはビジネスパートナーもそれらのコンテンツにアクセスしたり、転送されて目にしたりする可能性があることを忘れてはいけません。そのため、業務における機密情報の記載は一切行わないのは勿論のこと、当ホテルとしての公式見解や利益に反する立場を公にしたような場合には、ブランド価値の毀損につながる議論や憶測を引き起こす可能性があることを、十分認識する必要があります。

4 : [リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™認定 ソーシャルメディア担当者に対して求めること]

従来のマスメディア同様、インターネット上で交わされる当ホテルやブランドについての対話に、場合によっては関わったり参加したりすることで、企業レピュテーションやブランド価値を守り、さらには高めていくことも重要です。

当ホテルが認定する担当者として、ソーシャルメディア上で当ホテルを代表する立場で発言する場合には、以下の点が求められています。

1. 所定のトレーニングプログラムを受講して、認定を受ける

当ホテルの定める公認アカウントにおいて、正式に当ホテルを代表する立場として発言する場合、規定のトレーニングプログラムを修了して、認定を受けねばなりません。この点に関しては、当ホテルの社員に限らず、公認アカウントの運営をサポートする代理店や制作会社の関係者も対象となります。

2. リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™を代表する立場であることを明らかにする

当ホテルを正式に代表する立場でのコミュニケーションは、当ホテルの認める公認アカウント内での発言に限ります。従って公認アカウントには、リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™公認アカウントであることを、明記しなければなりません。

3. 記録を取る

インターネット上の会話は時に即時性が高いため、公式に当ホテルを代表して発言する場合には、会話の記録（ログ）を取ることが重要です。

4. 迷った場合は投稿しない、を基本スタンスとする

担当者として、当ホテルを代表してソーシャルメディア上で発言する場合、その内容は誤解を招く曖昧な表現は避け、正確でなければなりません。その内容が正しいのか、あるいは読み手にポジティブな影響を与えるのか迷う場合には、投稿を避けてください。投稿への対処法について不明な場合は、マーケティング及び広報部門のソーシャルメディア担当者にご相談ください。

5. 他者の権利を侵害しない

第三者のコンテンツを使用する場合は、必ず投稿の中で権利所有者を明記するとともに、コンテンツの利用許可を得ていることを確認しなければなりません。

6. ローカルでの投稿が、世界的影響を及ぼし得ることを忘れない

ソーシャルメディアの良いところは、国境や文化、人種を越えて世界中が瞬時に繋がっていることですが、ある国では正しい発言であっても、別の国では不正確あるいは違法となる可能性もあります。そのため、自分自身のコメントが、グローバルに影響を与える可能性があるということを忘れてはなりません。

7. インターネットの恒久性を認識する。

情報が一度インターネットで公開されると、後でそれを削除しても、記録として恒久的に残る可能性があります。文字制限などの環境による制限を理由に、自分の主義・主張を文脈も合わせて正しく伝えられない場合には、それらを正しく表現した記載のある場所へのリンクを張るなどして対応するようにしてください。

2018年7月作成

TM Universal Studios. SH18-0053-B

【参考:リーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™公認ソーシャルメディアアカウント一覧】

ソーシャルメディアでの当ホテルの公認アカウント及び公式な活動一覧

(※2018年7月現在)

■ Instagram

ーリーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™公式アカウント

https://www.instagram.com/liber_hotel/

■ Twitter

ーリーベルホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™公式アカウント

https://twitter.com/LIBER_HOTEL