

クライシスマネジメント

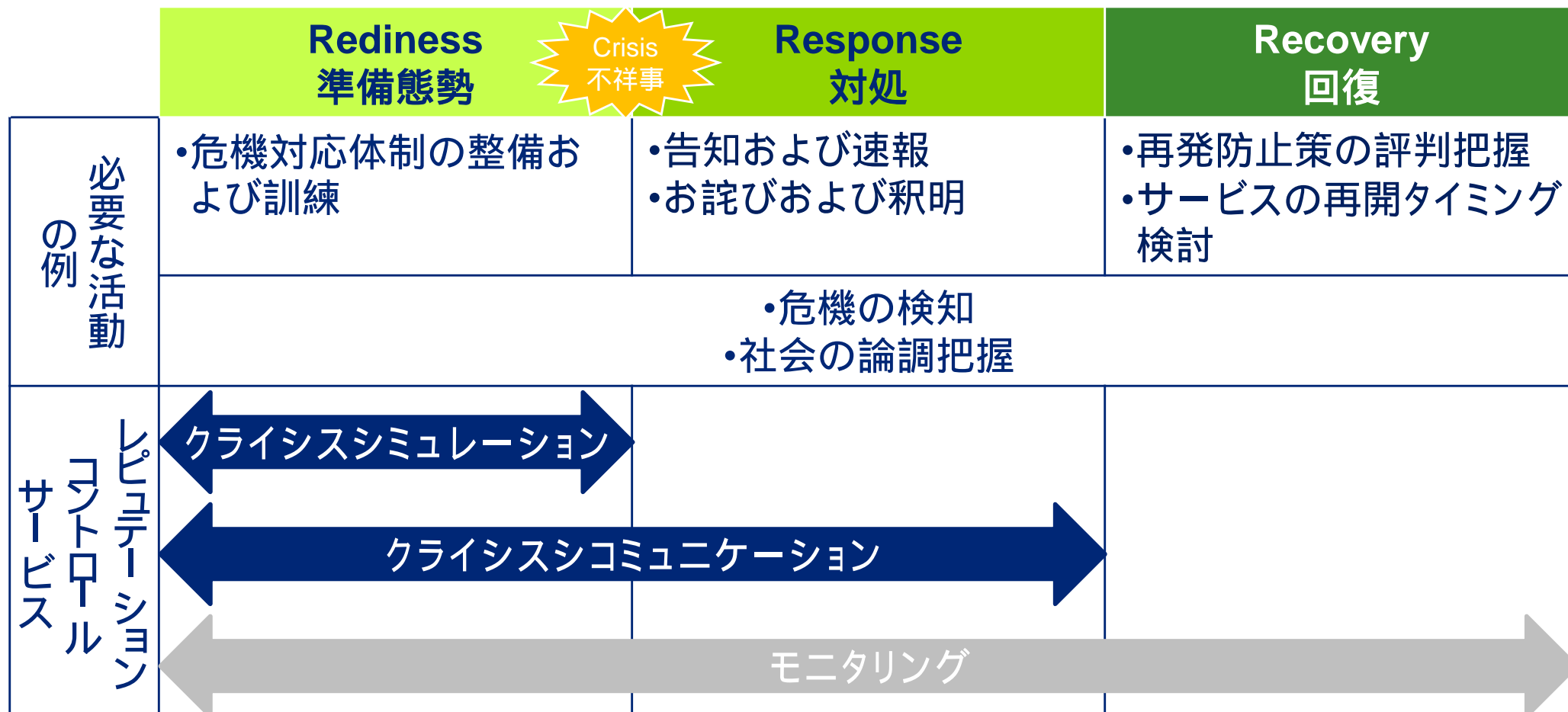
# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

情報開示体制の強化と訓練



# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション レピュテーションコントロールサービス

レピュテーションコントロールサービスは、クライシスシミュレーション、クライシスコミュニケーションおよびモニタリングの総称です。クライシスマネジメントに活用いただけるサービスです。



# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## サービス構成

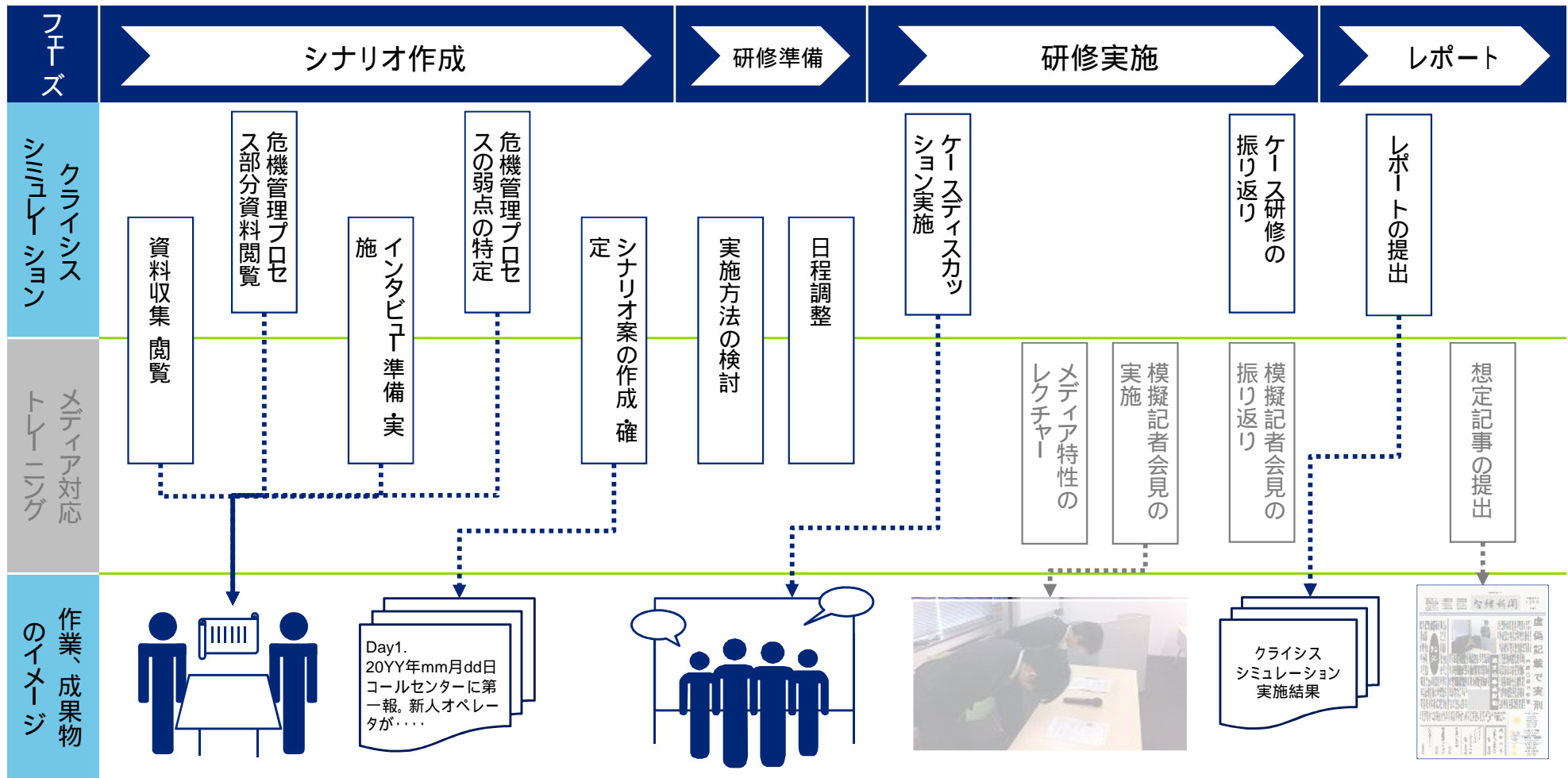
クライシスコミュニケーションは、更に異なる機能を有する個別サービスに分解されます。

