

クライシスマネジメント

# レピュテーションコントロールサービス




不祥事発生時の情報把握と適切な情報開示



# レピュテーションコントロールサービス

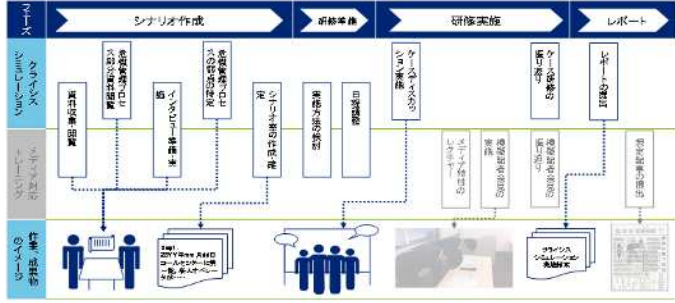
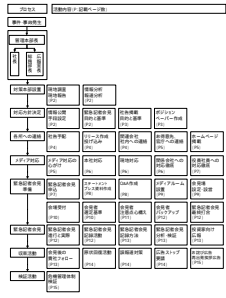
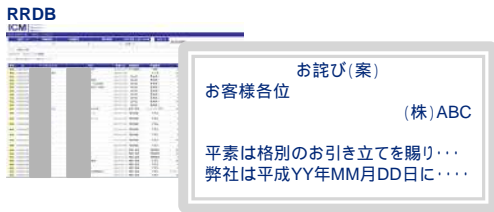

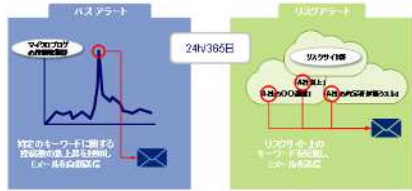

## レピュテーションコントロールサービス

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。

	Rediness 準備態勢	Crisis 不祥事	Response 対処	Recovery 回復
必要な活動の例	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機対応体制の整備および訓練</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>告知および速報</li> <li>お詫びおよび釈明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再発防止策の評判把握</li> <li>サービスの再開タイミング検討</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機の検知(社会の論調把握)</li> </ul>			
サービス				
				

## サービス構成

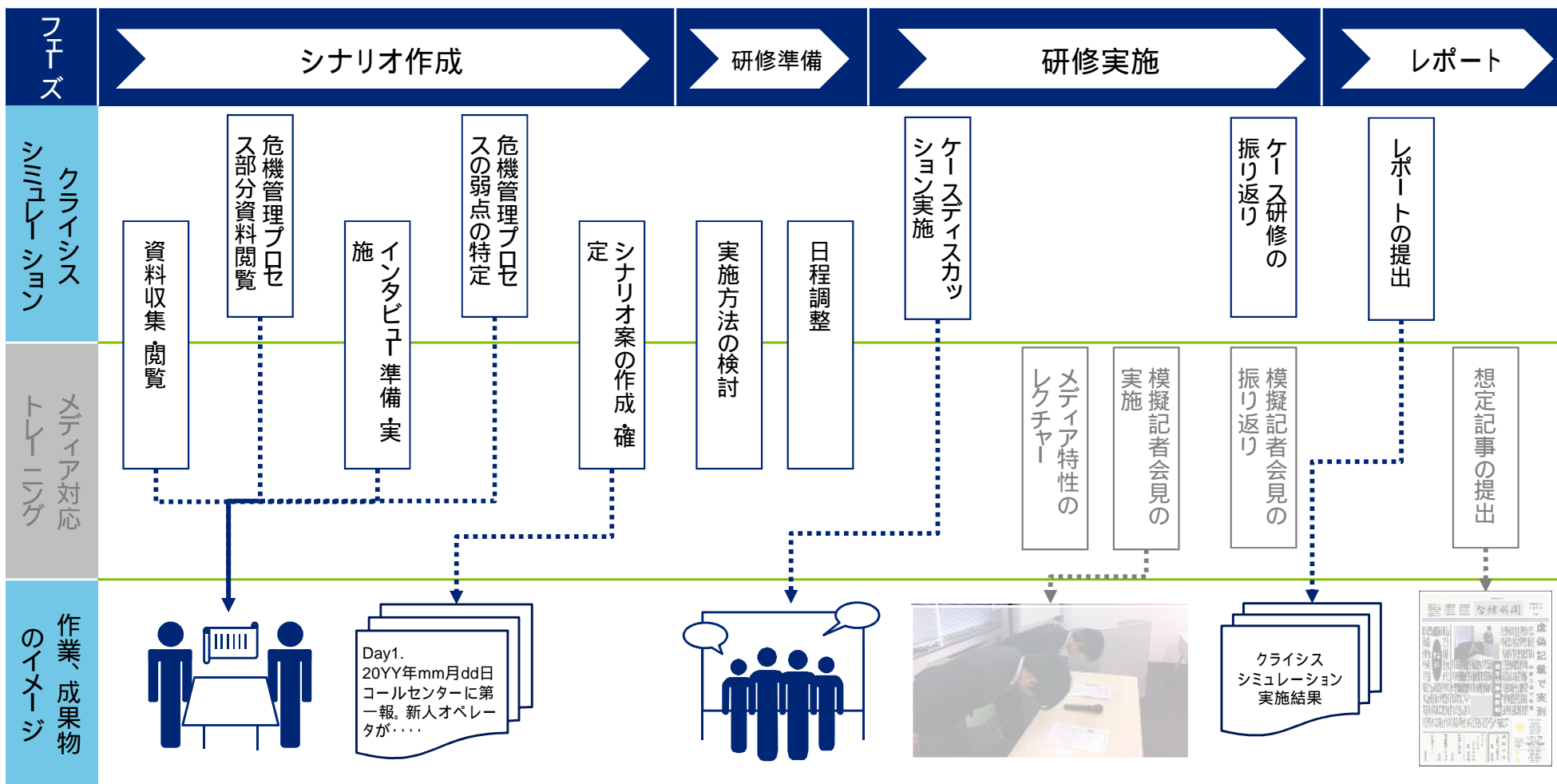
クライシスコミュニケーションとモニタリングは、更に異なる機能を有する個別サービスに分解されます。

