

クライシスレスポンスサービス

専任の専門家が貴社の危機管理を常時サポート

インシデントは、対応を誤るとクライシス（危機）に陥り、信頼回復まで大きな損失と長い時間を要することになります。

そのような事態を避けるには、事前の備えに基づく適切な初動と、専門家との連携が不可欠です。

デロイト トーマツの危機管理の専門家が、平時からインシデント対応の備えの強化を支援し、定期的なコミュニケーションを保つことで、貴社の危機管理能力を強化し、経営リスクを最小化します。

平時からの万全の備えを



顧問契約



・有事を想定した体制強化
・インシデントの芽を早めに摘む



インシデント発生



・迅速・適切な初動
・専門家との連携



被害の最小化

デロイト トーマツ クライシスレスポンスサービスの概要



予防 (Readiness)

目的

サービス提供の流れ

体制構築支援

インシデント発生時に迅速かつ適切な対応をとることができるよう、平時において以下の3つの目的から予防策を講じる

- ①インシデントの早期発見
- ②初動対応の適正化
- ③レピュテーションリスクの低減

- 貴社と相談のうえ、3つの目的の観点から毎回テーマを設定し、定期的に内容の妥当性、網羅性評価、他社事例の提供や各種分析等の支援を行う
- 定例ミーティング（Face-to-face/オンライン）実施⇒頻度は定期で1h程度を想定
- 毎月定額のサービス



対処 (Response)

インシデント
対応支援

インシデント発生初期において、適切な初動対応を目的として状況に応じた適切な支援を行う

- 事案初期の相談・助言（電話、メール、オンラインミーティング等）



対処 (Response)

インシデント対応支援の実例

テーマ	インシデント内容	支援の概要
品質データ偽装	● 検査データを改ざんして製品を出荷していたことが発覚	✓ 顧客・当局当への対応支援 ✓ プレスリリース、Q&A作成支援、メディア対応等
衛生管理	● テナント運営の飲食店における衛生管理の不備をSNS上で指摘されネット上で炎上 ● メディアで取り上げられ記事が配信	✓ 食品衛生問題のネット炎上対応 ✓ プレスリリース、Q&A作成支援、メディア対応等
個人情報の誤廃棄	● 顧客への配送伝票を誤廃棄し、数百名の配送先が不明	✓ 社外告知、顧客対応等
個人情報の不正利用	● 契約上、目的外の使用ができない個人情報を誤ってマーケティング活動などに利用	✓ ステークホルダー対応 ✓ メディアリークに備えたQ&A対応等
ハラスメント	● 取締役と管理職が共謀して、従業員に対しハラスメント行為を行っていたことが発覚	✓ 実態調査 ✓ 取締役の対処方針検討等
詐欺事件	● 過去の大型詐欺被害の立件	✓ 訴訟/決算時対応に向けた助言
COVID-19感染者対応	● 緊急事態宣言下で食料品売り場の従業員が感染	✓ 店舗閉鎖、再開の方針策定等
機密情報漏えい	● M&Aの交渉先からデューデリジェンスに用いた資料が流出し、メディアで報道	✓ 対応方針の助言 ✓ さらなる流出防止に関する助言ほか

デロイト トーマツ クライシスマネジメントサービスの流れ・対象となる範囲

デロイト トーマツでは、顧問契約での基本サービスに加え、以下のようなさらなるサービスのご提供も可能です。

支援区分	支援目的	支援内容の一例
平時	インシデントの早期発見	クライシス化を想定した情報収集・分析 <ul style="list-style-type: none"> ● 定期的なメディアモニタリングによる、世論の正確な分析および把握 ● 社内のSNS管理体制の整備 ● クライシス化が懸念されるコミュニケーションリスクの洗い出し ● 業界特有のリスクの可視化
	体制構築支援	緊急時の情報収集・発信に関わる体制の整備 <ul style="list-style-type: none"> ● 緊急時の役割・権限（決済ルート）のガイドライン作成 ● 緊急時の現場情報収集手法とルートの確立 ● 緊急対策組織の構築 ● 危機対応ガイドラインの策定・見直し
	レピュテーションリスクの低減	情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ● HPにおける適切な情報開示の整理 ● プレスリリース対応の見直し ● 内部情報統制の整備 ● 広報と各種メディアとのリレーション構築 ● メディアトレーニング（記者会見形式）
インシデント	インシデント発生時の適切な初動対応	緊急時のインシデント対応 <ul style="list-style-type: none"> ● 対策本部構築 ● 調査体制構築 ● 実態調査 ● リスクモニタリング機能より検出されたアラートに対する助言 ● 対外発表関連資料のレビュー（プレスリリース、Q&A、ステートメント） ● ステークホルダー対応 ● メディアトレーニング等 ● その他インシデント対応策の助言

※ご注意：顧問契約の想定条件

- ・ 顧問契約定期ミーティング + 調査対応で2時間/月以内を想定
- ・ 上記を上回る場合は、チャージレートに基づき費用をご請求する場合がございます
- ・ 主な取り扱いテーマはクライシスに関わる社内外のコミュニケーションを中心とした危機対応を想定
- ・ 適法性・違法性等の法的な判断等はいりません

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@tohatsu.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 合同会社なら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30都市以上に1万名を超える専門家を擁し、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 トウシュート 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指します。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、ソウル、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プロフェッショナルサービスの分野で世界最大級の規模を有し、150を超える国・地域にわたるメンバーファームや関係法人のグローバルネットワーク（総称して“デロイト ネットワーク”）を通じ Fortune Global 500®の8割の企業に対してサービスを提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約312,000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。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2020. For information, contact Deloitte Tohmatsu Financial Advisory LLC.



IS 669126 / ISO 27001