



皆さんの企業では、SNSを適切に運用できていますか？



稲垣 彰 徳島県よろず支援拠点コーディネーター

中小企業のあらゆる経営上の悩みに対応するため、(公財)とくしま産業振興機構内に「徳島県よろず支援拠点」を開設しています。皆様のお役に立ちそうな支援内容を「徳島県よろず支援拠点」のコーディネーターが交代で紹介していきます。

はじめに

皆さん、SNSはご存じですよね。

個人的には、多くの方がLINEなどのSNS、いわゆるソーシャルメディアを利用されていると思います。

SNSとはSocial Networking Serviceの頭文字をとったもので、Web上で社会的ネットワークを構築できるサービスのことをいいます。

個人的な活用が進んでいる状況のSNSですが、企業の事業活動において、ソーシャルメディアいわゆるSNSをどの程度活用されているでしょうか。

ウェブサイトをいわゆるホームページがあるからソーシャルメディア(SNS)は運用していないという方も多いと思います。

ウェブサイトとソーシャルメディア(SNS)は、それぞれの利点があり双方をうまく利用することで一層の相乗効果を上げることができます。

そういわれても、具体的にどうすれば良いのかなど、不明な点も多いかと思えます。活用に関して生じるさまざまな疑問・相談にも対応しますので、ぜひ徳島県よろず支援拠点へのご来訪をお待ちしています。

SNSの特徴

一般的に固定的な情報を発信できるウェブサイト(ホームページなど)は成果に繋げることを直接的な目的とし、検索されやすく多くの資料請求や問い合わせを獲得することを意識しています。

ウェブサイトに訪れるユーザーは、既に企業に対してある程度の興味・関心がある状態といえます。

ソーシャルメディア(SNS)はどうかというと、根本的な構造はコミュニケーション促進ツールです。

個人間の情報交換や交流を主目的として発生・成立した背景を持ちます。しかしながらソーシャルメディアでもウェブサイトと同様のことはできますが、ウェブサイトと同様の考え方で運用するとうまくいかないことが多いと思います。また、違った表現をすると、ウェブサイトはストックメディア(静的)、ソーシャルメディアはフローメディア(動的)と捉えることができます。つまり、ウェブサイトでは企業が情報更新しなければ、新しい情報は表示されませんが、ソーシャルメディアでは自社アカウントが情報発信しなくても、他のユーザーや他の企業から発信された情報がユーザーの

ニュースフィードやタイムラインに流れ込む際に関連して表示されることもありえます。

主要なソーシャルメディアの状況

図表1「主要なソーシャルメディアの種類と利用者数」

ソーシャルメディア名	日本での利用者数(概数)	世界での利用者数(概数)
Facebook	2,600万人	29億5,800万人
Twitter	4,500万人	5億5,600万人
Instagram	3,300万人	20億人
TikTok	1,690万人	10億5,100万人
LinkedIn	300万人	8億7,500万人
LINE	9,400万人	1億9,400万人
YouTube	6,500万人	25億1,400万人

出所：著者作成(各ウェブサイト検索情報)

図表2「ソーシャルメディアの超概略」

ソーシャルメディア名	超概略
Facebook	実名登録により信用性が高く、表現手段が豊富である。
Twitter	高い即時性と拡散力がありますが、炎上するケースが比較的に多い。
Instagram	「インスタ映え」などビジュアル特化とハッシュタグ活用の効果が高い。
TikTok	若年層への訴求力の高さと動画コンテンツの閲覧中毒性が高い。
LinkedIn	実名登録による信用性の高さとビジネス情報の投稿が多い。
LINE	高機能メッセージツールといわれるメッセージ配信機能が特徴的である。
YouTube	有名な動画配信ツールでインフルエンサーマーケティング市場は大きい。

出所：著者作成

企業がSNSを利用するには

企業の究極の目的は売上を向上させることだとは思いますが、そこに至るためにはいくつかの段階があると思います。まず、どの段階でどのような目的に向けソーシャルメディアを利用するかを検討する必要があります。

例えば、①企業の認知度を高めたい、ブランディングしたい。(エンゲージメント)

- ②商品の認知度を高めたい、上手い広告配信をしたい。(プロモーション)
- ③顧客層の反応を知りたい、市場調査をしてみたい。(ソーシャルリスニング)

など、個々の企業が求める成果が得られるように検討することが重要です。

前述の図表2において各ソーシャルメディアについて端的にまとめてみましたが、実際に企業としてソーシャルメディアを利用するには、利用を検討するソーシャルメディアについてしっかりと調べておく必要があります。

その上で、選択したソーシャルメディアを運用する際のルール決めを行う必要があります。

個人利用においても色々な配慮は必要ですが、企業が利用するには周到に準備する必要があります。

- 大まかに準備する必要があることをあげると、
- ・自社にとって対象とする顧客層が利用する可能性の高いソーシャルメディアの選択
 - ・運用方針や目的及び投稿頻度などをあらかじめ策定すること
 - ・広告の有無や広告する場合に有料或いは無料の広告を行うかの選択
 - ・緊急時の対応などを含めた運用体制の構築
 - ・リスク対応に関する策定及び体制の構築

などが少なくとも必要になります。

また、ソーシャルメディア運用後の運用状況の評価を行うことも重要な項目の一つです。

つまり、運用状況を冷静に見極め、その後の改善に活かし効果的にソーシャルメディアの運用を継続することを実現するために評価は不可欠です。

評価については多様な視点や方法もあり、ここでは紙面上の制約もあり記載しませんがソーシャルメディア(SNS)の運用について相談いただく際には、この点についても細かくご説明します。

企業を取り巻く環境は日々変化し、一旦決めた方法がそのまま通用すると限りません。概ねの場合変化はつきものです。ソーシャルメディアの運用に関しても同様のことがいえます。よって、定期的に評価をすることは有用であるといえます。

ちなみに徳島県よろず支援拠点のFacebookとTwitterのホームビューを紹介しておきます。

Facebook



Twitter



「おわりに」

事業者によっては少し億劫に感じる方もおられるかもしれませんが、まず始めてみようと思うことが大事です。そう思ったならば道半ばまで進んでいるともいえます。

あとは、どうすれば良いのかを専門家の知恵を借りながら一つ一つ進めていけば良いだけです。

事業者自身が想像できなかったものが現実化したり、成果となって現れたりすることを実感されると思います。

その一歩として、徳島県よろず支援拠点をご活用ください。

よろず支援拠点の連絡先は以下のとおりです。

徳島県よろず支援拠点

徳島県徳島市南末広町5番8-8
徳島経済産業会館2階

HP <https://yorozu-tokushima.go.jp/>
よろずにGO

電話088-676-4625



受付時間

【平日】9:00～17:45

【休日相談会】

●第2・第4日曜日 10:00～17:00 徳島駅前ポッポ街

●第1・第3土曜日 10:15～17:00 アミコビル9F

(最新情報を確認して下さい)

新型コロナウイルスに関する経営相談窓口を設置しております。相談希望の方は上記、徳島県よろず支援拠点にご連絡ください。