

2023 年 9 月 7 日 配信

◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◇◆◆

◆広島経済大学 社会人対象講座キャリアアップ・プログラム◆

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

◇キャリアアップ・プログラム講師のリレーコラム◇

## 「SNS プロモーションにおける戦略的問題と組織的問題」

広島経済大学 ビジネス情報学科 准教授  
2 学期「1 から学べるデジタルマーケティング」  
関 隆教

「SNS は幅広い消費者に向けて低コストでプロモーションを行うことができる」。そう考える人が多いのではないだろうか。確かに間違いとは言えないが、留意すべき点が多くある。筆者はデジタル・マーケティングに関する研究・教育活動を行っているため、企業の方から SNS の活用方法について相談を受けることも少なくない。他社に対抗して SNS のアカウントを作ってはみたものの、現在はほとんど稼働していないといったこともしばしば見られる。今や社会インフラとなっている SNS であるが、プロモーション手段として成功裏に運用することは容易ではないのである。

自社商品の紹介のために Instagram や YouTube のアカウントを開設し、それらに写真や動画を投稿しても、エンゲージメント(例えば、いいね!やシェア等)の向上が困難であるのはもちろん、閲覧や再生すらされないことも多い。ある投稿が偶発的に拡散されバズることもあるが、その継続性は期待できない。「投稿するコンテンツ自体に魅力がない」「ターゲットが不明瞭」「タッチポイントの設計にミスがある」といった運営上の問題をあげれば枚挙にいとまがないが、ここではより俯瞰的な視点で「戦略的問題」と「組織的問題」の 2 つから分析する。

戦略的問題には、目的と目標が不明瞭であることが挙げられる。組織全体として「何のために SNS を活用し、どのようなことを実現したいのか」という目的が明確でなければ、SNS 担当者は「誰にどんなコンテンツをいかに届ければよいのか」が分からない。また、目的を達成するためにどのようなゴールを定めるのかも重要になる。戦略的な見地から SNS プロモーションを捉え、適切な KGI(重要目標達成指標)を設定し、組織的に目指すべき方向性を示す必要がある。

一方、組織的問題は、SNS 運営上のガイドラインの設定と SNS 担当者の動機づけや権限の範囲に関係する。まず、SNS を運用する際の方針やルールなどのガイドラインを設定し、リスクマネジメントやオペレーションの効率化を図ることが必要である。次に、SNS 担当者の動機づけについては、彼/彼女らをどのように評価するかがポイントになる。リツイート数やいいね!数、フォロワー数の他、CVR(コンバージョン率)や SMROI

(Social Media Return on Investment)など(1)の指標を用いて、担当者の成果を適切に評価する仕組みを構築しモチベーション管理を行うことが重要である。最後に、権限の範囲については、SNS 担当者が「何をどこまで決められるのか」といった意思決定の問題に関わる。担当者が投稿内容やイベントの企画を考えるだけでなく、それを実行することができるかどうかは、各人のモチベーションの向上や創造的なアイデアの創出につながる。これらの組織的な条件を整備することで、質の高いコンテンツを継続的に発信することが可能になると考えられる。

このように、SNS プロモーションを効果的に活用するためには、戦略的問題と組織的問題の 2 つの問題を解決する必要がある。しかしながら、これらの問題をクリアするためには、トップマネジメントやブランドマネジャー等の意思決定が不可欠である。SNS は炎上等のリスクが不可避であるが、リーダーがそのアンコントロールの特性をいかに理解し、SNS マーケティングを経営戦略の柱の一つとして位置付けられるかが鍵となるだろう。

注

(1)成果指標の詳細については、下記で紹介する水越(2018)を参照されたい。

>> 次回のコラムは、2 学期「財務会計の基礎」講師 角 裕太准教授が担当します。

#### ◆今週の一冊◆

関 隆教准教授おすすめの書籍です。



『[ソーシャルメディア・マーケティング](#)』水越康介著，日本経済新聞社，2018 年。

ソーシャルメディアを活用したマーケティングの理論や概念をわかりやすく解説した入門書です。SNS を駆使したマーケティングに興味のある方や既に実務で活用してはいるものの理論的な知識を学びたいと考えている方におすすめです。

#### ◆講座紹介動画◆

※タイトルをクリックすると講座紹介動画と講座概要がご覧いただけます。(本学オフィシャルサイトに遷移します)

■[「1 から学べるデジタルマーケティング」](#)

講師:ビジネス情報学科 准教授 関 隆教

デジタル社会におけるマーケティング・マネジメントに関する初歩的な知識やその背景にある理論を学びます。

★2023年10月17日(火)開始(毎週火曜日全6回)