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">シミュレーション</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">クライシス</p>	 <p style="text-align: center;"><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 style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">コミュニケーション</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">クライシス</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="309 794 533 1093">  <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> </div> <div data-bbox="869 805 1361 1018">  <p><b>リスクリリース</b> お詫び文案の提供</p> </div> <div data-bbox="1467 794 1825 997">  <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> </div> </div>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">モニタリング</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="257 1157 667 1348">  <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> </div> <div data-bbox="795 1157 1102 1348">  <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> </div> <div data-bbox="1249 1157 1639 1348">  <p><b>ホットライン(内部通報)</b> 不正案件の追加把握</p> </div> <div data-bbox="1814 1173 2016 1340">  <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> </div> </div>

# レピュテーションコントロールサービス

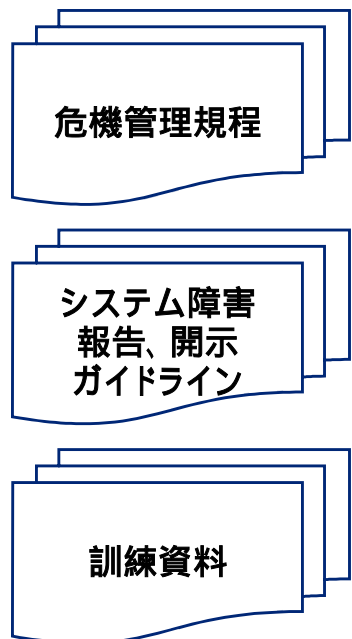
## 個別サービス説明: クライシスシミュレーション

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



# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明:メディア対応チェック



関連する規程やルール



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	

チェックリスト(合計38項目、詳細300項目以上)

