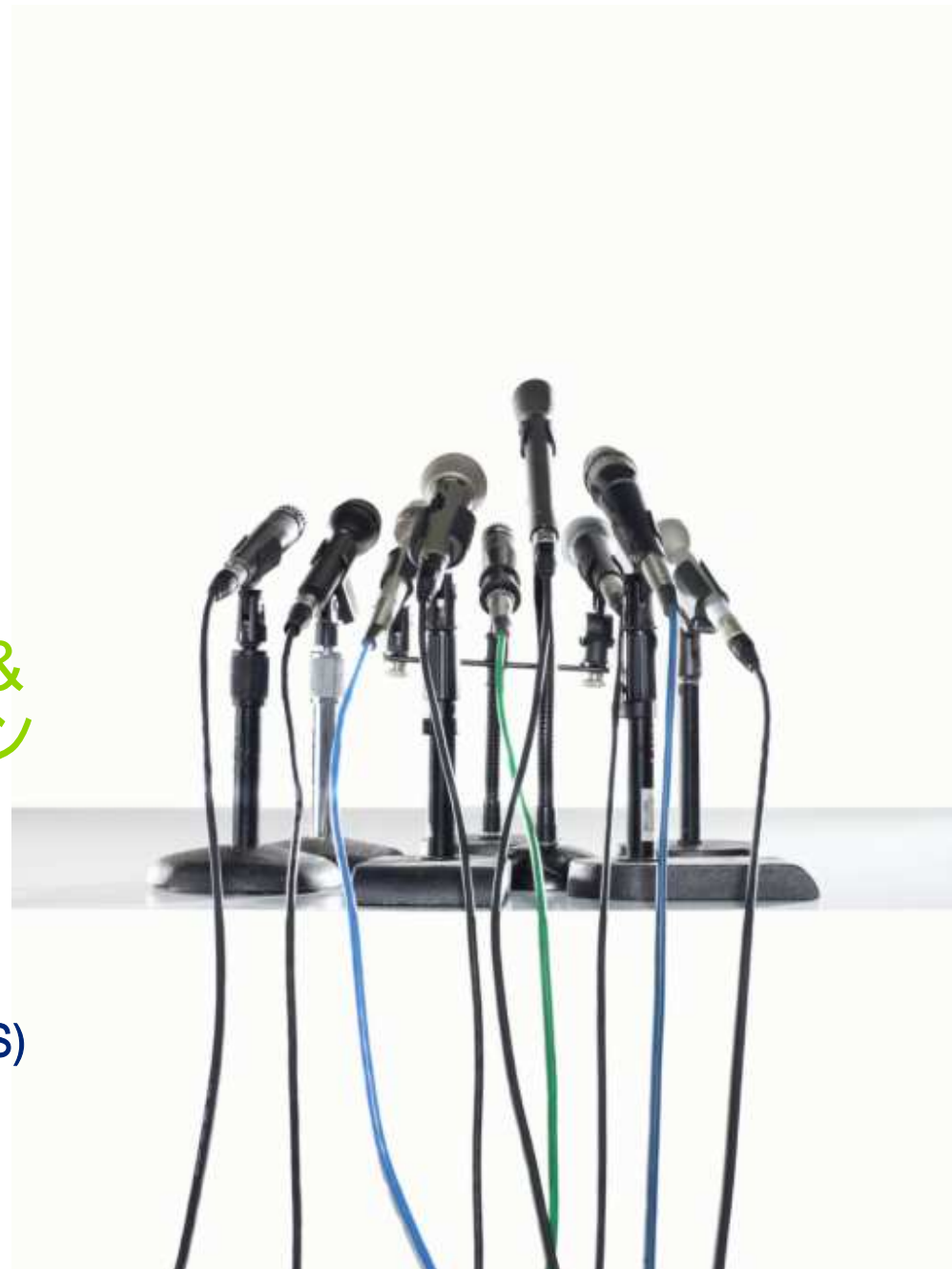


説明資料

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

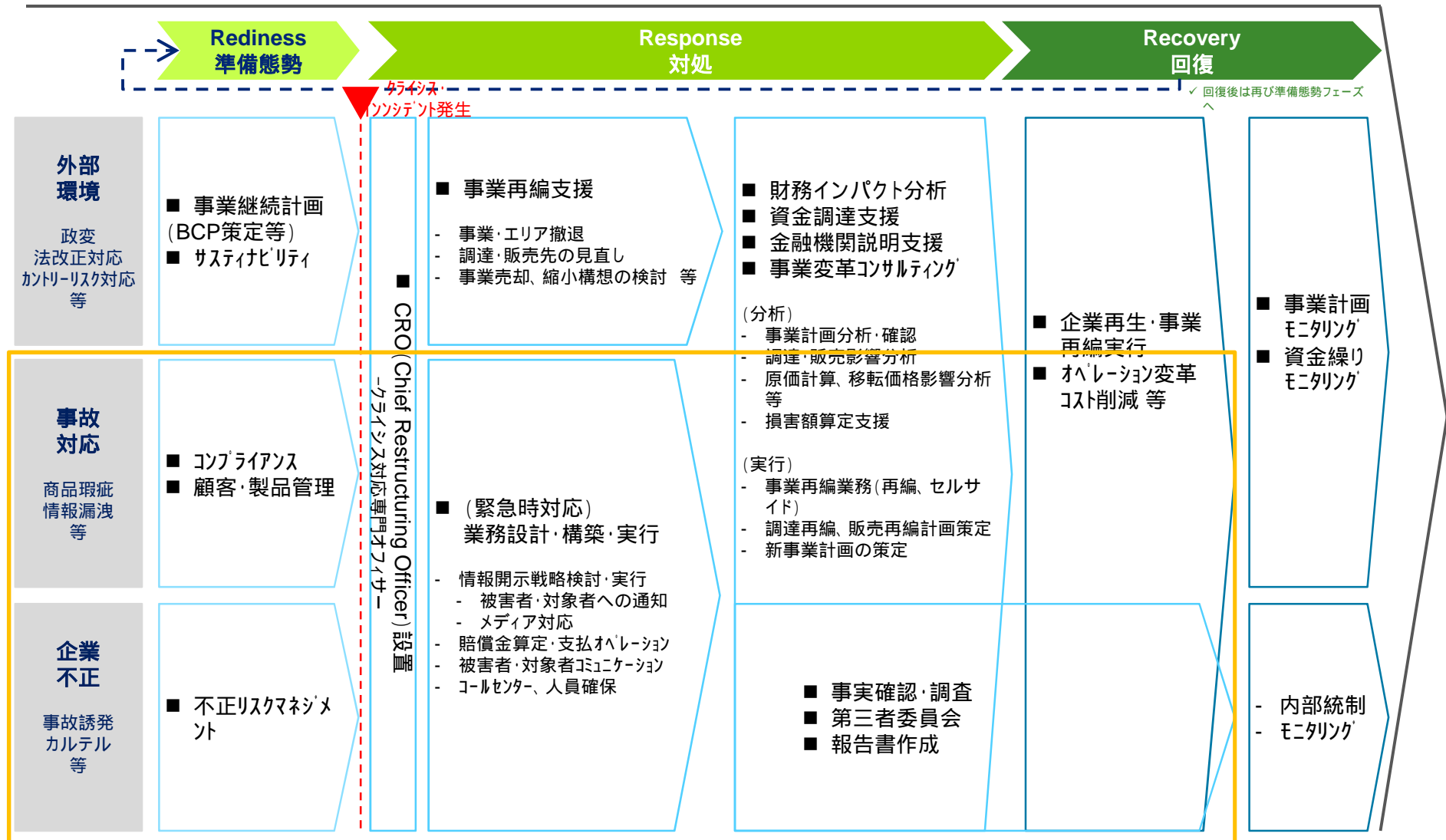
www.deloitte.com/jp/cscc

デロイトトーマツ リスクサービス株式会社 (DTRS)
2015年4月 Ver2.06






準備態勢、対処、回復のそれぞれに必要な機能を準備しておく

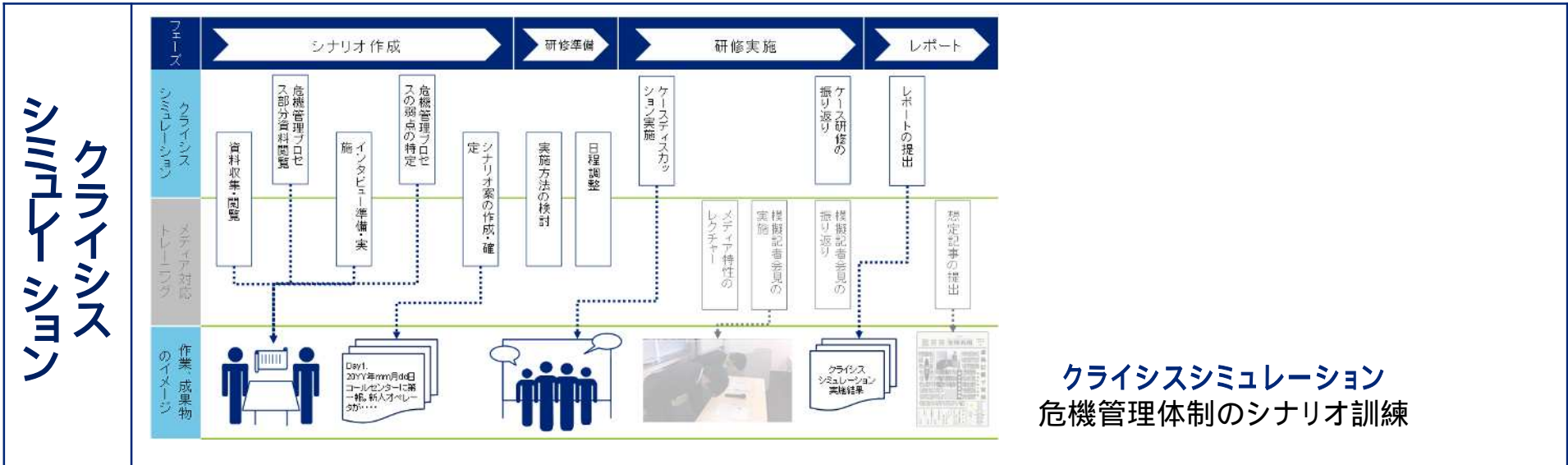
Deloitteが考えるクライスマネジメントのプロセス



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サービス

		Readiness 準備態勢	Crisis 不祥事	Response 対処	Recovery 回復
の例	必要な活動	<ul style="list-style-type: none"> 危機対応体制の整備および訓練 		<ul style="list-style-type: none"> 告知および速報 お詫びおよび釈明 	<ul style="list-style-type: none"> 再発防止策の評判把握 サービスの再開タイミング検討
		<ul style="list-style-type: none"> 危機の検知 社会の論調把握 			
レピュテーションコントロールサービス					
					
					

クライシスシミュレーションとクライシスコミュニケーション



クライシスコミュニケーション

This section details the communication response process, including a checklist, a data table, and training activities.

