

レクチャー 不寛容時代の危機管理広報 ⑩

エイレックス 取締役執行役員 江良 嘉則氏

危機発生時、企業はまず公表するか否かの判断を下す。そして公表すると決めた場合、どのような方法で公表するかを選択に迫られる。

最も受動的な選択肢は、問い合わせがあった場合の個別対応である。続いてホームページでの情報掲載やリリースをメディアに送付するなどの文書による公表だ。

最も積極的なのが記者会見の開催だ。①社会的影響の大きい事故などが発生し、それに関わっている場合②複数のメディアから記者会見を求められた場合③健康被害や情報流出などで二次被害を防ぐため注意喚起が必要な場合④組織の信頼性に直結する事案で風評が生じ、正確な情報提供が必要な場合――などは、社

会見が求められる論理

緊急時の発表方法と目的

発表方法	主たる目的
記者会見	<ul style="list-style-type: none"> 企業としての認識、問題解決への姿勢を示す より効果的に消費者に注意喚起する
プレスリリース	<ul style="list-style-type: none"> 発生した問題について説明する 消費者に注意喚起する 専門的内容の場合、口頭説明を付加
HPコメント	<ul style="list-style-type: none"> 自社の見解を説明する。スクープ報道後に誤解を正す 問い合わせ多数で、個別対応から一斉公表に転換する
個別対応	<ul style="list-style-type: none"> 自社の見解を説明する

長・役員による会見が望ましい。

①と②の場合、社会的関心の高さに応えるためには質疑応答形式のコミュニケーションが求められる。③と④はむしろ、企業の側がメディアの情報発信力を借りる意味がある。そのため、記者の理解度が最も高くなる方

法を選ぶべきである。

必要な会見をタイムリに開けば社会から評価される。一方で、会見しない、誤ったメッセージを発信するなど判断を誤れば批判され、危機が拡大する可能性がある。

2014年9月下旬、名古屋市営地下鉄東山線の名古屋駅構内に雨水が流れ込み、線路が冠水した。まもなく、駅に隣接する高層ビルの建設工事現場にたまった雨水が駅の給気用ダクトを通して駅構内に漏出したのが原因と判明した。

高層ビルの工事を請け負っていたゼネコンはその日の午後、名古屋市役所で社長が会見し「大変な雨が

降った。対策は取っていたが結果的に不十分だった」と謝罪。「今後は現場に常に人を置く」と再発防止策について説明した。

一方、15年10月中旬に首都圏のマンションで施工不良が発覚した問題では、元請けのゼネコンが会見したのは4週間後の11月中旬だった。登壇した副社長は2次下請け会社の工事について、「申し合わせ通りやってくれた」と述べた。

9時間にわたる公共交通機関の停止で15万人に影響を与えた大規模浸水と、数百戸の住人の暮らしと財産に損害を与えたマンション工事不良。社会的影響の大小は比較できないが、自社の非を認め再発防止の決意を示した会見と、他責型の発言にとどまった会見の優劣は明らかである。