

## ソーシャルメディアの運用ポリシーならびに利用に関するガイドライン

### ●運用ポリシーならびに利用に関するガイドライン策定の背景と目的

ブログやツイッターをはじめとするソーシャルメディアが普及し、誰もが情報発信することができるなか、ユナイテッド・シネマ株式会社としてもソーシャルメディアの活用は新たな顧客との関係性を構築するチャンスだと考えています。ソーシャルメディアの特性を学び、有効に活用することで、お客さまへ情報を効果的に伝えることができるだけでなく、さまざまなお客さまのご意見を聴くことができると考えられます。

一方で、ソーシャルメディアが持つ情報のオープン性や強力な伝播力といった特性によって、間違った情報や不用意な記述が大きな問題を引き起こす可能性があります。ユナイテッド・シネマ株式会社としての活用だけでなく、従業員が個人の立場でソーシャルメディアを活用する機会も今後、ますます増加すると推測されます。それに伴って、ソーシャルメディアの利用が企業に大きな影響を与えるリスクも高まると考えられます。

これらのリスクに対応するために、ソーシャルメディアの利用にあたって従業員一人ひとりがソーシャルメディアの特性や守るべき社会的規範を理解する必要があると考えました。そこで、ユナイテッド・シネマ株式会社では、ソーシャルメディアの適切な利用と有効な活用を目指して、ユナイテッド・シネマ株式会社ならびに従業員や業務委託先がソーシャルメディアを利用する際の運用ポリシーと利用ガイドラインを策定しました。

### ●ソーシャルメディアの定義

ユナイテッド・シネマ株式会社では、ブログ、ツイッター、動画投稿&共有サイトなど誰もが発信できる情報ツールを用いて、ユーザーが情報を発信したり、相互にやり取りができるメディアをいいます。



### ●運用ポリシーならびに利用に関するガイドラインの適用対象範囲

運用ポリシーならびに利用に関するガイドラインは、ユナイテッド・シネマ株式会社の社員や契約社員、アルバイト、業務委託者などユナイテッド・シネマ株式会社の業務に関わる人に対して適用されます。

適用対象者がソーシャルメディアを利用する際は運用ポリシーならびに利用ガイドラインを確認して行動しなければなりません。

### ●運用ポリシー

ユナイテッド・シネマ株式会社ではソーシャルメディアで利用するアカウント名、アイコン画像は原則として以下の組み合わせで統一しています。

アイコン画像		
アカウント名	UNITED_CINEMAS	UC_GM_bot

公式アカウントは主に「ユナイテッド・シネマ株式会社が実施するキャンペーンや売店新商品の情報」や「ユナイテッド・シネマが実施するイベントの告知」の内容を投稿します。公式アカウントはユナイテッド・シネマ株式会社を代表して、主に企画編成部や営業部の担当者や運営サポートを委託された代理店および製作会社のスタッフによって運営され、投稿は原則として業務時間内に行います。

ただし、公式アカウントがユナイテッド・シネマ株式会社のサービスや上映作品に関する対応やサポートを保証するものではありません。あらかじめご了承ください。正式な発表に関しては、ユナイテッド・シネマ企業 Web サイト(<http://www.unitedcinemas.jp/index.html>) およびプレスリリースを参照ください。

またユナイテッド・シネマ株式会社のサービスや上映作品など各種お問い合わせは、専用のお問い合わせ窓口(<http://www.unitedcinemas.jp/faq/index.html>)をご利用ください。

## ●ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

このガイドラインは、ユナイテッド・シネマ株式会社の業務に関わる人がソーシャルメディアを利用して情報発信を行なう際の基本的なマナーや振る舞いについて記述しています。

ユナイテッド・シネマ株式会社を代表してソーシャルメディアを利用する場合だけでなく、従業員がプライベートの時間に個人として利用する場合もガイドラインに則って行動することが求められます。そのほかガイドラインはもちろんのこと、ユナイテッド・シネマ株式会社の行動指針やサービス規程を遵守しなければなりません。