メディア対応チェック
メディア対応手順の確認

リスクリリース
お詫び文案の提供

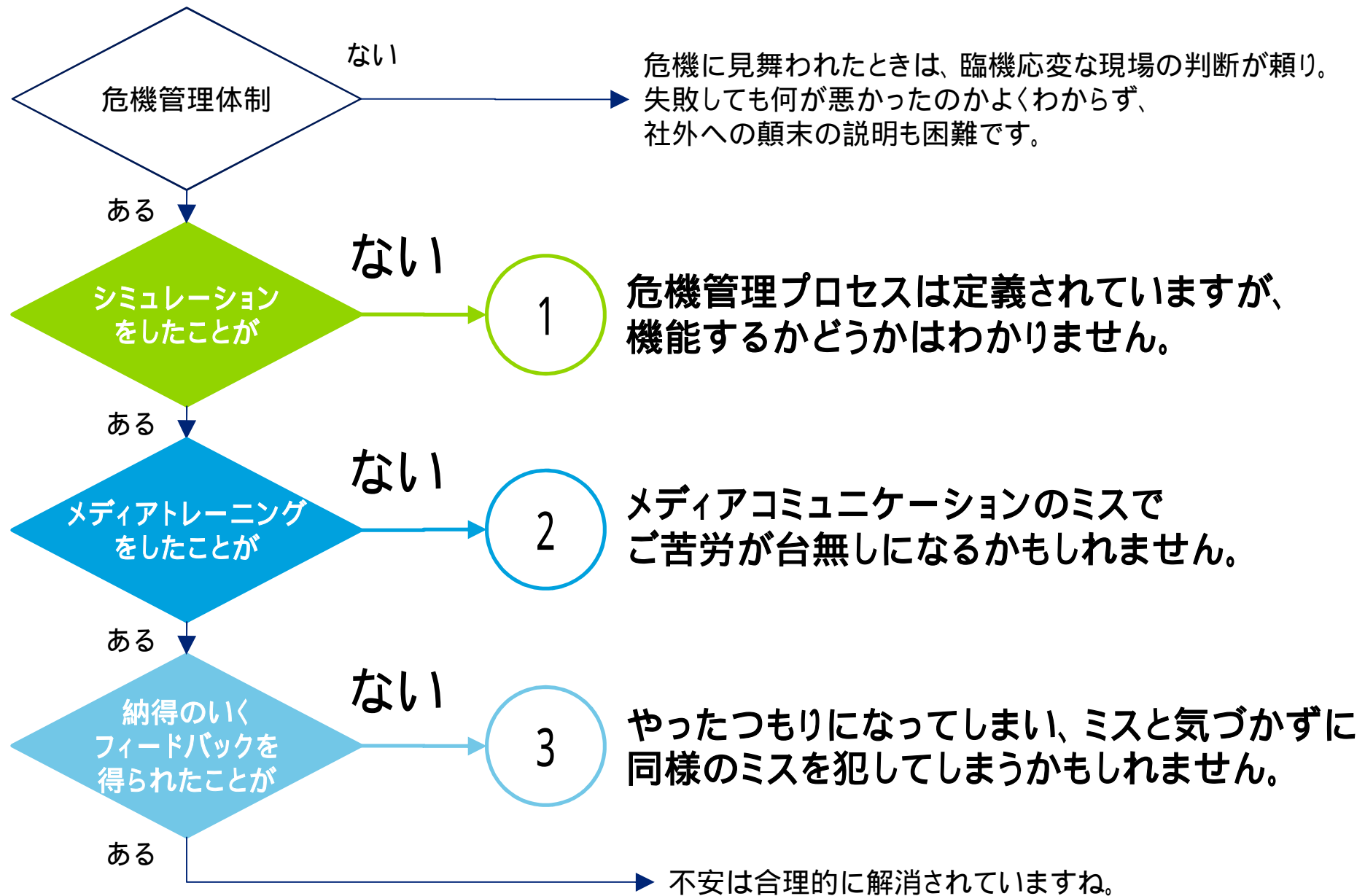
メディア対応トレーニング
経営者向け模擬記者会見

RRDB

項目	内容	担当者	完了日	備考
1	お詫び文案作成	田中	10/15	
2	お詫び文案確認	田中	10/16	
3	お詫び文案提出	田中	10/17	
4	お詫び文案印刷	田中	10/18	
5	お詫び文案配布	田中	10/19	
6	お詫び文案回収	田中	10/20	
7	お詫び文案廃棄	田中	10/21	
8	お詫び文案保管	田中	10/22	
9	お詫び文案整理	田中	10/23	
10	お詫び文案確認	田中	10/24	
11	お詫び文案提出	田中	10/25	
12	お詫び文案印刷	田中	10/26	
13	お詫び文案配布	田中	10/27	
14	お詫び文案回収	田中	10/28	
15	お詫び文案廃棄	田中	10/29	
16	お詫び文案保管	田中	10/30	
17	お詫び文案整理	田中	10/31	
18	お詫び文案確認	田中	11/1	
19	お詫び文案提出	田中	11/2	
20	お詫び文案印刷	田中	11/3	
21	お詫び文案配布	田中	11/4	
22	お詫び文案回収	田中	11/5	
23	お詫び文案廃棄	田中	11/6	
24	お詫び文案保管	田中	11/7	
25	お詫び文案整理	田中	11/8	
26	お詫び文案確認	田中	11/9	
27	お詫び文案提出	田中	11/10	
28	お詫び文案印刷	田中	11/11	
29	お詫び文案配布	田中	11/12	
30	お詫び文案回収	田中	11/13	
31	お詫び文案廃棄	田中	11/14	
32	お詫び文案保管	田中	11/15	
33	お詫び文案整理	田中	11/16	
34	お詫び文案確認	田中	11/17	
35	お詫び文案提出	田中	11/18	
36	お詫び文案印刷	田中	11/19	
37	お詫び文案配布	田中	11/20	
38	お詫び文案回収	田中	11/21	
39	お詫び文案廃棄	田中	11/22	
40	お詫び文案保管	田中	11/23	
41	お詫び文案整理	田中	11/24	
42	お詫び文案確認	田中	11/25	
43	お詫び文案提出	田中	11/26	
44	お詫び文案印刷	田中	11/27	
45	お詫び文案配布	田中	11/28	
46	お詫び文案回収	田中	11/29	
47	お詫び文案廃棄	田中	11/30	
48	お詫び文案保管	田中	12/1	
49	お詫び文案整理	田中	12/2	
50	お詫び文案確認	田中	12/3	

