

NYPDのツイッターが炎上？

クレアニューヨーク事務所

ニューヨーク市警察（以下「NYPD」という。）が、短文投稿サイト Twitter（以下「ツイッター」という。）を通じて、NYPDの職員と一緒に撮影した写真を投稿しませんかと市民に呼びかけたところ、ツイッターが炎上する騒ぎにまで発展しました。一体何が原因だったのか？その一部始終をお伝えします。

1 イメージアップのつもりが…

事の始まりは、NYPDが4月22日に、自身の公式ツイッターアカウント「NYPD News」において、「NYPDの職員と一緒に撮影した写真を持っていませんか？持っていたら『#myNYPD』のハッシュタグを付してツイッターに投稿して下さい。あなたが投稿した写真が、NYPDのフェイスブック（Facebook）のページに掲載されるかもしれません。」と呼びかけたことです。

NYPDとしては、市民と警察官と一緒に写っている写真が数多く投稿されることで、組織のイメージアップを図ろうという目的があったようです。

しかしながら、この目論見は大きく外れてしまいました。ツイッター上には、NYPDの警察官が女性の髪を引っ張る様子や、顔から血を流している老人男性を連行する様子といった、NYPDにとってはマイナスイメージとなる写真が相次いで投稿され、いわゆる「炎上」騒ぎに発展してしまっただけです。



職員と一緒に撮影した写真の投稿を呼び掛けるNYPDの公式アカウント

※ ツイッターアカウント『NYPD News』より。 <https://twitter.com/NYPDnews>



実際に市民から投稿された写真

<https://twitter.com/hashtag/myNYPD?src=hash> より。

2 コミッショナーの強気な対応

NYPDがツイッター上で写真の投稿を呼び掛けたのは、4月22日午後2時ごろのことでした。それから約10時間が経過した翌23日午前0時の時点で、ツイッター上には7万件を超えるコメントが投稿されました。大半のコメントは、これまでのNYPDの在り方を非難するものや、今回の炎上騒ぎを招くに至った広報戦略をあざ笑うものでした。

また、マスコミ各社も、こうした炎上騒ぎをインターネットを利用して広報したことから、事態は米国内にとどまらず、日本を含む海外においても広く周知されることとなりました。

こうした事態に対し、NYPDのPolice Commissioner (NYPDの長)であるWilliam J. Bratton氏(以下「ブラットン氏」という。)は、NYPDがツイッターへの投稿を市民に呼び掛けてから約24時間が経過した4月23日の午後に会見し、「市民の関心の高さは、ある意味歓迎すべきことだ。昨日(22日)のツイッターへのアクセス件数は、今までの記録を大幅に更新している。」と述べるなど、あくまでも前向きな姿勢を示しました。

また同氏は、「投稿された写真のほとんどは古いもので、昔からインターネット上に出回っているものだ。」「警察の活動には、しばしば、合法だが見た目には恐ろしいものがある。」などと、今回の騒動は大した問題ではないという強気の発言をした上で、「見た目の善し悪しにかかわらず、どんどん写真を投稿して欲しい。私はソーシャルメディアの力を強く支持している。」と述べ、市民に対し、引き続きの参加を呼びかけたのです。

3 今回の事例から学ぶべきこと

NYPDとしても、誰もが気軽に参加できるSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の特性からすれば、ツイッター上にネガティブな写真も投稿されることはある程度想定していたと思われます。しかしながら、その数が当初の目論見を大きく上回り、やがては世界中に広く知られるほどの騒ぎにまで発展するとは考えもしなかったでしょう。そ

ういった意味では、今回の事例は SNS を利用した広報戦略の失敗事例と言えるでしょう。

しかしながら、炎上騒ぎの渦中におけるブラットン氏の対応についても見習うべき点があると考えます。

こうした騒ぎが発生した場合、組織の長としては、余計なコメントを出さずに事態の沈静化を図ろうとしがちです。ところが、ブラットン氏は、最初の会見から一貫して「大した問題ではない」との強気の姿勢を崩しませんでした。その上で、世間の騒ぎを逆手に取りながら、「NYPD は批判的な意見にも耳を傾ける懐の広い組織である」というイメージ作りに世間を誘導していったのです。よほど腹の据わった人物でない限り、こうした発想は生まれてこないのではないのでしょうか。

報道によると、ブラットン氏は引き続き SNS を効果的に活用していくことを明言しています。また、今回の炎上騒ぎについても、部内では誰も責任を問われないそうです。

新たな試みには、常に予期せぬ結果が発生するリスクがつきまといまいます。NYPD における今回の騒動は、単に警察力の強化に向けた SNS の活用手法という点のみならず、それによって不測の事態が発生した際の組織対応の在り方についても、大いに参考となる事例だと思われます。

(松重所長補佐 警視庁派遣)