メディア対応力を約300項目でチェックします。  
 価格：120万円～お見積り



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可能。

# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明: リスクリリースDB

### RRDB

No.	発行者	発行日	発行種別	発行内容	発行場所	発行回数	発行期間	発行金額	発行単位	発行内容	発行場所	発行回数	発行期間	発行金額	発行単位
10000001	ABC株式会社	2018-01-01	普通債	100万円	東京	1	2018-01-01	100万円	円	100万円	東京	1	2018-01-01	100万円	円
10000002	DEF株式会社	2018-02-15	普通債	200万円	大阪	2	2018-02-15	200万円	円	200万円	大阪	2	2018-02-15	200万円	円
10000003	GHI株式会社	2018-03-10	普通債	150万円	名古屋	1	2018-03-10	150万円	円	150万円	名古屋	1	2018-03-10	150万円	円
10000004	JKL株式会社	2018-04-05	普通債	300万円	福岡	3	2018-04-05	300万円	円	300万円	福岡	3	2018-04-05	300万円	円
10000005	MNO株式会社	2018-05-20	普通債	250万円	札幌	2	2018-05-20	250万円	円	250万円	札幌	2	2018-05-20	250万円	円
10000006	PQR株式会社	2018-06-10	普通債	180万円	仙台	1	2018-06-10	180万円	円	180万円	仙台	1	2018-06-10	180万円	円
10000007	STU株式会社	2018-07-01	普通債	220万円	広島	2	2018-07-01	220万円	円	220万円	広島	2	2018-07-01	220万円	円
10000008	VWX株式会社	2018-08-15	普通債	120万円	岡山	1	2018-08-15	120万円	円	120万円	岡山	1	2018-08-15	120万円	円
10000009	YZA株式会社	2018-09-01	普通債	280万円	金沢	2	2018-09-01	280万円	円	280万円	金沢	2	2018-09-01	280万円	円
10000010	BCD株式会社	2018-10-10	普通債	160万円	新潟	1	2018-10-10	160万円	円	160万円	新潟	1	2018-10-10	160万円	円
10000011	EFG株式会社	2018-11-05	普通債	240万円	徳島	2	2018-11-05	240万円	円	240万円	徳島	2	2018-11-05	240万円	円
10000012	HIJ株式会社	2018-12-01	普通債	140万円	高松	1	2018-12-01	140万円	円	140万円	高松	1	2018-12-01	140万円	円
10000013	KLM株式会社	2019-01-15	普通債	260万円	松山	2	2019-01-15	260万円	円	260万円	松山	2	2019-01-15	260万円	円
10000014	NOP株式会社	2019-02-10	普通債	190万円	高松	1	2019-02-10	190万円	円	190万円	高松	1	2019-02-10	190万円	円
10000015	QRS株式会社	2019-03-05	普通債	210万円	高松	2	2019-03-05	210万円	円	210万円	高松	2	2019-03-05	210万円	円
10000016	TUV株式会社	2019-04-01	普通債	170万円	高松	1	2019-04-01	170万円	円	170万円	高松	1	2019-04-01	170万円	円
10000017	WXY株式会社	2019-05-15	普通債	230万円	高松	2	2019-05-15	230万円	円	230万円	高松	2	2019-05-15	230万円	円
10000018	ZAB株式会社	2019-06-10	普通債	150万円	高松	1	2019-06-10	150万円	円	150万円	高松	1	2019-06-10	150万円	円
10000019	BCD株式会社	2019-07-05	普通債	270万円	高松	2	2019-07-05	270万円	円	270万円	高松	2	2019-07-05	270万円	円
10000020	EFG株式会社	2019-08-01	普通債	180万円	高松	1	2019-08-01	180万円	円	180万円	高松	1	2019-08-01	180万円	円