<p>シミュレーション</p> <p>クライシスシミュレーション</p>	 <p><b>クライシスシミュレーション</b> 危機管理体制のシナリオ訓練</p>
<p>コミュニケーション</p> <p>クライシスコミュニケーション</p>	 <p><b>メディア対応チェック</b> メディア対応手順の確認</p>  <p><b>リスクリリース</b> お詫び文案の提供</p> <p>お詫び(案) お客様各位 (株)ABC 平素は格別のお引き立てを賜り… 弊社は平成YY年MM月DD日に…</p>  <p><b>メディア対応トレーニング</b> 経営者向け模擬記者会見</p>
<p>モニタリング</p>	 <p><b>Webモニタリング アラート</b> バズの発生をメールで知らせる</p>  <p><b>Webモニタリング自動収集</b> 多様なメディアの論調把握</p>  <p><b>ホットライン(内部通報)</b> 不正案件の追加把握</p>  <p><b>Webモニタリング有人監視</b> リスク情報の判別レポート</p>

# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## 個別サービス説明: クライシスシミュレーション

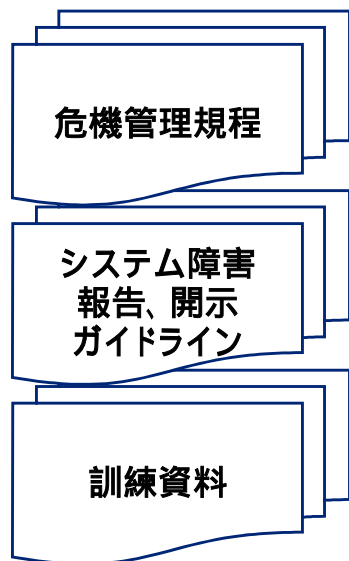
架空シナリオによる危機管理体制の訓練です。 価格：200万円～お見積り



# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## 個別サービス説明: メディア対応チェック

不足部分の明確化と必要文書類の整備ができます。 価格：120万円～お見積り



大項目	項目	✓
対策本部定義	包含部署確認	
対策本部設置	現地調査現地報告 他計2項目	
対応方針決定	情報公開手段設定 他計4項目	
各所への連絡	社告手配 他計5項目	
メディア対応	メディア対応の心がけ 他計5項目	
緊急記者会見準備	緊急記者会見申込 他計10項目	
緊急記者会見	緊急記者会見進行 他計5項目	
収束活動	会見後の記者フォロー 他系5項目	
検証活動	危機管理体制検証	

関連する規程やルール

チェックリスト(合計38項目、詳細300項目以上)



# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## 個別サービス説明: リスクリリース

### RRDB

案件ID	依頼者	依頼内容	実施期間	実施場所	実施形態	実施状況	備考
120200001	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200002	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200003	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200004	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200005	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200006	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200007	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200008	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200009	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200010	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200011	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200012	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200013	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200014	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200015	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200016	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200017	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200018	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200019	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	
120200020	株式会社ABC	危機管理計画策定	2018-01-01	東京都	対面	完了	