## ◎事務局から◎



2023年度キャリアアップ・プログラムの受講申し込み受付中です！

2学期講座の申込締切は、**9月27日(水)**です。

忙しい社会人が学びやすい環境となるよう、平日夜間に市内中心地の立町キャンパスで開講しています。

## ◇キャリアアップ・プログラム 講義の様子◇

※本学オフィシャルサイトに掲載している講義の様子をご覧ください。

[2023年度キャリアアップ・プログラム1学期講座が終了しました。](#)(2023/7/7 掲載) **NEW!!**

## ◇2023年度2学期開講科目のご案内◇

※画像またはタイトルをクリックすると講座紹介動画と講座概要がご覧いただけます。(本学オフィシャルサイトに遷移します)

### ■「[マーケティングの基礎](#)」



講師:経営学科 教授 細井 謙一

どのような部署でもマーケティング・センスが求められています。初心者の方にもわかりやすい内容で、マーケティングを基礎から学びます。

★2023年10月16日(月)開始(毎週月曜日全6回)

### ■「[ローカルブランディング入門](#)」



講師:メディアビジネス学科 教授 井上 英之

地域に伝わっている魅力ある特産物や技術等を、商標権等知的財産権(IP)や、デジタルメディア(技術)を活用し、ブランディングを進めることで、活性化を図ることが可能になります。そうした事例や取り組み方、考え方を概括的に紹介します。

★2023年10月16日(月)開始(毎週月曜日全6回)

## ■「実践的広告戦略立案の応用」



講師:メディアビジネス学科 教授 北野 尚人

広告やプロモーションに関するセンスは人生を豊かにしてくれるかもしれないと思う人を対象に、演習を中心にした講義で広告の応用の仕方について学んでいきます。

★2023年10月17日(火)開始(毎週火曜日全6回)

## ■「1から学べるデジタルマーケティング」

講師:ビジネス情報学科 准教授 関 隆教

デジタル社会におけるマーケティング・マネジメントに関する初歩的な知識やその背景にある理論を学びます。

★2023年10月17日(火)開始(毎週火曜日全6回)

## ■「財務会計の基礎」



講師:経営学科 准教授 角 裕太

企業が作成・公開する財務諸表(貸借対照表・損益計算書・キャッシュフロー計算書等)の仕組みとその読み方(分析手法)について学びます。

★2023年10月17日(火)開始(毎週火曜日全6回)

## ■「戦略思考のリスキリング」



講師:経営学科 教授 岡本 康昭

ビジネスの現場で様々な課題と向き合った時に的確かつ早く物事を把握する「型」を習得します。様々な戦略ツールの、効果的な活用方法とその先を議論しながら考えてみましょう。

★2023年10月12日(木)開始(毎週木曜日全6回)

## ■「経済学で紐解く日本の歴史」



講師:経済学科 教授 野北 晴子

日本の歴史をテーマとし、経済学的見地から分析します。例えば、有名な「秀吉の高松城水攻めと中国大返し」ですが、短期間での堤防の建設、大軍勢の移動には多額の資金が必要だったはず。秀吉はどのようにそれを賄ったのか、経済学で謎解きをしていきます。

★2023年10月12日(木)開始(毎週木曜日全6回)



## ■「Excelで基礎から学ぶコーポレート・ファイナンス」



講師：経済学科 教授 重本 洋一

企業の資金調達や投資活動について戦略的な意思決定を行っていくにはどうしたらよいかについてコーポレート・ファイナンス理論を踏まえつつ実例を用いて易しく解説していきます。

★2023年10月13日(金)開始(毎週金曜日全6回)

2022年度講座終了後のアンケートに寄せられた受講生の声の一部をお知らせします。

2023年度の受講をご検討の皆さまは、ぜひこちらをご覧ください、受講の参考にさせていただけたらと思います。

<https://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/voice2015.html>

※詳細については、以下URLをご確認ください。

《キャリアアップ・プログラム》2・3学期も受講申込受付中！

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

※ご意見・ご感想はこちらまで [career-up@hue.ac.jp](mailto:career-up@hue.ac.jp)

※配信解除はこちらから行ってください。

<https://y.bmd.jp/bm/p/f/tf.php?id=0828719345&task=cancel>

※広島経済大学 オフィシャルサイト <https://www.hue.ac.jp/>

発信元：広島経済大学 教育・学習支援センター キャリアアップ・プログラム事務局 (082-871-9345)