

ソーシャルメディアポリシー

公式アカウント運営および利用者の皆様へのお願い

制定日：2026 年 9 月 1 日

S Kハウジング株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社が運営する「S K H O T E L 神戸駅前」に関する情報をお客様へ適切にお届けし、より良いコミュニケーションを行うため、ソーシャルメディアを活用します。当社は、公式アカウントの運営および従業員等のソーシャルメディア利用にあたり、以下の方針を定めます。

1. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、X、Instagram、Facebook、LINE、TikTok、YouTube、ブログ、口コミサイト、掲示板その他インターネット上で利用者が情報を発信し、閲覧、共有、交流できる媒体をいいます。

2. 適用範囲

本ポリシーは、当社の従業員、派遣社員、アルバイト、当社公式アカウントの運用に携わる協力会社スタッフ、その他当社の業務に関与する者に適用します。また、当社公式アカウントをご利用いただくお客様および利用者の皆様にも、下記のお願い事項が適用されます。

3. 基本方針

- 法令、社会規範、社内規程、各ソーシャルメディアの利用規約を遵守します
- ホテル事業に携わる者として、誠実、公正、節度あるコミュニケーションを行います
- ソーシャルメディア上の発信が不特定多数に公開され、完全な削除が困難であり、当社ブランドやお客様の信頼に影響し得ることを理解します
- 個人情報、プライバシー、著作権、肖像権、商標権、営業秘密、機密情報を保護します
- 誤った情報または誤解を招く表現を発信した場合は、速やかに確認し、必要に応じて訂正、削除、謝罪等の対応を行います
- お客様からのご意見に耳を傾け、サービス改善に活かすよう努めます

4. 公式発表との関係

当社公式アカウントで発信する情報は、発信時点の情報であり、その後変更される場合があります。また、公式アカウント上の発信が、必ずしも当社の正式な発表または見解のすべてを示すものではありません。正式な情報は、当社公式 Web サイト、ニュースリリース、館内掲示、予約確認メールその他当社が指定する方法によりご確認ください。

5. 公式アカウント運営方針

目的	ホテル、宿泊プラン、レストラン、イベント、キャンペーン、周辺観光、採用、重要なお知らせ等の情報発信および利用者とのコミュニケーション
運用部署	SNS 担当
運用時間	平日 9:00-17:00 ※投稿、返信、削除等の対応は運用状況により異なります。
返信方針	すべてのコメント、DM、投稿への返信をお約束するものではありません。予約、変更、キャンセル、緊急のご連絡は、当社公式サイトまたは指定窓口をご利用ください。
公式アカウント	当社が公式 Web サイトその他当社が指定する方法により公式アカウントとして表示するアカウントを対象とします。

6. 利用者の皆様へのお願い・禁止事項

当社公式アカウントをご利用いただく際は、以下の行為をお控えください。当社が不適切と判断した場合、事前の通知なく、投稿・コメントの削除、非表示、通報、ブロック、利用制限、法的措置等を行う場合があります。

- 法令、公序良俗、各ソーシャルメディアの利用規約に反する行為
- 当社、当社従業員、他のお客様、第三者への誹謗中傷、名誉毀損、脅迫、差別、嫌がらせ、なりすまし
- 個人情報、プライバシー、機密情報、他者の顔写真・名札・連絡先等を本人の同意なく投稿する行為
- 著作権、肖像権、商標権、その他知的財産権を侵害する行為
- 虚偽情報、事実誤認を招く情報、風説、スパム、有害なプログラム、フィッシングサイト等の投稿
- 政治活動、選挙活動、宗教活動、過度な営利目的、宣伝、勧誘、求人、売買、寄付募集等を目的とする投稿
- 当社または第三者の業務を妨害する行為、同一内容の連続投稿、過度な要求、カスタマーハラスメントに該当し得る行為
- その他、当社公式アカウントの運営上不適切と判断する行為

7. 免責事項

- 当社は、法令上認められる範囲において、利用者が当社公式アカウントを利用したこと、または利用できなかったことにより生じた損害について、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き責任を負いません
- 当社は、利用者により投稿された内容について責任を負いません
- 当社は、投稿、コメント、DM 等の保存義務を負いません
- 当社公式アカウントは、予告なく内容変更、運用停止、削除、終了する場合があります
- 各ソーシャルメディアの機能、利用方法、技術的な質問については、各運営会社へお問い合わせください

8. 知的財産権

当社公式アカウントに掲載される文章、画像、動画、ロゴ、商標、デザインその他コンテンツに関する権利は、当社または正当な権利者に帰属します。私的利用その他法令で認められる範囲を超えて、無断で使用、転載、複製、改変、配布することを禁止します。

9. 個人情報の取扱い

当社がソーシャルメディアを通じて取得した個人情報は、当社のプライバシーポリシーに従って適切に取り扱います。公開コメント欄等に個人情報を投稿しないようご注意ください。

10. 準拠法・管轄

本ポリシーの解釈および適用は日本法に準拠します。当社公式アカウントの利用に関して紛争が生じた場合は、法令上認められる範囲で、大阪地方裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。

11. お問い合わせ

本ポリシーおよび公式アカウントに関するお問い合わせは、お問い合わせフォーム<<https://skhotel-group.com/kobe-st/inquiry/>>までお願いいたします。

12. 改定

当社は、法令改正、ソーシャルメディアの仕様変更、運用方針の変更等に応じて、本ポリシーを改定することがあります。改定後の内容は、当社公式サイトに掲載した時点から適用します。