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…

不祥事発生時の危機管理に不安はありませんか



、 と の不安を一度に解消できる訓練はないだろうか……

クライシスシミュレーションとメディア対応トレーニングで不安解消

机上のシミュレーションとメディア対応トレーニングの同時実施で、より効果を高めます。

現場や経営者の不安

シミュレーション&トレーニング



- ・今の規程やマニュアルが機能するのか不安
- ・現場は急場の適応力を過信していないだろうか

：危機管理プロセスは定義されていますが、機能するかどうかはわかりません。

- ・すばやく正確にエスカレーションできるのか



：メディアコミュニケーションのミスで、ご苦労が台無しになるかもしれません。

：やったつもりになってしまい、ミスと気づかずに同様のミスを犯してしまうかもしれません。

- ・いざというときの意思決定は難しい
- ・役員の過半が交代したメディア対応未経験者が多数だ
- ・不祥事でのメディア対応はまったく経験がない
- ・フィードバックに満足できない

シナリオ作成

リアルなシナリオを作成するために、貴社の業務や組織を丁寧に調べます。その過程で危機管理プロセスの問題点を洗い出します。

シミュレーション

リアルなシナリオに基づく、現実さながらのケースで意思決定を予行できます。

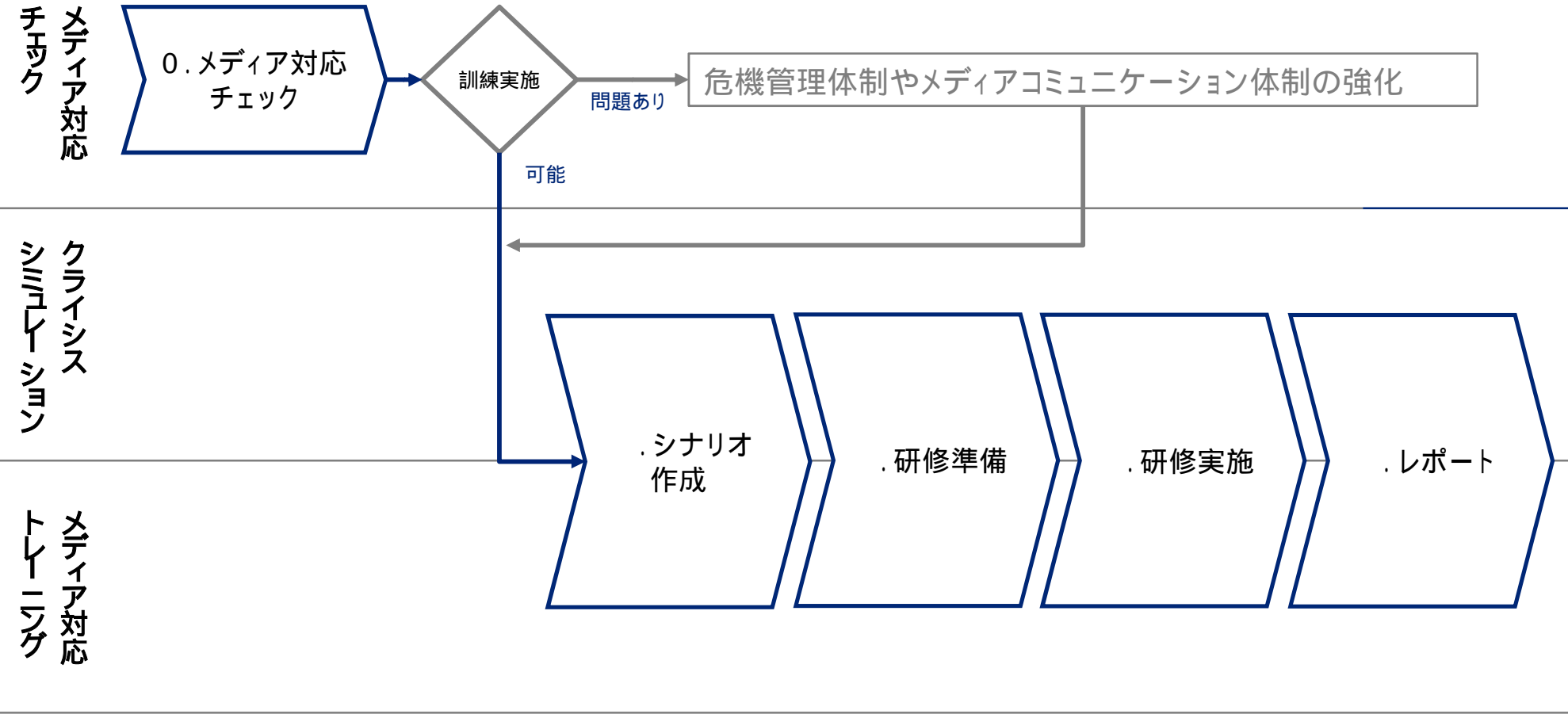
メディア対応トレーニング

リアルなシナリオで設定されたケースについての議論を事前に行ったうえで、ケースを共有したメディア役が厳しく追及する模擬記者会見を実施します。

レビュー、フィードバック

実際の新聞紙面を想定した模擬記事、トレーニングを総評したレポートのご報告。

一般的なサービスのご利用方法



フェーズ0. メディア対応チェックの提供イメージ

メディア対応に必要な機能やツールの有無を確認します。

関連する貴社の規程やルール



弊社のチェックリスト(合計38項目)

