

有事対応マニュアル作成支援

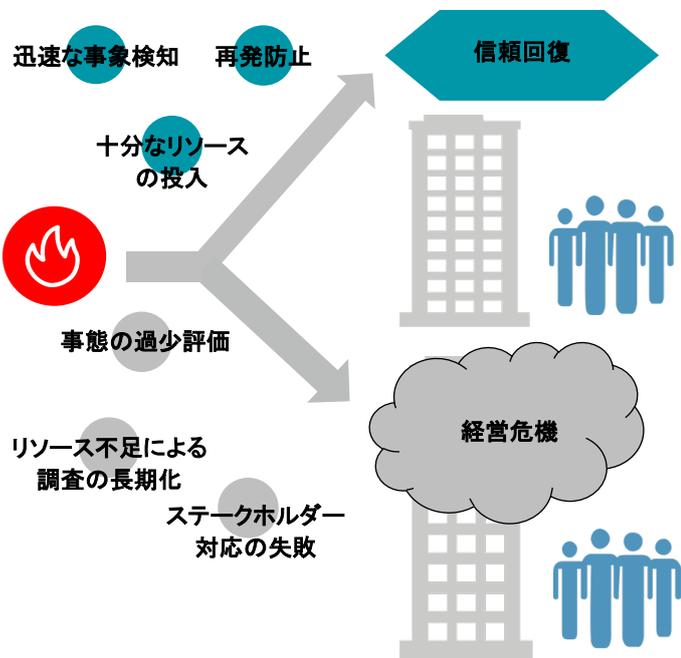
レピュテーションを守るための初動対応手順

初動対応が企業の命運を分ける

有事における初動対応は、企業のレピュテーションに大きく影響します。

初動の遅れによる被害の拡大や、緊急記者会見での不適切な言動は、事態の悪化を招き、世間からの批判はさらに大きくなるでしょう。有事対応マニュアルは、適切な初動対応へと導き、信頼の早期回復を支援します。

不祥事発生後のレピュテーション推移例



有事対応マニュアル作成の利点



リスクの棚卸

マニュアル作成を契機として自社が抱えるリスクの棚卸を行い、リスクに応じた対応策を事前準備する



迅速な初動・一貫した対応

突然の有事にも右往左往しない的確な初動を実現、先を見通して方針を二転三転することなく、先を見通して一貫した対応を可能とする

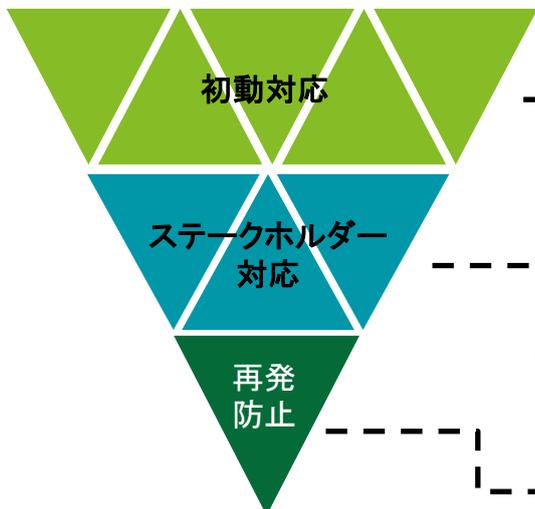


経営トップのコミットメント

マニュアルの作成・通読により、有事に対する心構えを養い、トップ主導の有事対応を可能にする

マニュアルの構成例

有事対応マニュアルは、どの段階で、誰がどのようなことに注意して、何をすべきかを分かりやすく提示します。



事象検知	対応が後手に回らないよう、不正・不祥事を迅速に検知する
初動調査	情報管理・証拠保全に留意しつつ、必要な情報を収集・分析し、経営層に共有する
有事対応体制構築	経営層による強いコミットメントのもと、短期的かつ高負荷の緊急対応を実行する
有事対応方針策定	取り組むべき事項の洗い出し、優先順位・実施時期を決定する
事案の公表 対外対応	社内外の多数の関係者に真摯かつ一貫した対応で社会的責任を果たす
原因分析 再発防止	徹底的な分析で原因の根治および再発防止策を実行。信頼回復を目指す

マニュアル作成支援の手順



リスク情報の収集

事業特性やビジネス環境を踏まえて、貴社が注意すべきリスクを抽出し、どのようなリスクに備えるマニュアルを作成するか検討します。業務フローや過去事例を見直し、マニュアルに盛り込むべき事項を整理します。

- リスク情報の収集・分析
- 規程類の確認
- 有事における業務フローの整理
- 過去事例の整理



マニュアルの作成

マニュアルの目的、対象者などスコープを定め、マニュアルの構成を検討します。ドラフト作成後、確認、修正を経て、貴社に最適なマニュアルへ仕上げます。チェックリストなど貴社のご要望に応じたツール作成も支援します。

- 有事対応マニュアル
- チェックリスト
- リスク別有事対応マニュアル
- 現場向けマニュアルハンドブック



マニュアルの活用

マニュアルの利用者に向けた説明会や研修などを開催し、マニュアルの理解浸透を支援します。不正・不祥事対応の専門家が、初動対応を円滑に行うためのマニュアルの活用方法をお伝えします。

- レクチャー・研修
- 経営層向け有事対応トレーニング
- 海外子会社向け説明会

マニュアルを財産に

マニュアルが貴社を守る盾となるよう、マニュアルを活用した有事対応トレーニングや研修も支援します。有事対応の支援経験が豊富な専門家が、不正・不祥事によるダメージを最小化するためのポイントを伝授し、いざという時の備えをサポートします。



不正リスク研修

講義／ワークショップ
マニュアル活用の研修
経営層向け有事対応研修



有事対応トレーニング

記者会見シミュレーション
経営層向けトレーニング
危機広報マニュアル作成支援

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

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル
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、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