過去のリリースを検索・参照しお詫び文雛形を提供します。

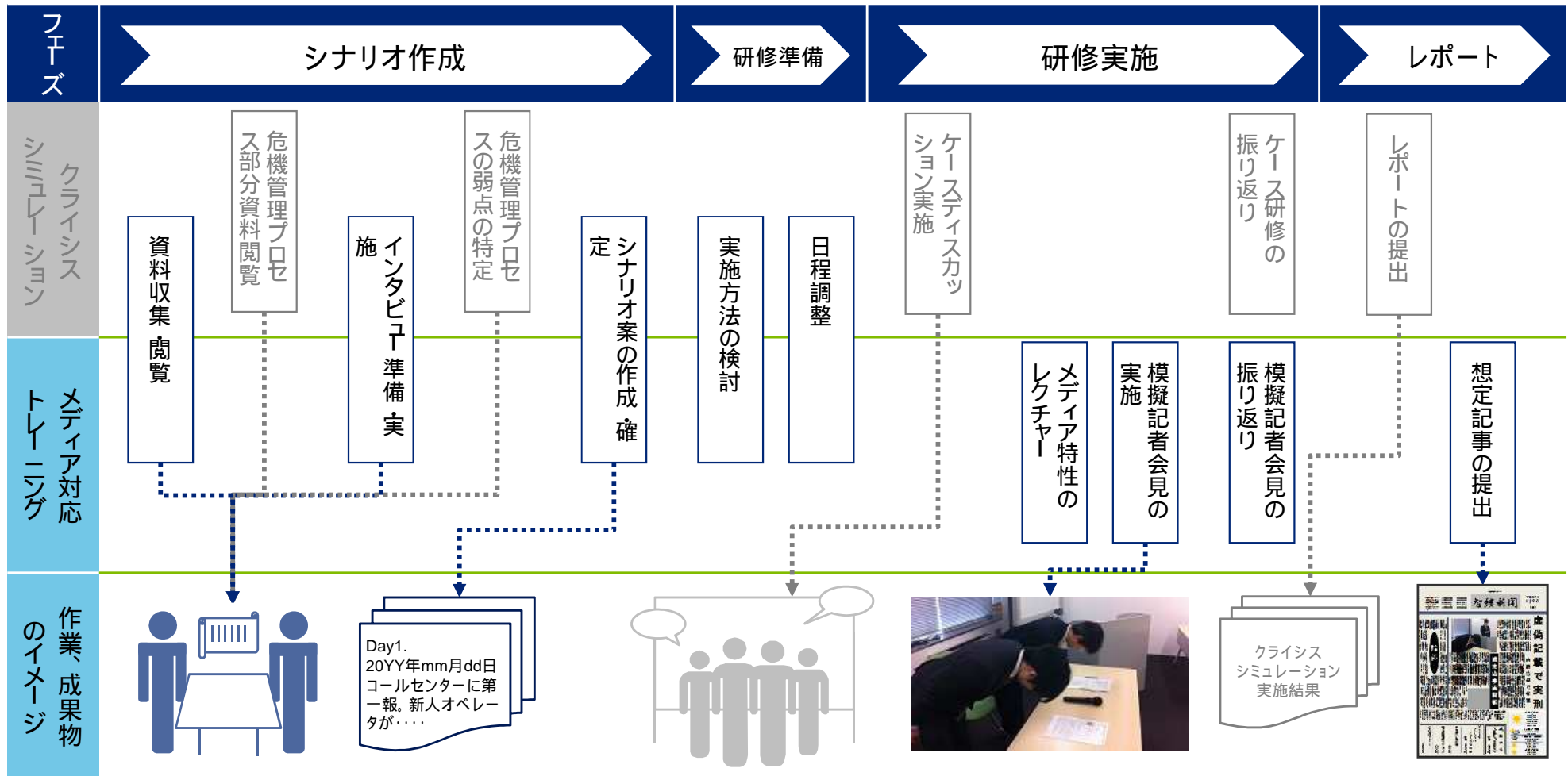
価格：月次運営費10万円/月あたり + 雛形10万円/件



# レピュテーションコントロールサービス

## 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



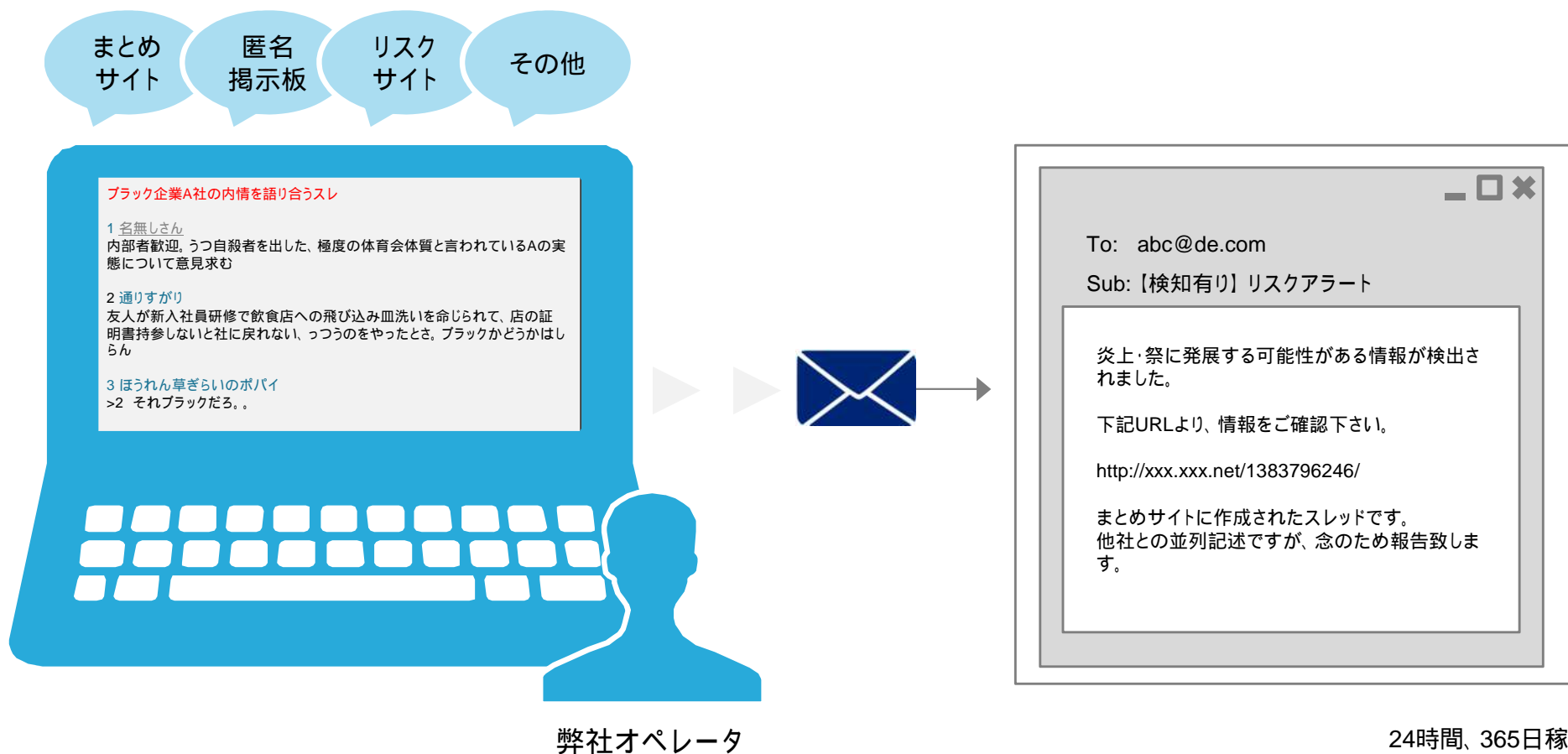


# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明: Webモニタリング リスクアラート

100超のリスクサイトで企業に関する投稿が発生したらメールでお知らせします。

価格：初期導入費5万円+10万円/月あたり



24時間、365日稼働

「Webモニタリングアラート」および「リスクアラート」はデロイト トーマツ リスクサービス株式会社 が登録する商標です。