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	

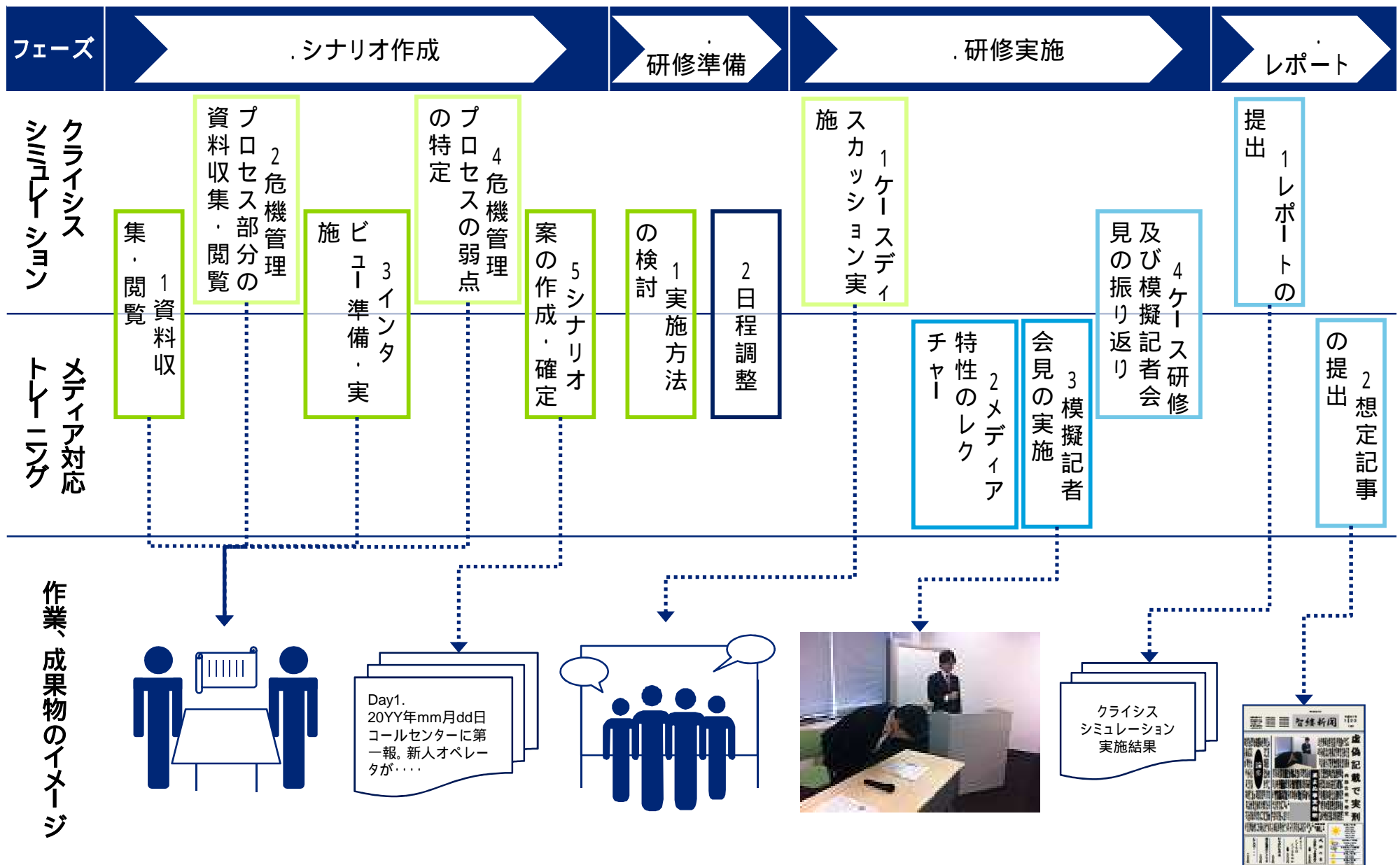
不祥事発生時における情報開示が必要なケースに関連する文書が対象です。

不足や弱点の明確化



不足部分を明確化するとともに、弊社の雛形を活用して必要な文書類を整備することができます。

