

# はじめに

あなたは、日々のビジネスシーンで誰かに連絡を取りたいと思ったとき、どんな連絡手段を思い浮かべますか？ また、その中で、あなた自身がいつも使っている連絡手段にはどんなものがありますか？

固定電話、FAX、携帯電話、パソコンのメール（会社用、個人用）、携帯電話のメール、メッセージングサービス、SNS…、思った以上にたくさん手段があることに気付いたでしょう。そして、相手にできるだけ早く、確実に伝えることができるツールはどれかな？と考えながらシーンにあわせて使い分けられていると思います。

いまでは当たり前のように使われているコミュニケーションツールですが、普及してきたのは、最近のことです。メッセージングサービスやSNSはそのなかでも特に新しいツールですし、携帯電話やパソコンでEメールが当たり前のように使われるようになったのも比較的最近といってよいでしょう。これらの、主にインターネットを通じて、パソコンやスマートデバイスで行われるコミュニケーションのことを、ここではデジタル・コミュニケーションと呼ぶようにしました。

このような新しいコミュニケーションの形ですから、どの人も同じように使えるかといえば、残念ながらそうではありません。人によって、または世代によって、使い方も習熟度も常識やマナーも少しずつ違ってきています。そのため、コミュニケーションをとりたい相手にあわせてツールや使い方を使い分けることが必要になってきています。

コミュニケーションは情報を伝えるだけではありません。情報の中に、送り手または受け手の気持ちや感情が含まれています。デジタル・コミュニケーションにおいては、ことばづかいや文章表現力はもとより、ツールの選択、発信・送信するタイミング等、それらすべてが受信者の立場に立って、思いやりのある、心地のよいものとなっているかどうかを、よく考えることが大切です。

時代にあわせて、次々と新しいデジタル・コミュニケーションツールが生まれ、またその使い方も変化していきます。それらも、どんどん取り入れていくことになるでしょう。それでもコミュニケーションの基本は変わらないと思います。その基本を学ぶときに、少しでもこの冊子が役に立てば幸いです。

平成 27 年 11 月  
横山 達也

## 目次

<b>1</b>	<b>SNS を使いこなそう</b> .....	02
	Question 1 SNS を使うときに気をつけたいことは？ .....	05
	Question 2 撮った写真を投稿するときの注意点は？ .....	06
	Question 3 SNS は毎日、何度も投稿すべき？ .....	07
	Question 4 友達申請を受け取ったら？ .....	08
	Question 5 チェックイン機能の注意点は？ .....	09
	Question 6 業務で SNS を活用するには？ .....	10
<b>2</b>	<b>メッセージングサービスを使いこなそう</b> .....	11
	Question 7 メッセージングサービスはいつ使う？ .....	13
	Question 8 仕事でメッセージングを使ってよい？ .....	14
<b>3</b>	<b>Eメールを使いこなそう</b> .....	15
	Question 9 ビジネスメールの基本形は？ .....	16
	Question 10 Eメールで使ってはいけない文字は？ .....	17
	Question 11 BCC で受けたメールはどうする？ .....	18
	Question 12 気をつけたい web (ウェブ) メール .....	19
	Question 13 Eメールで済ませないコミュニケーションとは？ .....	20
	Question 14 大きなサイズのファイルを送りたいときは？ .....	21
<b>4</b>	<b>携帯電話・スマートフォンを使いこなそう</b> .....	22
	Question 15 個人所有の端末を仕事で使うときは？ .....	23
	Question 16 会社から支給された端末を使うときは？ .....	24
	Question 17 カメラから情報漏えい？ .....	25
	Question 18 携帯電話・スマートフォンのマナーは？ .....	26
<b>5</b>	<b>安心安全なデジタル・コミュニケーション</b> .....	27
	Question 19 ソーシャル・エンジニアリングとは？ .....	28
	Question 20 パスワードの管理法 .....	29
	Question 21 知っておきたい法律の知識 .....	30
<b>6</b>	<b>知ってて便利な用語集</b> .....	31



# 1

## SNSを使いこなそう

「SNS」（ソーシャルネットワーキングサービス）は、インターネットを通じて様々な人と手軽につながることができ、また情報交換ができるサービスです。また、企業のPRや顧客のロイヤルティを高めるために使われることもあります。

Facebook、LINE、mixi、Google+、また広義に解釈するとTwitterなどもSNS含まれますが、これらによって世界中の人々が様々なSNSでつながっています。

SNSの多くは無料で利用することができます。利用前に利用者登録が必要で、登録後にサービスにログインして使えるようになります。パソコン、スマートフォン、タブレットなど、どの端末からでも、それぞれのSNSの利用者同士であれば、通信事業者や端末の種類に関係なく、利用することができます。

SNSの主な機能としては以下のようなものが備わっています。

### 【プロフィール】

氏名、生年月日、出身、職業、趣味などを登録し、公開します

### 【メッセージ送受信】

テキストチャット、メッセージングサービス、Eメール等が使えます

### 【タイムライン】

投稿された出来事や記録を時系列に並べたリストが作られます

### 【ユーザー検索】

同じSNSに登録している人を検索でき、つながりを作ることができます

### 【日記】

自分に起こった出来事やニュースを投稿し、文字や写真で記録し公開することができます

### 【コミュニティ】

テーマごとにグループを作成し、グループ内で情報交換ができます

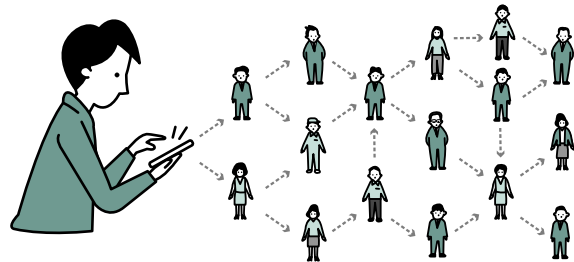
SNSをプライベートで利用している人は非常に多くなりました。そして、プライベートで利用するだけでなく、最近では、ビジネスシーンでもSNSを使うことは珍しくなくなりました。今後、ますますなくてはならない、重要なコミュニケーションツールとなっていくことでしょう。