類似した過去のリリースを参照しお詫び文雛形を提供します。

価格：月次運営費10万円+雛形10万円/件



Deloitte



お客様

**お詫び(案)**

お客様各位

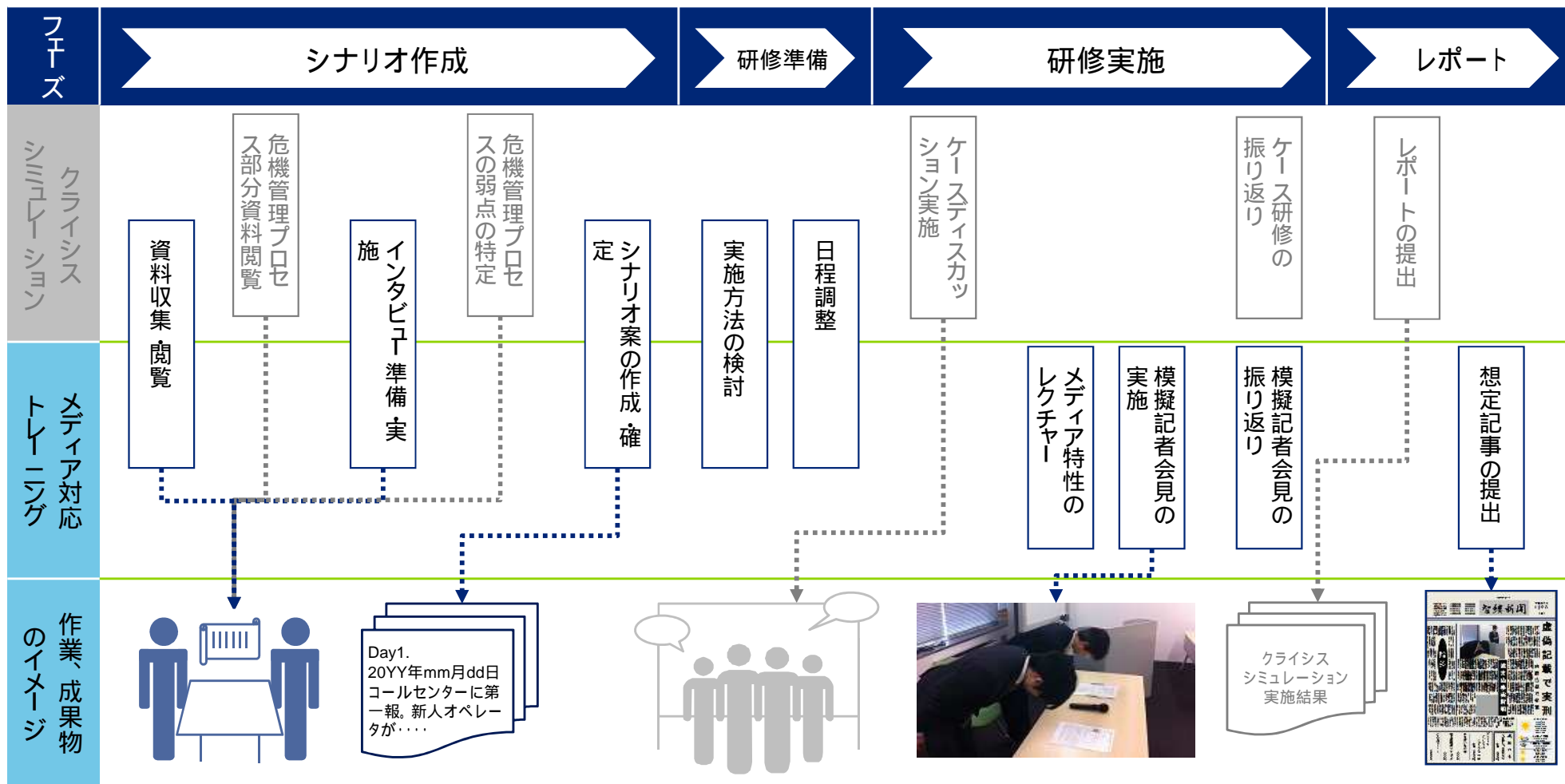
(株)ABC

平素は格別のお引き立てを賜り…  
弊社は平成YY年MM月DD日に…

# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## 個別サービス説明:メディア対応トレーニング

架空シナリオによる経営者向け模擬記者会見です。 価格：100万円～お見積り



# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## 問い合わせ先

お気軽にお問い合わせください

E-mail	<a href="mailto:dtrs-ltg@tohmatu.co.jp">dtrs-ltg@tohmatu.co.jp</a>	担当：亀井・和田・崔（さい）・田沼・谷崎
TEL	090-9813-1660	担当：亀井
	03-6213-1300（代表）	担当をお呼び出してください。 担当：亀井・和田・崔・田沼・谷崎
Form	問い合わせフォーム	

お電話は電波状況などによりお返事するまでに時間を要することがございます。

### よくあるお問い合わせの例

利用は全く考えていないが、漠然と興味がある  
サービス紹介を見ていたら話を聞いてみたくなった  
サービス、商品に関連する知識がないので、まずは話だけを聞いてみたい  
忙しくて会う時間はないが、資料だけなら見てみたい  
他社の同様サービス、商品との違いを知りたい  
プレスリリースを見て気になっていた

