

カリキュラム

機構施設名： 和歌山職業能力開発促進センター
実施機関名： 株式会社テクノ経営総合研究所

| (B)組織マネジメント | | ネット炎上時のトラブル対応 | |
|-------------|---|---|----------|
| リスクマネジメント | | | |
| コースのねらい | 企業や従業員のインターネットによる投稿を発端に、事業継続が困難な状況にまでいたる可能性への対策として、ネット炎上時のトラブルに対応するための知識について習得する。 | | |
| 講義内容 | 「基本項目」 | 「主な内容」 | 訓練時間(H) |
| | 1 ネット炎上とその被害 | (1) ネット炎上の概要 •ネット炎上とは •ネット炎上の発生件数と最近の動向 •ネット炎上が及ぼす社会的インパクト (2) なぜネット炎上が発生するのか •ソーシャルメディア利用者の増大 •不特定多数への拡散力の強さ •サイバーカスケードによる世論形成 •増えている従業員による不適切な動画配信 (3) ネット炎上の種類 •商品、サービスに対する誹謗中傷 •個人の言動に対する非難 •フェイクニュース（デマの流布） •バイトテロ •内部告発、情報漏洩 (4) ネット炎上による被害 •企業信用力の失墜、株価や収益への影響 •誹謗中傷による社員の心理的被害 •商品の廃棄や対応告知等のコスト増大 | 2.0 |
| | 2 ネット炎上時の対応 | (1) ネット炎上が起きたらどうするか •ネット炎上を早期に察知する •状況を正しく把握し、迅速に対応する •謝罪、説明が必要な場合の対応 【演習1】ケーススタディによる対応策の検討(グループワークで意見交換) (2) ケース別の対応について •従業員や外部の不適切な行動による炎上 •従業員による情報漏えいや内部告発による炎上 •ユーザーからのクレームによる炎上 など (3) ネット炎上に対する法の知識 •損害賠償請求や業務妨害罪が適用されるケース •法的措置の進め方 •法的事例紹介 | 2.0 |
| | 3 ネット炎上の予防と対策 | (1) ネット炎上の防止策 •ネット炎上のリスクを予測する •コンプライアンスの徹底 •従業員教育とSNS運用ルールの策定 【演習2】ネット炎上のリスクアセスメント(自社業務におけるリスク分析を実施) (2) メディアリテラシー教育の進め方 •メディアリテラシーとは •炎上しやすいテーマや表現を使わない •SNSが抱えるリスクを認識させる •メディアリテラシー教育の事例紹介 (3) ソーシャルメディアガイドラインの作成 •ソーシャルメディアガイドラインについて •情報セキュリティポリシーの設定 •SNS社内運用ルールの設定 •ソーシャルメディアガイドの事例紹介 | 2.0 |
| | | | 合計時間 6.0 |

カリキュラム作成のポイント

自社のネット炎上の可能性、原因と対策をしっかりと把握して、ワークショップやディスカッションを通して他社の意見を参考にしながら、自社に有効な具体的な対策を立てる事を目的とします。

| 訓練に使用する機器等 | |
|---------------------------------|--|
| ●機器・ソフトウェア(受講者用) | ●機器・ソフトウェア(講師用・その他) ・プロジェクタ・スクリーン・ホワイトボード ・PC(持参) ・OS: Windows11 ・アプリケーション: Microsoft Office365 PowerPoint |
| ・筆記用具 | |
| ●使用するテキスト | ●その他 |
| ・自作テキスト | |
| 利用事業主に用意を求める機器等 | 備考 |
| ・プロジェクタ、スクリーン、ホワイトボード、マーカー(黒・赤) | |