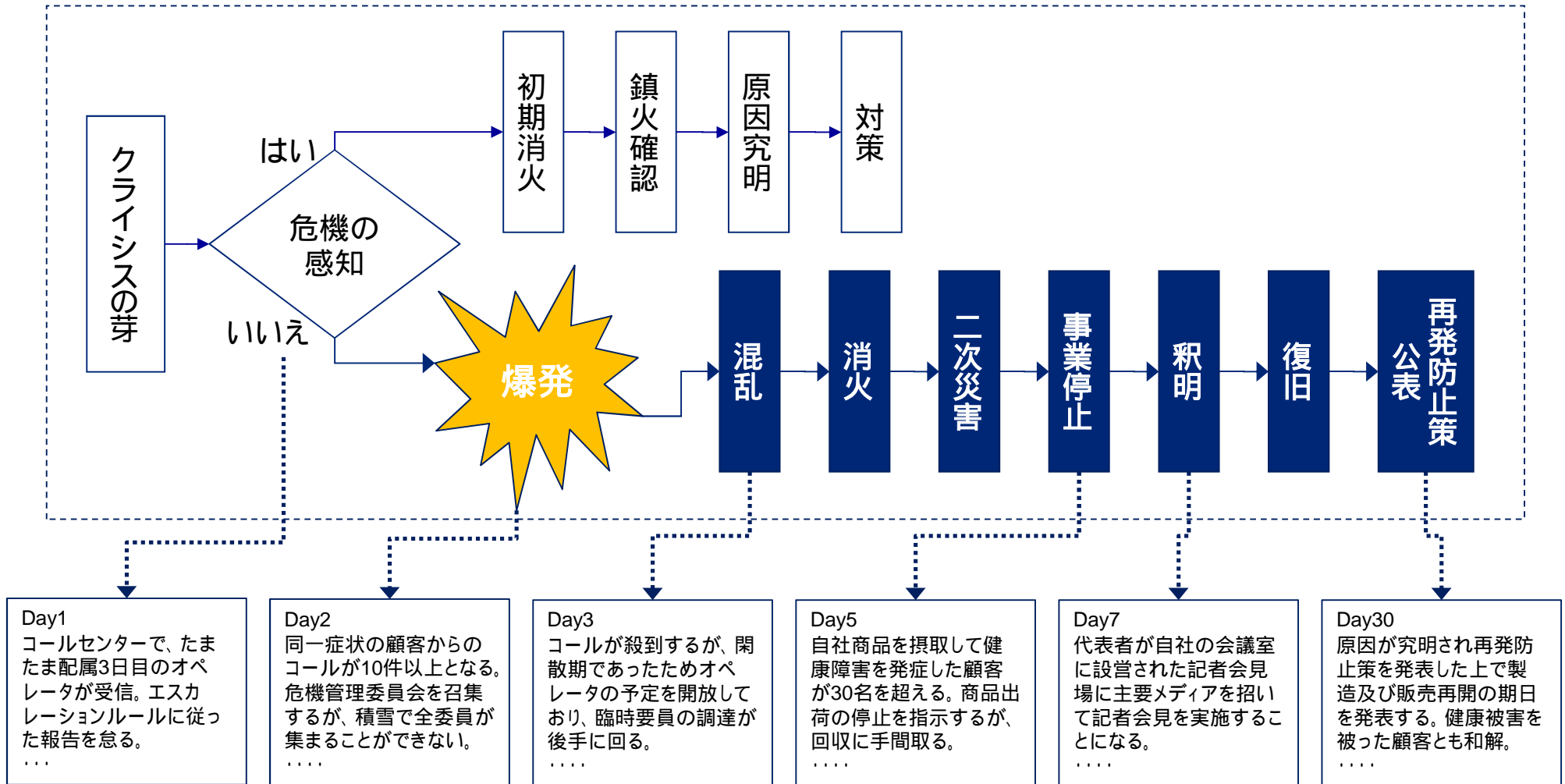
シミュレーションおよびトレーニングサービスの進め方例



フェーズ -5. シナリオ作成 で作るシナリオのイメージ

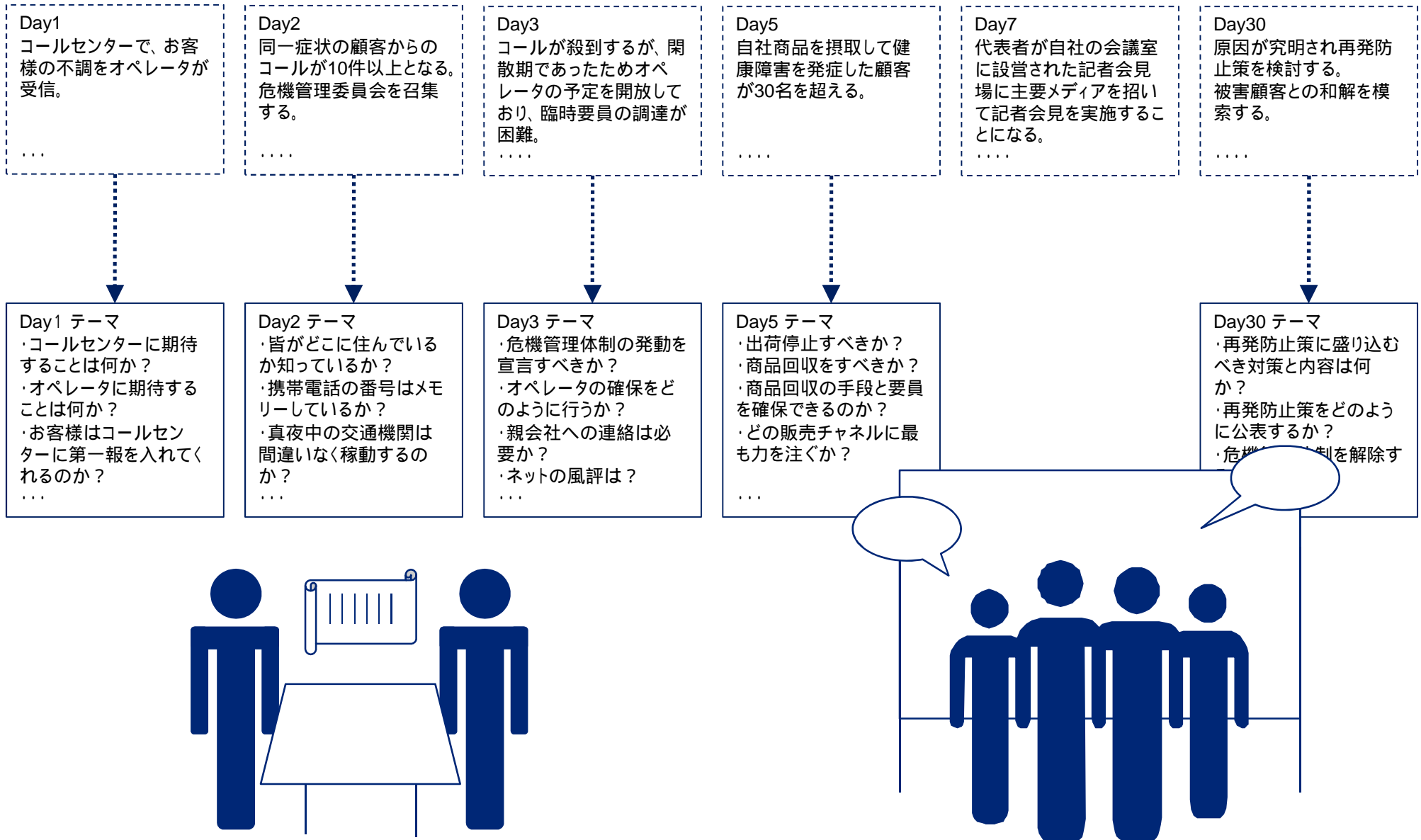
危機管理プロセスの弱点を突くリアルなシナリオによってクライシスを疑似体験できます。