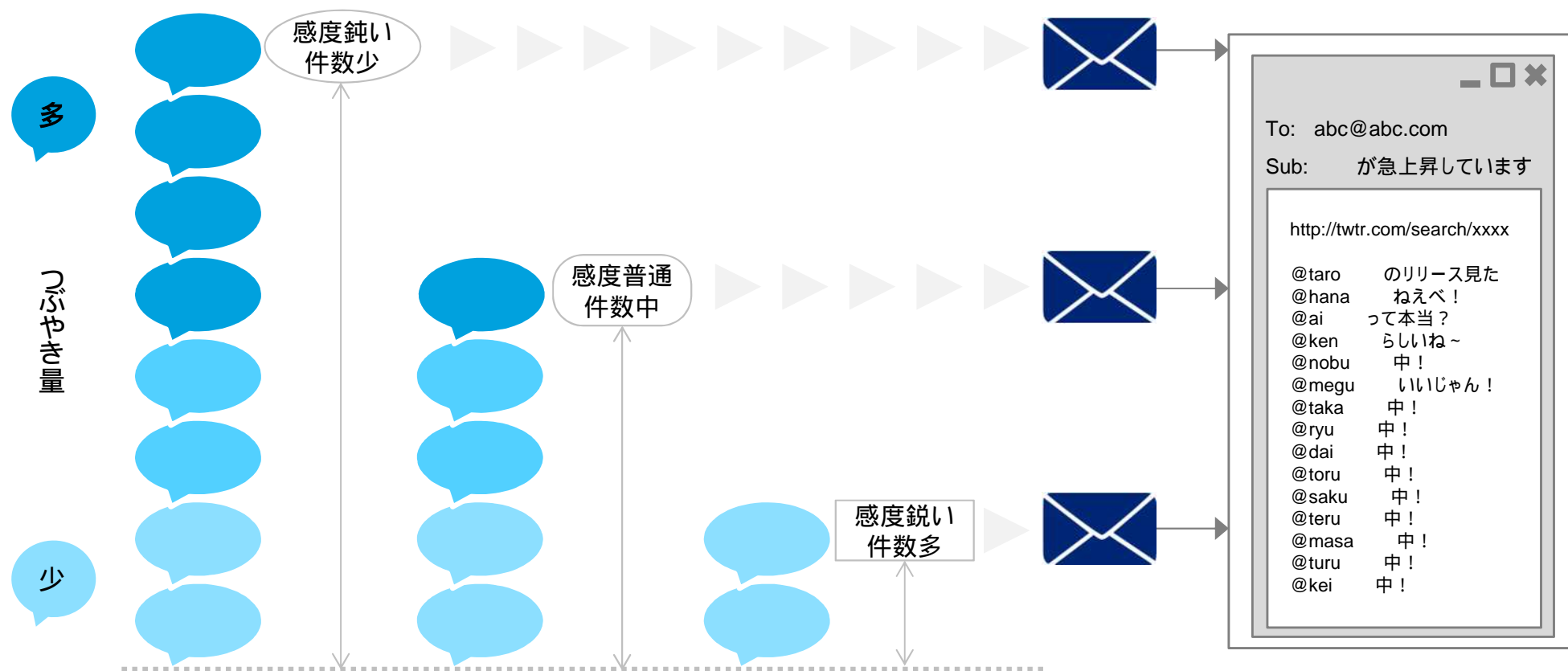


# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明: Webモニタリング バズアラート

Twitterで企業名文字列を含むtweet数の急上昇をメールでお知らせします。

価格：初期導入費5万円+10万円/月あたり

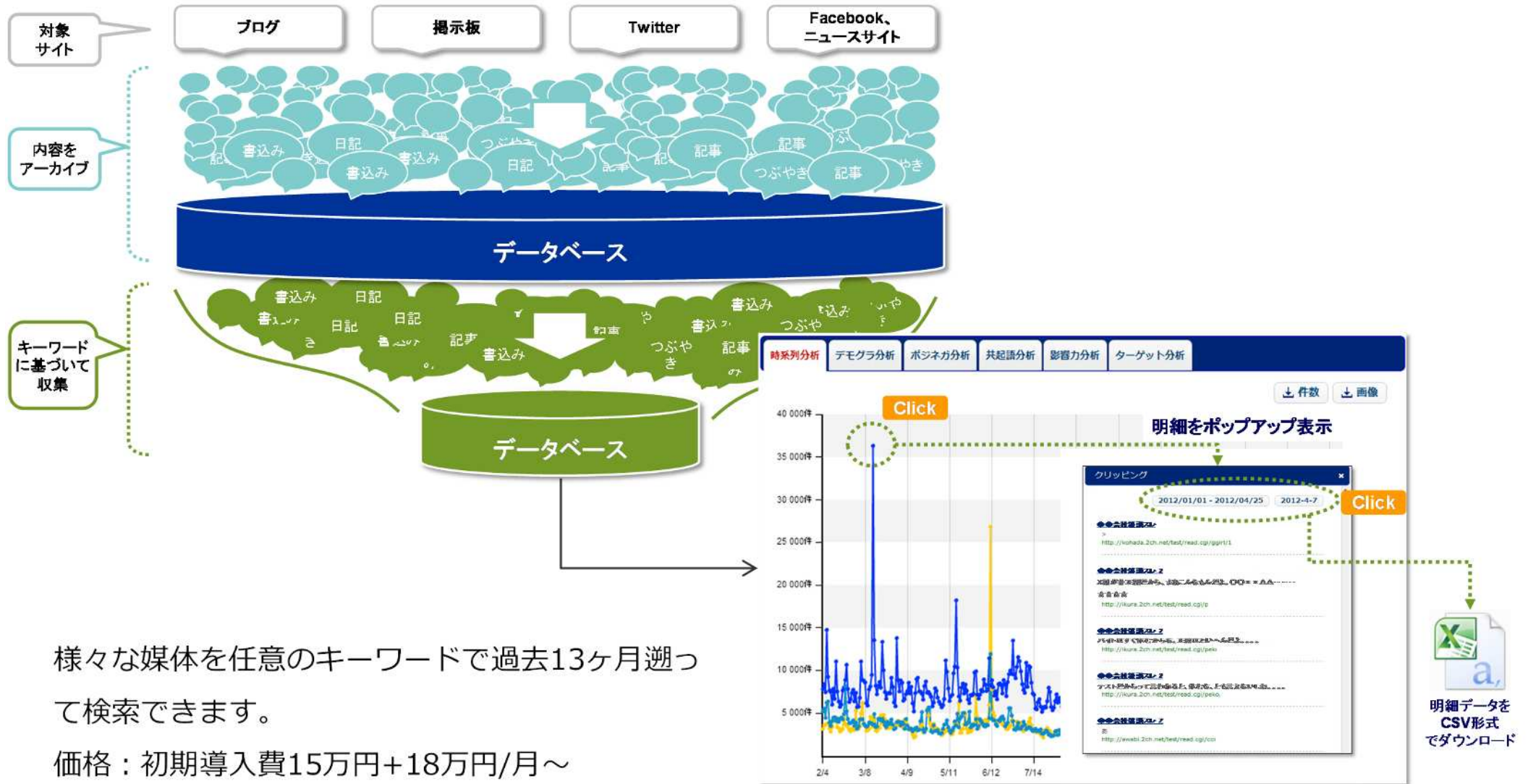


24時間、365日稼動

「Webモニタリングアラート」および「バズアラート」はデロイト トーマツ リスクサービス株式会社 が登録する商標です。

# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明: Webモニタリング 自動収集



様々な媒体を任意のキーワードで過去13ヶ月遡って検索できます。

価格: 初期導入費15万円+18万円/月~