SNSの登場で、SNS内のコミュニケーションは個人的なものなのか、それとももっと広い世界との交流なのか、コミュニケーションの範囲がわかりにくくなってきているように感じます。ですから、どこで誰がみているかわかりませんので、たとえ勤務先を公開せずに投稿をしていたとしても、常に

社会人としての立場をわきまえて言動に注意することが大切です。SNS 中の写真に写っている場所の名前や通っていた学校名などで検索して、どのような人が書いたものかがわかってしまうことが起きているのは皆様もご存じでしょう。スマートフォンやパソコンの小さな画面上で操作であっても、自分が SNS を通じて世界中から見られていることや、世界に向かって発言していることを、意識しながら利用することを忘れないようにしましょう。

ここでは、

- SNS を使うときに気をつけたいこと
- SNS に投稿するときに注意すること
- 友達を増やすときに気をつけること
- 位置情報（チェックイン）の使い方等に触れていきます。



他にも知っておきたい事柄がたくさんあります。デジタル・コミュニケーションツールの利用について経験を積み、ビジネスで使う前に慣れておく事をお勧めします。

## 【参考】代表的な SNS

### Facebook（フェイスブック）【<https://ja-jp.facebook.com/>】

Facebook, Inc. が運営する SNS です。

利用前にユーザー登録を行い、自分の氏名、出身、趣味等を登録します。また、他の利用中のユーザーを「友達」として登録し、相互に情報交換をします。メッセージ（テキストチャットやメール）の交換や近況、日々の活動を報告することができ、また「友達」の日々の様子を知ることができます。また、「友達」は、学生時代の同級生や先輩・後輩、会社の仲間、取引先、遠くに住む家族等との交流を可能にします。

ユーザー登録時に 13 歳以上であれば、誰でも無料で使うことができ、パソコン、スマートフォン、タブレットを使って利用することができます。通話機能もあります。

### LINE（ライン）【<http://line.me/ja/>】

LINE 株式会社が運営する SNS です。

利用前にユーザー登録を行う事で、スマートフォンやタブレット、パソコンで使うことができます。代表的なサービスとして、テキストチャット、音声通話やビデオ通話（インターネット電話）などがあり、利用料は無料です。匿名で使えます。LINE での通話は無料だから、と利用している方が多いようですが、通話はパケット通信を利用するインターネット電話であり、テキストチャットもパケット通信を利用することから、パケット通信料が課金されます。通信事業者のパケット定額サービスなどに加入していない場合は、パケット通信料請求が過大になる場合もあります。

テキストチャットでは、文字以外に LINE 用のスタンプや絵文字を使って感情や思いを表現することができます。

## Q.1

## SNSを使うときに気をつけたいことは？

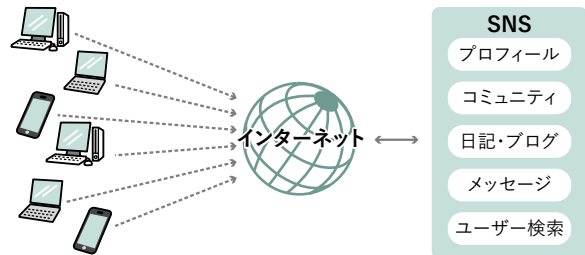
個人的に SNS を利用しはじめたばかりです。利用する上で気をつけた方がよい基本的なことを教えてください。

**A** 個人として使う SNS でも、周りの人から見ると、一人の社会人の言動として映ります。SNS の特徴として過去ログ（投稿した記事）を追えるという特徴がありますので、私的な情報発信のときにも、言葉づかいや表現だけでなく、情報の中身についても慎重に取り扱うことを意識しましょう。

SNS は、電話やメールのような 1 : 1 のコミュニケーションではなく、1 : N（大勢の人）のコミュニケーションです。そしてまた、その情報を見た人が、さらに他の人に情報を拡散させることができるのも SNS の特徴です。一度、投稿した内容はあっという間に広く伝わります。投稿前の内容を確認してから掲載する習慣をつけましょう。

また、業務で知り得た秘密情報や公開前の情報は、企業や団体が公式に発表するまで情報発信してはいけません。SNS 上で注目を集めたい、目立ちたいという気持ちから、皆の知らない驚くような情報を発信しようとする人が少なくないようですが、新製品や新サービスの未公開情報、有名人の個人的な言動に関する情報、個人を特定できるような情報などは投稿しないようにします。また、それと暗にわかるような表現を使って投稿することも避けましょう。

しかし、「注意すべきこと」にとらわれすぎて、SNS の良さを十分に生かせないのもよくありません。投稿したい内容やその表現について考えて、問題ないと思えば、積極的に投稿したり、他の人の投稿に反応したりするのが SNS コミュニケーションです。



## ビジネスシーンではこう活かせ！ BUSINESS



アルバイトがツイッターを通じて社内情報やお客様情報を公開してしまい、企業のイメージダウンにつながったという事例が何件も起こり、報道されています。本人は軽い気持ちで隣にいる友達に話した程度のつもりだったのでしょうが、SNS では拡散する機能（シェアなど）で瞬く間に全世界へ広がります。正社員、派遣労働者、アルバイト、業務委託先のメンバーといった雇用形態に関わらず、一人ひとりが、研修等で情報管理のガイドラインやルールを理解し、行動できるようにしなければなりません。