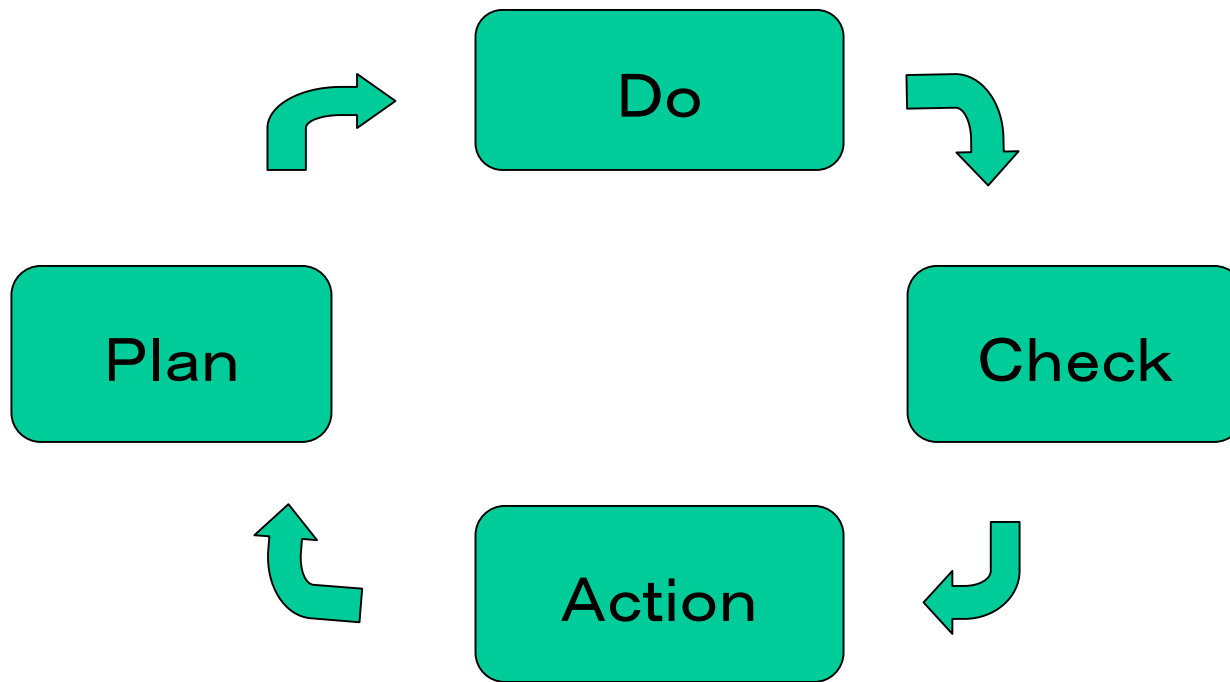


# PDCAサイクル



## P: Plan (計画)

- 潜在リスクの調査、分析
- マニュアルの作成
  - 1) 情報伝達経路
  - 2) 発表の責任者
  - 3) 発表の方法とタイミング
  - 4) 他のステークホルダーへ情報伝達の方針
- 幹部の対メディア・トレーニング
- 職員のタフネス・トレーニング

## D: Do (実施)

- ・ポジション・ペーパーの作成
  - 1) 出来事の経緯と客観的事実関係
  - 2) 時系列的に並べる
  - 3) 対応のプロセス、見解、方針を記述
- ・記者会見(発表)と想定問答集の作成
  - 1) 情報(現状、原因、対処、再発防止策)
  - 2) 迅速、誠実、公開、正確
  - 3) 事実を隠さない
  - 4) 窓口は1つ、メッセージを統一

## C:Check(確認)

- ・プレスモニタリング
- ・内容の分析と評価

## A:Action(実行)

- ・記者会見の反省
- ・ポジションペーパーの見直し
- ・マニュアルの見直し
- ・経験・体験の共有化

## ネガティブ報道の値段

- 全国紙 全面広告 約2000万円
- TVCM 15秒 約500～1000万円
- 1回で何十億円、続けば何百億円以上の損
- 信用失墜は企業の命取りになる
  - ex: 2000. 6 雪印乳業の食中毒事件
- ステークホルダーが逃げる→倒産の危機