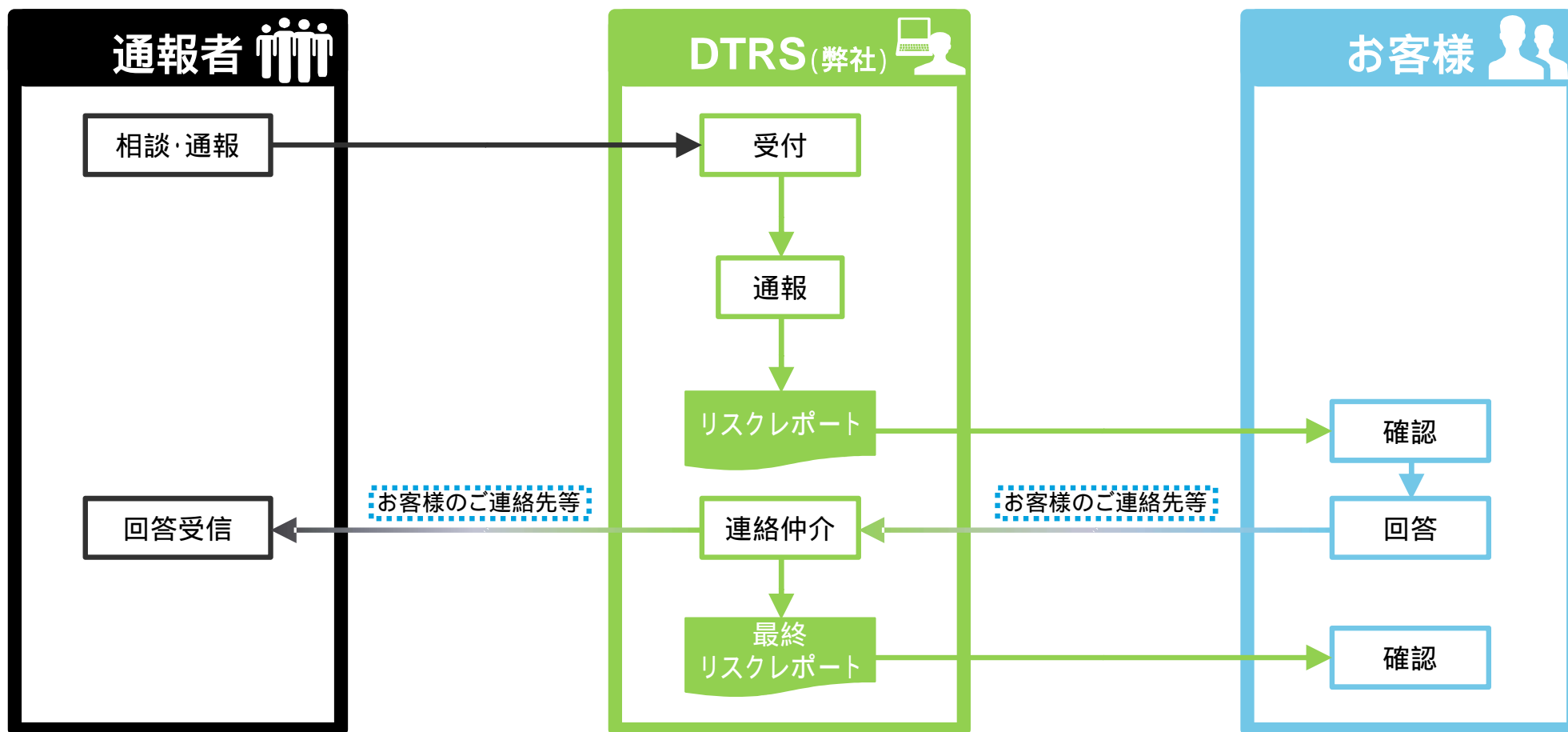
「トーマツWebモニタリング」はデロイトトーマツリスクサービス株式会社が登録する商標です。

# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明:ホットライン

不正行為の追加情報取得等のために短期で内部通報を受け付けます。

価格：初期導入費20万円～+20万円/月～ 対象者・対応言語数により増



# レピュテーションコントロールサービス

## 個別サービス説明: Webモニタリング有人監視

Webモニタリング自動収集で収集した情報を中心に、専門調査員が目視マイニングして最短日次でレポートします。価格：初期設定費20万円+40万円～



※リスク判定は1～5まで。高数値ほどリスク度が高い

内容種別	媒体種別			情報リスク	媒体リスク	検索リスク	総合リスク
	BBS	2ちゃんねる	その他				
役員風評	BBS	2ちゃんねる	国内最大の匿名掲示板。個人の誹謗中傷、情報漏洩などが投稿される	1	3	1	1
経営風評	BBS	2ちゃんねる	国内最大の匿名掲示板。個人の誹謗中傷、情報漏洩などが投稿される	1	3	1	1
人事風評	BBS	2ちゃんねる	国内最大の匿名掲示板。個人の誹謗中傷、情報漏洩などが投稿される	2	3	1	2
人事風評	BBS	2ちゃんねる	国内最大の匿名掲示板。個人の誹謗中傷、情報漏洩などが投稿される	2	3	1	2
商品風評	BBS	Yahoo!掲示板	Yahoo!設置のコミュニティ掲示板。様々なジャンルで意見が活発に投稿されている	4	5	1	3
経営風評	BBS	論談	企業や政治家のスキャンダルネタが多く情報信憑度は高め。マスコミなども情報収集に活用	1	3	1	1

## 問い合わせ先

お気軽にお問い合わせください

E-mail	dtrs-ltg@tohmatu.co.jp	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

