

Ⅱ．経営環境の変化と危機管理広報

1. 企業不祥事増加の背景

- ① 規制緩和、自由競争、事後チェック社会へ
- ② 不祥事が露呈しやすい法的環境・技術的環境
- ③ 格差社会化、企業への不信高まる

2. 不祥事と「危機」管理

リスク・マネジメント（事前）

クライシス・マネジメント（事後）

- ・ 起きている最中 ——
- ・ 起きた後 ——

3. 企業はいつ、信頼を失うのか

「企業を信頼できないと感じるのはいつか？」（広報会議 2010 年 5 月号）

1. 不祥事の実態を、知りながら隠そうとした（83.8%）
2. 謝罪会見時に反省の色が見えない、謝罪の態度が悪い（68.4%）
3. 一度発表した内容が次々と変わる（67.8%）
4. 経営者が関係会社や社員に責任を転嫁した（66.4%）
5. 事故・不祥事を公表する、あるいは謝罪する時期が遅い（54.2%）
6. 事後の消費者への対応が遅い（53.0%）
7. 経営者が会見にでてこない（51.0%）
8. 人命や健康に関わる不祥事を起こした（48.2%）

4. 対応失敗によるダメージは甚大