貴社の事務局を支援して、危機管理プロセスを調査し、その弱点を突くようなリアルでオリジナルなシナリオを作成いたします。具体例としては、以下の図の下の経路(着色部分)を辿ってしまったストーリーが考えられます。



フェーズ -1. ケースディスカッションのイメージ

貴社の危機管理委員会メンバーをグルーピングして、意思決定の予行演習をしていただきます。



フェーズ -3. 模擬記者会見 の仕様と臨場感

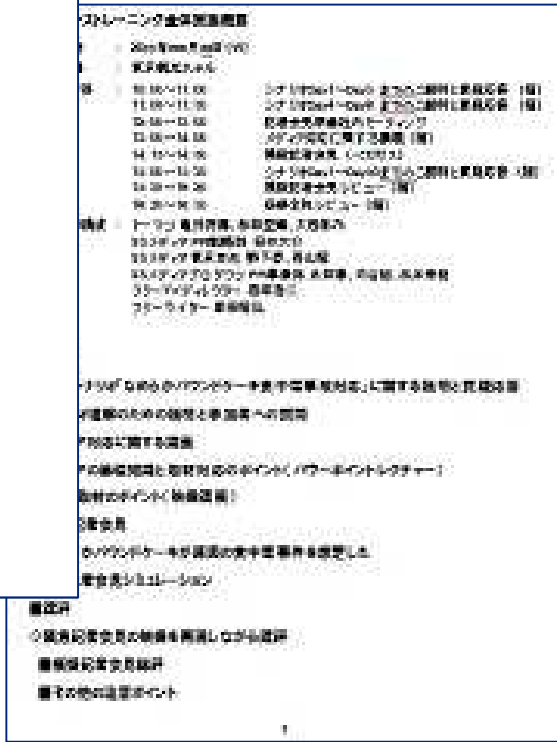
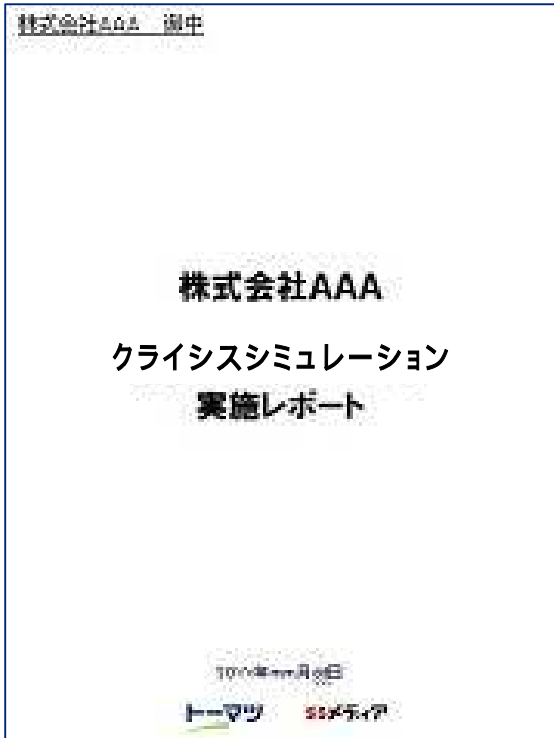
作成したシナリオを基に、報道機関の関係者やOBによる本番さながらの記者会見を実施します。

仕様	内容例(追加オプションを含めた例)		
形式	メディア対応に関する講義を行った後、不祥事を想定した模擬記者会見を実施。		
メンバー 役割	<ul style="list-style-type: none"> ・会見者: 社長(同席者を置く場合: 専務) ・司会: 広報担当役員 等 		
実施内容 所要時間	全体想定所要時間	2.5時間	
	・研修の進め方説明	10分	
	・講義(メディア対応の基本、取材対応のポイント等)	50分	
	・模擬記者会見の実施	45分	
	・休憩	15分	
スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・メイン講師 ・TVカメラマン ・記者 	<ul style="list-style-type: none"> ・補佐 ・スチルカメラマン ・エキストラ 	
	オプション	<ul style="list-style-type: none"> ・模擬記者会見の規模の拡大 (会見の体験者、会見回数、記者の追加等) ・模擬個別インタビュー(TV報道系、TV情報番組系、新聞個別取材、雑誌個別取材、電話による取材など) ・イメージコンサルティング(スタイリング、メイク、立ち振る舞い等) ・広報マニュアル作成支援 	