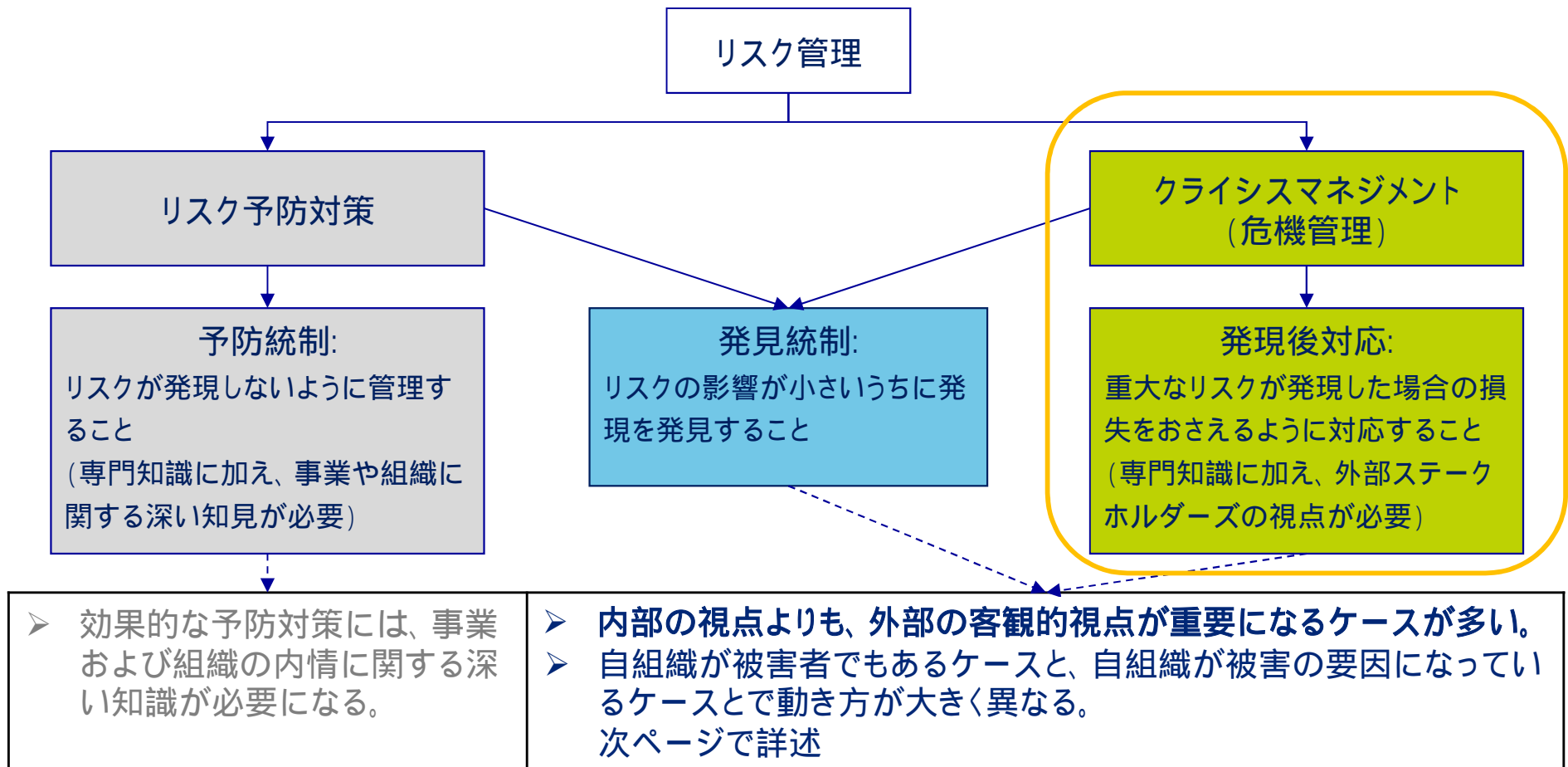
利用は全く考えていないが、漠然と興味がある  
サービス紹介を見ていたら話を聞いてみたくなった  
サービス、商品に関連する知識がないので、まずは話だけを聞いてみたい  
忙しくて会う時間はないが、資料だけなら見てみたい  
他社の同様サービス、商品との違いを知りたい  
プレスリリースを見て気になっていた





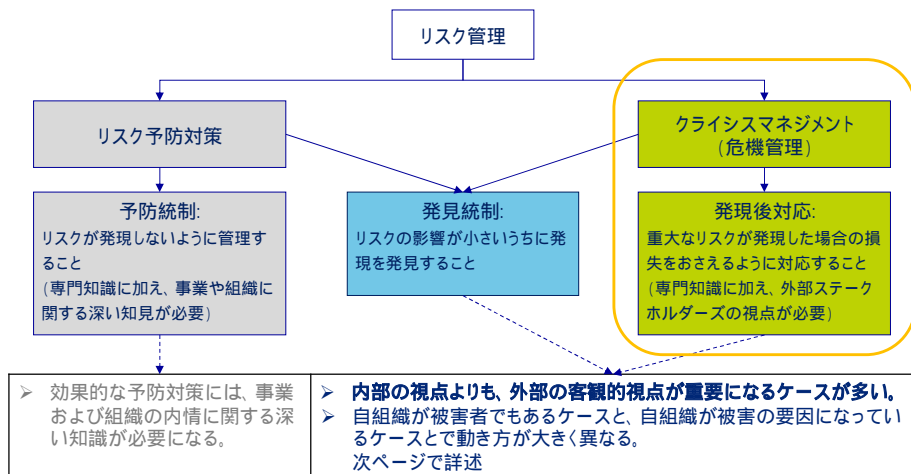
## 用語説明: クライシスマネジメントとは

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。



# レピュテーションコントロールサービス

## 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**