

企業向けセミナーご案内
企業のリスク管理を考える(第4回)

SNS 時代の企業と消費者

主催: 国民生活センター 後援: 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

12月9日(火)

13:00~17:10

受講者
募集中!

今回のテーマは SNS を介した消費者とのコミュニケーションです。

SNS は、活用の方法によりプラスにもマイナスにもなる時代。炎上回避や、SNS 上の声をさまざまな企業活動へ活かしていくためのヒントを学びます。消費者対応窓口、広報や SNS 担当だけでなく商品開発、品質管理、経営管理部門など、企業内のすべての業務で活用できるテーマでお送りします。

**※「会場での集合研修」「リアルタイム配信」「オンデマンド配信(後日配信)」の
3つの受講形態で参加できます。**

📍 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
港区高輪 3-13-22(JR、京急品川駅より徒歩 5 分)



■JR・京浜急行 品川駅からお越しの方
品川駅高輪口(西口)から徒歩5分。駅を出て横断歩道で第一京浜国道を渡り 300 メートルほど、ざくろ坂という緩やかな坂を登ると右手にあります。



講座内容のお問合せ

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課 担当: 吉澤、渡部
電話番号: 03-3443-6207

受付時間 9:30~12:00 13:00~18:15

土日祝日、年末年始(12月29日~1月3日)を除く

講義内容・講師・申込方法 ※裏面をご覧ください

【講義】SNS 時代の企業と消費者のコミュニケーション

桜美林大学 ビジネスマネジメント学群 准教授 西山 守

ネット上の口コミやレビュー、ソーシャルメディア上の投稿が消費者の心理、購買行動に与える影響などSNS上で影響しあう企業と消費者とのコミュニケーションのあり方についてお話いただきます。

■主な講義内容

- ・ 口コミやレビューが消費者の購買行動に与える影響
- ・ 企業の投稿などが消費者に及ぼす影響とマーケティング
- ・ SNS を通じた消費者とのコミュニケーション など



大手広告会社のマーケター、リサーチャーとして勤務後、大学教員を務めながら、コンサルタントとして企業の広告戦略、マーケティング戦略の立案に従事。SNS マーケティング、特にソーシャルリスニングの領域に関しては、黎明期から、分析手法や戦略構築のフレームワーク開発に携わってきた。戦略PR やデータ分析も専門領域としている。

【交流・ブレイクタイム】※集合研修のみ。リアルタイム配信では休憩時間となります。

受講者との情報交換ができる時間。グループに分かれ、事例をもとに対応を想定した話し合いを行う予定です

【講義】事例から学ぶ 企業における SNS 炎上対策

株式会社日経 BP 日経クロストrend 副編集長 小林 直樹

多くの取材経験から、企業に対する SNS の書き込みと対応について、今後のヒントになるお話を伺います。炎上対策だけでなく、商品などの改善につながる情報としても見過ごせないSNSとの向き合い方を学びます。

■主な講義内容

- ・ 事例をもとに学ぶ SNS 炎上と円滑対応をわけもの
- ・ SNS 対応の最適解はあるのか？ など



早稲田大学政治経済学部卒業後、日経 BP 入社。「日経ビジネス」を皮切りに「日経ネットナビ」「日経ビジネスアソシエ」「日経デジタルマーケティング」の創刊に参画。1999 年に取材した東芝ビデオクレマー事件をきっかけに「ネット炎上」現象の分析、執筆がライフワークに。「日経クロストrend」では、ランキング、データ、調査ものを多く手掛ける。

申込方法

※以下の国民生活センターホームページから実施要領をご確認いただき、お申込みください。

<https://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

■受講料 各 10,000 円(税込)※振込手数料はご負担ください。

■定員・スケジュール概要・キャンセルについて

受講形態・定員※1	開講日・期間	申込受付期間 ※最終日は 16 時頃まで	振込期限・キャンセル料発生 (※2)
集合研修(50 名)	12 月 9 日(火)	10 月 21 日(火)～11 月 25 日(火)	12 月 8 日(月)
リアルタイム配信(50 名)	12 月 9 日(火)	10 月 21 日(火)～11 月 25 日(火)	12 月 1 日(月)
オンデマンド配信(120 名)	令和 8 年 1 月 20 日(火)～2 月 18 日(水)	10 月 21 日(火)～令和 8 年 1 月 5 日(月)	1 月 9 日(金)

※1)各先着順 ※2)振込期限を過ぎてのキャンセルは全額キャンセル料が発生します。詳細時間などは申込サイトの実施要領参照。

■その他変更などについて

【申込受付期間内】申込サイト上より可 【開講日前日まで】ヘルプデスクへ電話 【研修当日】教育研修部まで電話

■ヘルプデスク(申込、キャンセルなどに関するお問い合わせ)

電話番号: 03-6902-1331 受付時間: 9:30～17:30(土日祝日、年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)を除く)

■国民生活センター教育研修部(当日のお問い合わせ)

電話番号: 03-3443-6207 受付時間 9:30～12:00 13:00～18:15 土日祝日、年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)を除く