

2020年8月1日

土佐くろしお鉄道ソーシャルメディア運用ポリシー

■本ポリシーの目的

土佐くろしお鉄道株式会社では、当社での取り組みやイベント情報、鉄道や沿線地域の魅力、また運行情報提供などの情報発信のために「Twitter」「Facebook」「Instagram」を活用し、これらのSNSを通じてお客様と良好なコミュニケーションを築き、利便性と満足度の向上を目指すために遵守すべき姿勢・行動について定めます。

■運用アカウント

Twitter … 土佐くろしお鉄道【公式】列車運行情報 (@tosakuro_train)

Facebook … 土佐くろしお鉄道 (@tosakuro)

Instagram … 土佐くろしお鉄道 (@tosakuro_rail)

■運用にあたっての心構え、遵守すべき姿勢・行動

- (1)インターネットには不特定多数の人がアクセス可能なこと、一度公開された情報は完全に削除できないこと、個人が容易に特定される場合があることを十分認識し、これらの発信が世間に少なからず影響を持つことを理解したうえで運用します。
- (2)個人情報の適正な取り扱いに留意すると共に、誹謗中傷や誤解、不快感を与える行為はいたしません。
- (3)ご利用の皆さまの発言に対して耳を傾け、コミュニケーションを通じて得たものを社内外へ還元し、良好な関係性を保てるよう心がけます。

■お客様へのご案内とお願い

- ・ソーシャルメディアの特性上、発信された情報は必ずしも公式な見解を表しているものではありません。当社の正式な発表・見解に関しては、土佐くろしお鉄道ウェブサイトおよびプレスリリース等において公表いたします。
- ・情報は、発信当時のものであり、その後変更されることもありますのでご注意ください。
- ・アカウントによって対応の仕方(返答、対応時間など)が異なります。また、いただいた全てのコメント・メッセージに必ずしも回答をお約束するものではありません。予めご了承ください。
- ・投稿内容以外での当社へのご意見・お問合せは、土佐くろしお鉄道ウェブサイト「お問合せ」ページからお願いいたします。
- ・なお、コメント・メッセージで内容が不適當であると判断される場合には、予告なく削除させていただくこともございます。