

第74回ボランティア広場
「SNS活用講座」

1. 日 時：令和4年10月15日（土）14時～16時
2. 方 法：Zoom開催
3. 講 師：合同会社MACARON 谷 浩明氏
4. 参加者数：17名（団体所属 10名、一般市民 7名）

5. 要 旨

情報はどのようにしたら伝わるのかを理解していた方がより SNS を効果的に使うことができるため、まずは、SNS の基本的なことについて話をする。

皆さんは、「伝える」と「伝わる」の違いをどのように考えているか。「伝える」は、情報の送り手が受け手に情報を一方的に流すことだと考える。また、情報を受け取っていても無視している、あるいは、違った情報として受け取っている可能性がある。つまり、「伝える」ことは、相手の気持ちがわからない状態のことである。そして、「伝わる」は、情報の受け手が発信された内容を理解し、返信や期待通りの行動変容をしてもらうことであると考えられる。SNS を利用するからには、「伝わる」ことが大切である。

そこで、情報が「伝わる」ポイントは2つある。1つ目は、相手のことをよく知ること。これは、広報の考え方にヒントがある。広報とは、組織において人々とよりよい信頼関係を作り出すために行う誠実なコミュニケーション機能である。そして、広報の先には必ず伝えたい人がいる。今後の広報では、誰のために情報を発信しているのかを意識すべきである。

2つ目は、情報発信ツールを複数掛け合わせる。チラシ等をさらにデジタル発信するということが必要である。

次に、SNS を知ることについて話をする。SNS とは、ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略であり、情報の伝達が主となる目的ではなく、友人とのコミュニケーションをとることが目的のサービスである。ソーシャルメディアとは、利用者の発信した情報や利用者間のつながりによってコンテンツを作り出す要素を持った Web サイトやネットサービスなどである。つまり、SNS とソーシャルメディアは、似ているようで異なるものである。ソーシャルメディアの中に SNS が含まれている。現在は、スマートフォンがあれば何でもできる時代であり、あらゆるものがソーシャルメディア化している。そこで、NPO 法人や市民団体でよく使われている SNS を紹介する。

Facebook は、若い世代はあまり利用しておらず、30代後半から60代の方が利用しているため、情報発信をする際は、30代以上の方向けに発信するとよい。また、実名登録を

しなければいけないことに抵抗をもつ人が多い。Facebook は、写真を多く投稿できるため、たくさんの情報を載せることができるということが大きな特徴である。より多くのことを投稿すれば、多くの人から評価をもらえると考える傾向にあるが、Facebook の場合は、投稿が多ければ多いほどあまり評価をもらえない。つまり、Facebook を利用する場合は、投稿の頻度を考えることが非常に重要である。

Twitter は、20代が最も多く若い世代の利用者が多い。Twitter の特徴は、リツイートができることである。簡単に誰でも情報を広げることができる半面、炎上に繋がることもある。また、Facebook と違い、投稿を連続して行った方が効果的である。

Instagram は、様々な世代の人が写真を載せることを目的として利用している。情報内容は写真がメインのため感覚的で趣味性が強いのが特徴である。

これまで3つ SNS を紹介したが、次にそれぞれのおすすめポイントを紹介する。Facebook は、人とのつながりを利用して発信したい場合や年配の方向けに発信すると非常に効果的である。Twitter は、情報をリアルタイムで発信したい場合に向いている。若い世代や子育て世代を意識した情報発信を行いたい場合に良い。Instagram は、画像・写真や動画を中心に情報発信したい場合に効果的である。

SNS の注意事項をお伝えする。SNS はどうしても広く情報を知らせようとしてしまいがちだが、情報の押し売りをしないようにする。また、アカウントを意図もなく作ることも避けたほうが良い。伝えたい相手がどんな方なのか把握し、どの SNS メディアが適切なのか考えるべきである。もう一つは、SNS を利用すれば情報が広がるといった安易な考えはもつべきではない。SNS は情報の伝達が主な目的ではなく、情報を受け取った相手とコミュニケーションを取ることが目的である。

次に、SNS で気をつけたいことをお伝えする。市民団体に SNS のアカウントを作った場合は、個人発信でないことを注意すること。友達に発信されているだけではなく、世界中に発信されてしまう。SNS は、もっと知りたい場所、商品を買いたい場所に位置づけられる。

投稿するにあたり、より効果的な投稿をお伝えする。投稿する場合は、画像付きで投稿した方がよい。また、投稿する前に PC とスマートフォンを確認することも大切である。これは、見やすさにつながる。そして、連載で期待値を上げることもよいと考える。

SNS を利用して様々なことを体験してほしい。