

今こそ考えるべきデジタル・クライシスの話(10)

「デジタル業界のコロナ対応の  
違いが生んだネット世論の是非」

文 佐々木寿郎

Text by Toshiro Sasaki

2 020年5月、新型コロナウイルスの感染拡大防止を受けて、結婚式の延期やキャンセル、またその支払いを巡って、ウエディングプランナーや企業の対応に対して批判的な投稿が多数行われました。

例えば、エスクリ社で6月に挙式を行おうとしていた夫婦は、結婚式をキャンセルしようとしたところ、高額なキャンセル料の支払いを求められたと主張する投稿<sup>※1</sup>を行っています。また、同じブライダル業界のベストブライダル社でも延期料やキャンセル料に関して、ウエディングプランナーによって、対応が二転三転するなどの指摘が投稿<sup>※2</sup>されています。

これらの投稿は「#結婚式キャンセル」などのハッシュタグをつけて投稿され、同様の被害にあった人がお互いに情報共有し、投稿を拡散しておりました。そうした投稿の中で、スタッフの対応の悪さや支払いに関するトラブル、別のブライダル会社へ乗り換えを検討するといった内容の投稿が行われ、レピュテーションリスクが発生する事になりました。

実際に投稿数について調査してみると、「ベストブライダル」を含む投稿

に関しては、緊急事態宣言の延長が決まった5月6日頃から徐々に投稿され始め、その後も「営利主義体質」や「本当に酷い会社」といったネガティブなワードを含む投稿が継続的に行われるようになり、5月11日には108件もの投稿が行われました。

一方で、コロナ禍の対応として好意的に受け入れられる事例も存在しています。テイクアンドグヴ・ニーズ社は、臨時休業期間中に結婚式を実施する予定があった場合、日程変更やキャンセルは無料にするという発表<sup>※3</sup>を行っていました。この発表に対して、ツイッターでは、「素晴らしい対応」といった声が上がするなど、好意的な投稿が行われていました。

同じブライダル業界でありながらも、新型コロナウイルスの感染拡大防止という観点で対応が分かれ、結果としてネット上の投稿内容に違いが生まれています。

その違いが生まれた背景としては、早期に会社としての方針を打ち出し、現場レベルでその方針を徹底したことが考えられます。ウエディングプランナーによって対応が二転三転するといったことがなく、また利用者にとつ

※1 <https://twitter.com/msk15847/status/1267062694277836805>

※2 <https://twitter.com/shao311r/status/1262666915161321473>

※3 [https://www.nikkei.com/nkd/company/article/?DisplayType=1&ba=1&n\\_cid=DSMMAA13&ng=DGXMZ057758420X00C20A4XQH000&scode=4331](https://www.nikkei.com/nkd/company/article/?DisplayType=1&ba=1&n_cid=DSMMAA13&ng=DGXMZ057758420X00C20A4XQH000&scode=4331)

Profile

シエンプレ株式会社 代表取締役社長  
1976年、長野県生まれ  
2009年 シエンプレ株式会社取締役に就任し、ネット上の風評被害対策、webリスク対策を立ち上げる  
2012年 同社代表取締役に就任  
2014年より警察庁のサイバーハブ（パトロール業務）を受託し、  
2015年には業界団体一般社団法人WEBリスク対策事業者協会を立ち上げ、代表理事に就任。業界の健全化に取り組んでいる

SIEMPLE

