

クライシスコミュニケーションサービス

企業価値を守る危機管理広報

企業のレピュテーションは、不正・不祥事の発生によって瞬間に崩れ去る可能性があり、再構築には長年の努力を要します。企業が発信するメッセージは、世間からの評価を改善する力がある一方、企業の評判を落とす要因の一つにもなります。クライシスによる企業価値の毀損を抑制するために、同時多発的な事象に適切に対応することが重要です。

不祥事が発生した際に企業に求められること



不祥事発生

- ✓ 不正の検知
- ✓ 内部通報による不祥事発覚

事実説明

- ✓ 経営者、弁護士、専門家からなる対策本部の設置
- ✓ 社内調査の実施および証拠確認

報告・公表

- ✓ 証拠に基づく迅速かつ正確な報告
- ✓ 必要に応じた情報開示

初動対応時のポイント

レピュテーションリスクを最小限に抑えるためには、初動対応時における内部情報の統制と迅速な対応方針および意思決定が求められます。

対策本部の設置

プロジェクトの状況・課題などを可視化させ、意思決定を迅速化

全容把握

各種調査や不正の全容把握を迅速に行い、一定のルールに基づく公正、適切な対応方針を検討

ステークホルダー対応

メディア、顧客、従業員、取引先、株主、組合、当局、組合他ごとに迅速かつ誠実な初動対応を実施

インシデント発生時のサポート事例

01 方針策定

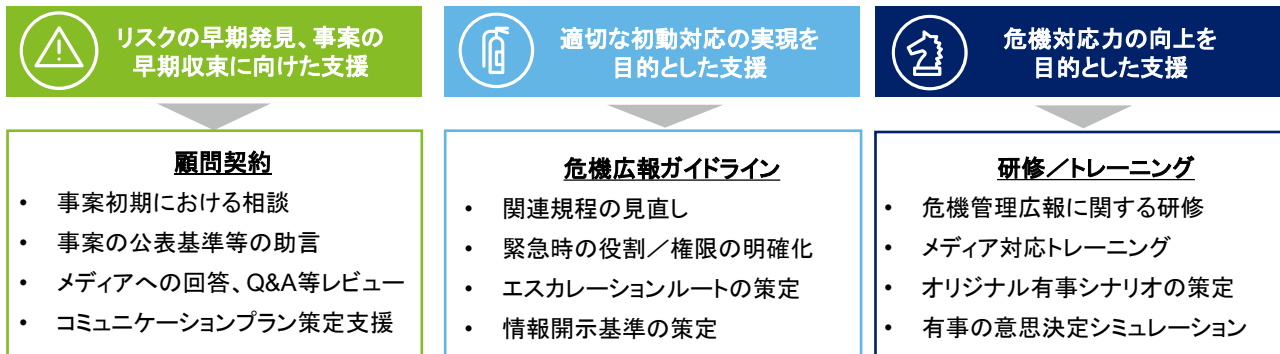
02 公表準備

03 情報開示

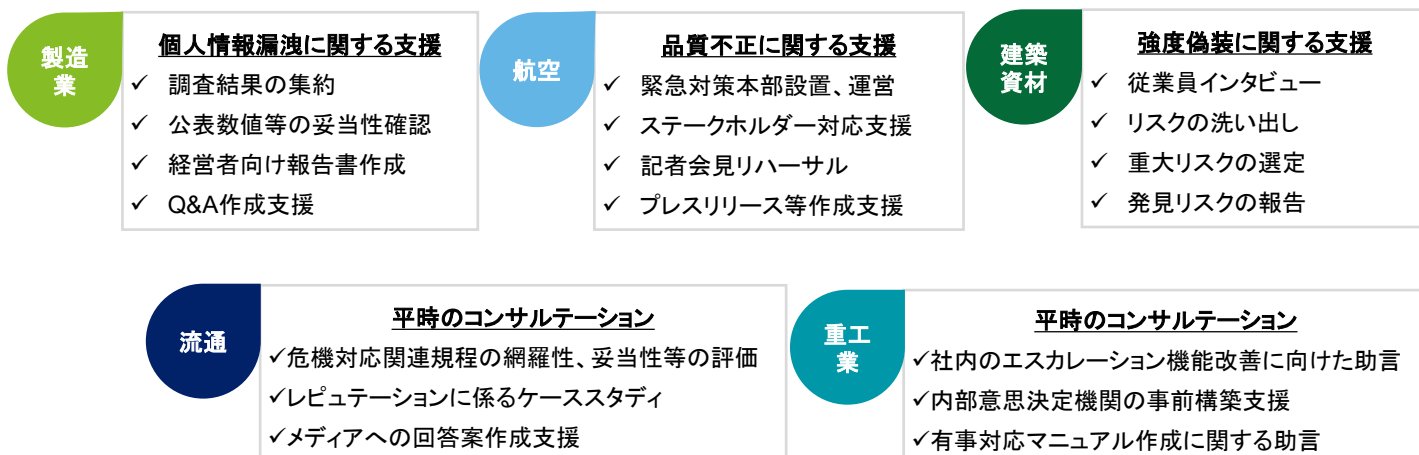
	01 方針策定	02 公表準備	03 情報開示
対策本部	対策本部の構築 <ul style="list-style-type: none"> 必要機能の特定 不足リソースの確保 エスカレーションルートの整備 	社内コミュニケーション <ul style="list-style-type: none"> 従業員へのメッセージ 労働組合との調整 情報内部管理 	対策本部の運営 <ul style="list-style-type: none"> タスクの進捗管理 情報の精査、対応、報告 調査委員会対応
メディア対応	公表方針の検討 <ul style="list-style-type: none"> 事実関係の把握 公表要否/レベルの検討 公表方法/時期の検討 	マテリアル作成、リハーサル <ul style="list-style-type: none"> 公表内容の特定 ポジションペーパー(公式見解)等作成 記者会見リハーサル 	公表 <ul style="list-style-type: none"> 記者会見/プレスリリース等 メディアモニタリング 公表後個別対応
顧客/官庁対応	初期対応 <ul style="list-style-type: none"> ステークホルダーの洗い出し ステークホルダーの反応予測 被害把握、緊急対応 	対応準備 <ul style="list-style-type: none"> ステークホルダー別対応整理 対応の優先順位検討 対応インフラ整備 	対応実施 <ul style="list-style-type: none"> ステークホルダー別進捗管理 コールセンター等の運営 想定外事項の対応

平時のコンサルティング

リスクの早期発見から危機対応力の向上まで危機対応の経験豊富な専門家が、有事の備えをご支援します。



実績例



お問い合わせ

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 フォレンジック & クライシスマネジメントサービス

〒100-8363 東京都千代田区3-2-3 丸の内二重橋ビルディング

TEL: 03-6213-1180 / FAX: 03-6213-1085

E-mail dt-cm@tohmatsu.co.jp

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社並びにそのグループ法人(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、デロイトトーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツコーポレートソリューション合同会社を含む)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・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に1万名以上の専門家を擁し、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) とは、デロイトトウシュ トーマツ リミテッド ("DTTL")、そのグローバル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れらの関係法人のひとつまたは複数を含みます。DTTL (または "Deloitte Global") ならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市(オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte (デロイト) は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務およびこれらに関連する第一級のサービスを全世界で行っています。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てFortune Global 500®の8割の企業に対してサービス提供をしています。"Making an impact that matters"を自らの使命とするデロイトの約286,000名の専門家については、(www.deloitte.com) 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な事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