フェーズ -1. レポート

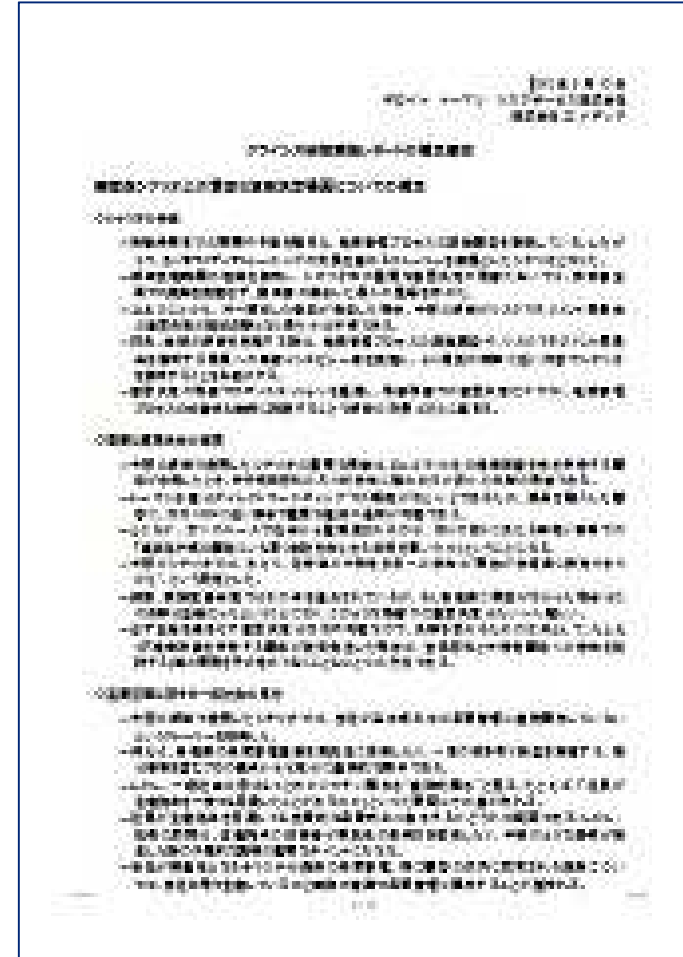
危機管理プロセス、メディア対応あるいは、その双方の改善点を具体的に示したレポートが得られます。



プロセス	現状
危機レベルの基準	自然災害系の脅威についてのみ定義済み
危機レベルの判断	危機管理委員会の開催後は明確、それ以前は不明確
...	...
告知離形	
Web掲載	
...	...
...	...
事業停止	出荷停止連絡
	回収
	...
全体	基本方針・規程
	情報収集書式
	...

フェーズ -2. 想定記事

研修当日の記者会見を基にした想定新聞記事と模擬記者会見のレビューを得られます。



お詫び文作成にはリスクリソースサービスを利用する

過去のお詫び文を参照した貴社向けの雛形をご提供。

RRDB

No.	品名	数量	単価	金額	納期	備考	納入先	納入日	納入状況
1000000001
1000000002
1000000003
1000000004
1000000005
1000000006
1000000007
1000000008
1000000009
1000000010
1000000011
1000000012
1000000013
1000000014
1000000015
1000000016
1000000017
1000000018
1000000019
1000000020
1000000021
1000000022
1000000023
1000000024
1000000025
1000000026
1000000027
1000000028
1000000029
1000000030



価格表

基本サービスであってもご要望に合わせたお見積りが必要となります。

基本サービス	作業内容例	支援成果物	標準期間	価格(税別)
クライシス シミュレーション	<ul style="list-style-type: none"> シナリオの作成 弊社の素案作成 お客様事務局との調整 	シナリオ	約2日	200万円～
	<ul style="list-style-type: none"> お客様の危機管理委員会メンバーによるグループディスカッション シナリオに討議ポイントを設けての意思決定演習 意思決定のレビュー 	-	約2.5時間	
	<ul style="list-style-type: none"> クライシスシミュレーション実施結果の作成 	レポート案	約5日	
メディア対応 チェック	<ul style="list-style-type: none"> クライシスコミュニケーション力の調査 資料閲覧と打合せ 関係者インタビュー 	<ul style="list-style-type: none"> チェック結果 雛形文書 	約1ヶ月	120万円～
リスクリリース	<ul style="list-style-type: none"> 過去のお詫び文から類似案件を抽出 抽出案件を基に、貴社向けお詫び文の雛形を提供 	お詫び文案	3ヶ月	10万円/月+ 10万/1案
メディア対応 トレーニング	<ul style="list-style-type: none"> 模擬記者会見 	-	約2.5時間	100万円～
	<ul style="list-style-type: none"> メディア対応の改善点メモの作成 	レビューメモ	約2週間	

追加サービス	作業内容	成果物	期間・時間	価格(税別)
オプション	<ul style="list-style-type: none"> メディア特性のレクチャー 模擬記者会見の規模の拡大(会見の体験者、会見回数、記者の追加等) メイン講師 / 補佐 / TVカメラマン / スチルカメラマン / 記者役 / エキストラの増員 模擬個別インタビュー(TV報道系、TV情報番組系、新聞個別取材、雑誌個別取材、電話による取材など) イメージコンサルティング(スタイリング、メイク、立居振舞等) 広報マニュアル作成支援 想定記事の作成 	オプションの仕様に応じてご相談させていただきます。		別途 お見積り

問い合わせ先

電話	090-9813-1660 (亀井) 090-8345-2698 (和田) 090-9848-2244 (崔) 090-3903-9083 (田沼) 080-2112-1984 (谷崎)
Eメール	dtrs-ltg@tohmatu.co.jp
Webサイト	www.deloitte.com/jp/csc
社名	デロイトトーマツリスクサービス株式会社
社名(英語)	Deloitte Tohmatsu Risk Services Co., Ltd.
所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3丁目3番1号 新東京ビル 8階
主な事業内容	リスクマネジメントに関するコンサルティングサービス
事業開始日	2009年4月1日
代表取締役社長	丸山 満彦
資本構成	有限責任監査法人トーマツ100%
資本金	50,000,000円
電話	03-6213-1300(代表)
Webサイト	www.deloitte.com/jp/dtrs

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)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”とす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を含みます。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 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/IEC27001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。

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
BS25999-2:2007の認証を取得
し、2013年2月19日に国際規格
であるISO22301:2012の認証を
取得しました。



IS 501214 / ISO (JIS Q) 27001



BCMS 568132 / ISO 22301

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited