

メディアトレーニング・危機管理広報体制整備

重大な事故・事件や不祥事などが発生した際に、どのように危機管理広報を行うべきか。

迅速かつ的確なクライシス・コミュニケーションを図り、ステークホルダーに不信感を抱かれることのないような情報開示と説明責任を果たすことが求められます。適切な危機管理広報を実施するためには、事前に必要な基本姿勢・手順、マスコミ対応ノウハウなどをまとめ周知するとともに、危機管理広報を含めた組織の危機対応能力を醸成しておくことが大変重要になります。

(1) クライシス・コミュニケーションの必要性

▶▶危機管理広報体制は万全ですか？

- 有事のマスコミ対応のスピークス・パーソンは決まっていますか？
- 広報部門の体制・能力・経験に不安はありませんか？
- SNSなどネット状況を踏まえた有事のマスコミ対応のあり方に自信はありますか？
- いざという時に備えて、組織のトップや幹部に対して緊急記者会見などの訓練をしたことがありますか？

情報開示が企業イメージの低下を招くといった誤解や、危機広報そのものへの認識の低さ、あるいは重要性は認識しているものの危機広報に関するノウハウの蓄積がないといった理由から危機広報に対して不安感を抱いている企業は少なくありません。

(2) クライシスコミュニケーション体制の構築手順

① 危機管理広報の視点からみた 危機の類別と マスコミ対応の整理

- 1.組織を取り巻くリスクを洗い出し、自社の重大リスク・危機を特定するとともに、危機管理広報視点からそれらを類型的に整理
- 2.類型的にみたリスク事象の特性把握
- 3.事象類型ごとのマスコミ対応のポイントを理解

② 想定危機別の 広報対応マニュアルの作成

- 1.全社的な危機管理の視点から、危機管理広報を局面別に紐づけ、危機管理広報のフレームワークなどを整備する
- 2.対外公表判断の基準や記者会見の広報手段の選択、公表方針等の検討のポイントなど、弊社ノウハウを提供
- 3.危機管理広報の準備、実施手順をチェックリスト化
- 4.自社の実例や他社事例の蓄積、各種様式の記載

③ 組織全体の 危機管理広報に関する教育・訓練

- 1.危機管理広報に関する座学研修（リアル OR ウェブ）
- 2.危機管理広報方針等を中心とした対策本部訓練
- 3.模擬記者会見訓練（メディアトレーニング）

④ 収束後・訓練後の検証から 危機管理広報のあり方を見直し

危機対応分析、訓練結果に基づき、危機管理広報のあり方を検証し、必要に応じて見直しを図るとともに、危機発生に備えた事前準備の充実を図る。