

生産性向上支援訓練の活用事例

《組織マネジメント分野》

訓練コース名【ネット炎上時のトラブル対応】

【会社概要】 病院等を運営する医療法人とそのグループ企業

訓練受講のきっかけ（経緯）

同法人では一部の病院で既にSNSを広報に活用しているが、まだ利用規定がない。社会的にネット炎上が頻繁に起こっていることを踏まえ、組織として課題や対策を明確にし、リスクに対応していかなければならないと考え受講に至った。

【訓練のねらい】

- ① ネット炎上の発生プロセスを知り、そのメカニズムと求められる企業対応を知る。
- ② 同法人ではこの訓練をベースにソーシャルメディアポリシーを作成する。ネット炎上の防火/消火対策・ガイドラインを策定する。

訓練の実施状況

訓練の概要

- 平成31年2月に1回、6時間。管理者層15名が受講。
- 主な内容
 - ①現在の一般社会のSNS事情
 - ②SNSの種類・特徴・活用事例
 - ③炎上事例から考えるリスク
 - ④ネット炎上への適切な対応
 - ・未然に防ぐために
 - ・起きてしまったら
 - ⑤同法人のSNSの運用体制
 - ・ソーシャルメディアポリシー
 - ・今後必要な運用体制を考える

受講した感想

【受講者の声】

- ネットを利用しての情報発信とそのリスクについて、自社が抱えている問題を考え直すことができた。
- SNSの活用は今後法人として必要だと認識のもと、職員個々に対するポリシーの徹底が急務であることを理解できた。
- 炎上そのものの仕組み、炎上前後の対策が理解できた。

【事業主の声】

- 習得した内容が他の従業員に伝達され組織全体のスキルアップにつながった。
- 今後の危機管理につながることができた。
- 当法人のソーシャルメディアポリシー、SNS運用方針の作成に役立った。