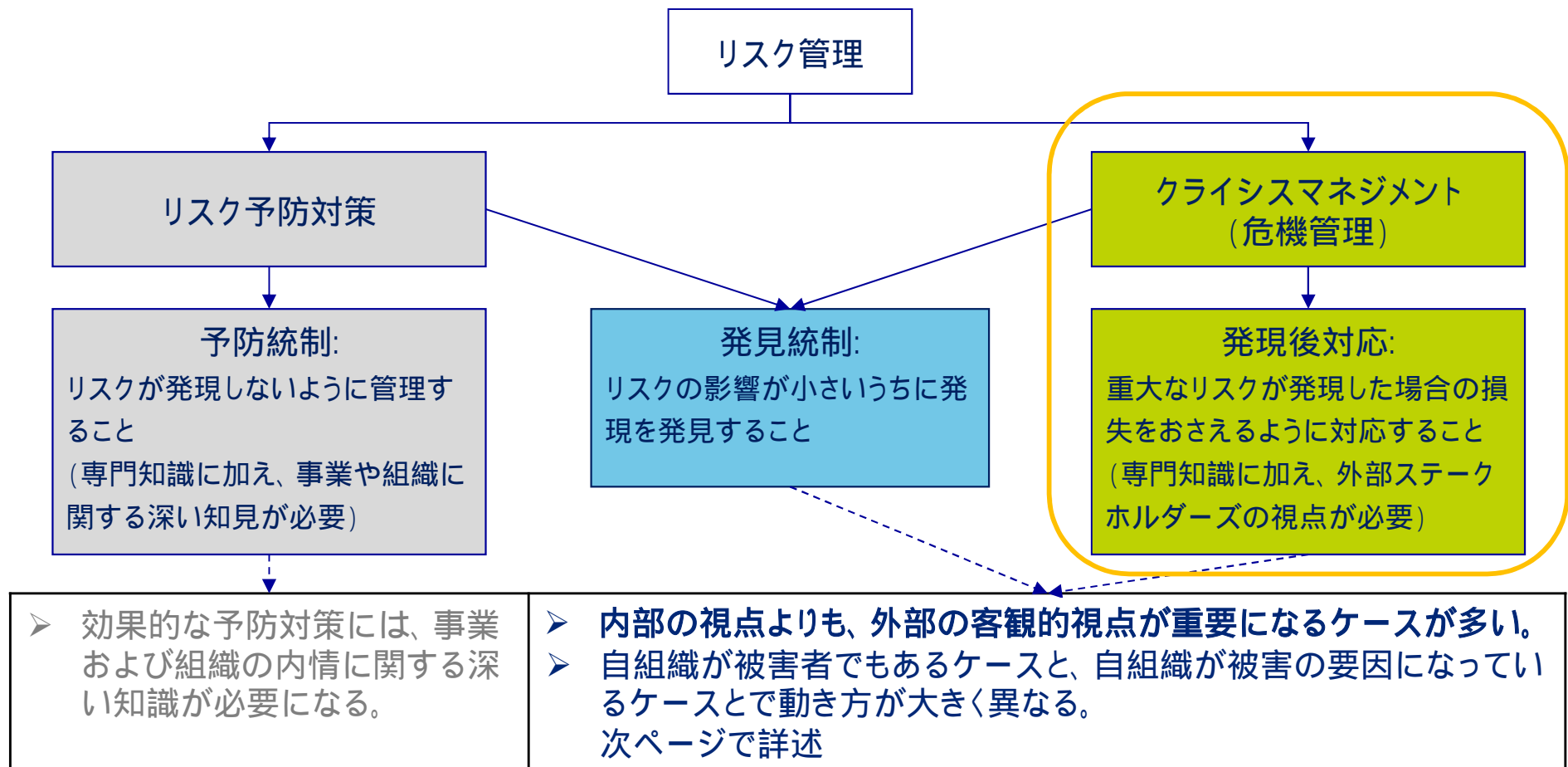




# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

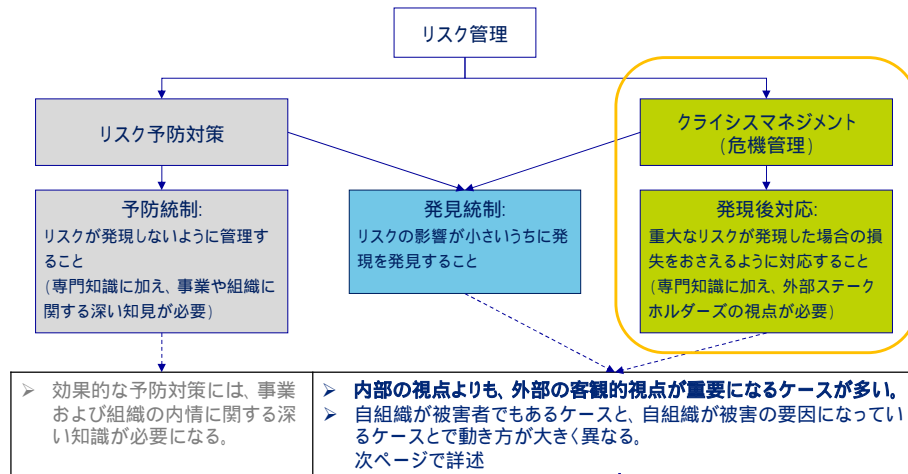
## 用語説明: クライシスマネジメントとは

クライシスマネジメントとは、リスク管理の中で危機が発現した後の対応のことを指します。



# クライシスシミュレーション & クライシスコミュニケーション

## 用語説明: レピュテーションコントロールとは



クライシスマネジメントにおけるレピュテーションコントロールとは、自組織が被害の要因となっているときに、情報把握と適切な情報開示によって、自組織の評判が悪化することを防ぐ活動を指します。

	自組織も被災	自組織が被害の要因	いずれでもない
代表的な活動	事業継続マネジメント BCM (Business Continuity Management)	レピュテーションコントロール	CSR(Corporate Social Responsibility)
例 (情報管理会社)	金融インフラに深く関与するデータセンターを代行運営しているが、震災で設備が被災して通常運用が不能となる	クレジットカードを含む個人情報ハッキングによって社外流出し、掲示板等に一般開示されている	震災での被災地に、バックアップセンターの非常用設備や予備エネルギーの提供の必要性を検討する
対応の基本姿勢 (外部の期待)	如何にしてすばやくサービスを再開してくれるか	如何にしてすばやく被害拡大を防止してくれるか	如何にして営利を一時的に除外して貢献してくれるか

# Deloitte.

## デロイト トーマツ

デロイト トーマツ グループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームおよびそのグループ法人(有限責任監査法人 トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザー 合同会社、税理士法人 トーマツ および DT 弁護士 法人を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは日本で最大級のビジネス プロフェッショナル グループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、法務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー 等を提供しています。また、国内約40都市に約7,900名の専門家(公認会計士、税理士、弁護士、コンサルタントなど)を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト([www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp))をご覧ください。