### (1) 代表者(個人利用の場合は情報発信者)としての自覚と責任

公式アカウントを利用して情報を発信する場合には、ユナイテッド・シネマ株式会社の代表者としての自覚と責任を持たなければなりません。個人での利用においても、投稿した情報がユナイテッド・シネマ株式会社に影響を与える可能性があることを認識しなければなりません。

### (2) 機密情報やお客さまならびに従業員の個人情報やプライバシーを公開しないこと

「ユナイテッド・シネマ株式会社個人情報保護規程」に定められている個人情報や、「サービス規程」に定められている機密情報は公開してはいけません。

あらゆる個人情報やプライバシーに関わる情報は慎重に取り扱う必要があります。「ユナイテッド・シネマ株式会社個人情報保護規程」をはじめとする社内規則や関連法規を遵守しなければなりません。

### **(3)内容の正確性**

発信する情報は正確に記述しなければなりません。社名や映画作品名について記述する場合は、できるだけ正式な表記をしてください。略語など業界もしくは社内ではしか通用しない表現の場合があります。

またインターネットで公開された情報は削除をしても、それが恒久的に残る可能性があります。文字数や環境などの制限によって、正確な内容を正しく伝えられないと判断される場合は、正しい内容が記載されたページのリンクを張るなどの対応をしてください。

### **(4)誠実な対応**

ソーシャルメディアはさまざまな背景や事情を持った方が利用しています。発信した情報が当社の評価になることを認識し、他者からのメッセージを受容的かつ共感的な態度で聴く傾聴の姿勢をもって対応しなければなりません。また万が一、意に反して他者を傷つけたり、誤解を生じせしめてしまった場合には冷静かつ誠実に対応し、責任ある行動を意識してください。

またユナイテッド・シネマ株式会社に対して否定的だったり中傷的な投稿を目にした場合、個人の判断で反論したり議論をしたりしてはいけません。必ず担当部署に報告し、ユナイテッド・シネマ株式会社として誠実に対応しなければなりません。

### **(5)法令の遵守**

ソーシャルメディアで情報を発信する際は、基本的人権、肖像権、著作権、商標権などの各種法令に留意しなければなりません。

### **(6)他者の権利を侵害しない**

ソーシャルメディアを利用してユナイテッド・シネマ株式会社に関する情報を発信する際は以下の点に留意しなければなりません。

- ・ユナイテッド・シネマ株式会社と利害関係にある者や団体・企業の秘密に関する情報を発信してはいけません
- ・ユナイテッド・シネマ株式会社やユナイテッド・シネマ株式会社に関わる者の権利を侵害したり、誰かを困らせる内容や同僚、他人、他社の悪口を投稿してはいけません
- ・ユナイテッド・シネマ株式会社の従業員の安全を脅かすおそれのある情報を発信してはいけません

### **(7)以下の情報を投稿しない**

- ・人種、思想、信条等に対する差別や差別的な思想や内容を想起させる情報
- ・単なる噂や噂を助長させる情報
- ・違法行為や違法行為を助長させる情報
- ・そのほか公序良俗に反する情報

**(8) 投稿してもよいか判断に迷った場合は、原則として投稿しないという姿勢をとる**

投稿しようとしている情報が機密情報にあたるのかどうか、投稿しようとしている情報が正しいのか判断に迷う場合は投稿を避け、担当部署や上司に相談してください。

**(9) ユナイテッド・シネマ株式会社としての公式な見解や回答では無いことを明記する**

個人で利用する場合であってもユナイテッド・シネマ株式会社に関する情報を投稿する場合は、読み手によってユナイテッド・シネマの従業員もしくは関係者と認識され、ユナイテッド・シネマ株式会社の評価に影響を与える可能性があります。

個人で利用するソーシャルメディアにおいて、ユナイテッド・シネマ株式会社に関する情報を投稿するときは、個人としての投稿であり、会社としての公式な発言や見解、回答で無いことを必ず説明してください。

**※(10) 記録を残す**

インターネット上のコミュニケーションは即時性が高く、情報が恒久的に残る可能性が高いため、公式アカウントを利用して投稿する場合は、ログを取ることが重要です。

※(10)は原則、ユナイテッド・シネマ株式会社を代表して投稿する場合のみ適用とする