Deloitte (デロイト) は、監査、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー サービス、リスク マネジメント、税務およびこれらに関連するサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを提供しています。デロイトの約210,000名を超える人材は、“standard of excellence” となることを目指しています。

Deloitte (デロイト) とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド (“DTTL”) ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数指します。DTTL および各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL (または “Deloitte Global”) はクライアントへのサービス提供を行いません。DTTL およびそのメンバーファームについての詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

© 2015. For information, contact Deloitte Tohmatsu Risk Services Co., Ltd

有限責任監査法人 トーマツ 東京事務所  
エンタープライズ リスク サービスは、  
2006年2月8日、監査法人として初めて  
情報セキュリティ マネジメントの国際  
規格である ISO/IEC 27001 の認証を  
取得しました。  
2009年4月1日には、デロイト トーマツ  
リスク サービス 株式会社をこの認証  
範囲に含めております。



IS 501214 / ISO (JIS Q) 27001

有限責任監査法人 トーマツ 東京  
事務所における BCP/BCM サービス  
提供部門およびデロイト トーマツ  
リスク サービス 株式会社は、  
2011年3月11日に事業継続  
マネジメント システムの規格である  
BS 25999-2:2007 の認証を取得  
し、2013年2月19日に国際規格  
である ISO 22301:2012 の認証を  
取得しました。



BCMS 568132 / ISO 22301

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**