

不安増大時代の危機管理広報～変化をかき取る“嗅覚”が必要

有限会社エンカツ社 宇於崎裕美

世界は危険でいっぱいです。新型コロナウイルス禍にロシアのウクライナ侵攻、エネルギー不足や世界経済の停滞、トルコ・シリア大地震さらには謎の飛行物体の襲来など、人々はさまざまな不安にさいなまれています。このような不安定な時代においては、なにか事が起きたとき、説明責任を果たすだけでは十分ではありません。それ以上に人々の心に寄り添った対応が自治体職員には求められます。

事件や事故、職員不祥事などのクライシスが起きた時、地域住民や報道関係者等ステークホルダー（利害関係者。自分たちと関わりのある外部の人々）に対する説明責任を果たすのは当然のことです。まずは、①何が起きたか（現状）、②なぜ起きたか（原因）、③今どうするのか（復旧対策、補償）、④将来どうすればよいのか（再発防止策）の4点についてタイムリーに発表することが求められます。実は、これらをわかりやすく資料にまとめるのはそれほど難しいことではありません。要点を理解すればコツがつかめます。危機管理広報で本当に難しいのは、人々の心に寄り添うことです。

地域住民や報道関係者あるいはネットユーザーなど、ステークホルダーは多種多様です。また、人々の心理状態はその時々々の社会状況により変化します。また、個人個人が抱える事情によっても、物事の受け止め方は違います。そのため、説明責任を果たそうと記者会見や住民説明会を開いたとき、事実関係についてうまく説明できたとしても、気づかぬうちに些細なことで人々を怒らせたり傷つけたりすることがあります。オフレコだと思ってうっかり漏らした個人の意見が大問題になった例も見られます。

また、よく知らせているように、ネット社会では不満をいだけ個人の書き込みが瞬く間に世界に広がり、あっという間にクライシスの関係者が人々の攻撃対象になることも珍しくありません。

このように複雑で難しい時代の危機管理広報では、資料作成や記者対応の技術だけではなく、時代の空気や人々の心情の変化を敏感にかきとる“嗅覚”が必要となってきます。これは生まれつきの才能のように思われるかもしれませんが、訓練で身につけることができます。その一つが、「メディアトレーニング」です。メディアつまり新聞やテレビなどからの取材に対応するための訓練で、「模擬記者会見」や「模擬インタビュー」の形式で行うロールプレイ・シミュレーションです。

外部の第三者に「説明する」「理解してもらう」「共感してもらう」には、知識だけでは足りません。また、「相手を理解する」とは、相手の言葉を額面どおりに解釈することでもありません。建設的なコミュニケーションを行うためには、話し手の態度や物腰など身体的な動きが重要です。さらに相手の言葉の裏にある真意を読み解く力も必要です。メディアトレーニングはその能力を養う場です。この研修でぜひ体験してみてください。



横浜国立大学工学部安全工学科卒。
つくば科学万博、リクルート、電通バーソン・マーステラ等勤務を経て1997年、有限会社エンカツ社※を設立。
国内外の官庁、企業、大学等において広報、リスク・コミュニケーション、クライシス・コミュニケーションに関する講演やメディアトレーニングを実施。

これまでに、スペイン・カンタブリア州地域開発公社東京連絡事務所代表、横浜市西区「わが町西区売り込み隊」広報アドバイザー、多摩市 広報・PR アドバイザーを経験。

- <著書> 「危機管理広報実践ガイド」（著書 2022年 経営書院）「公務員の危機管理広報・メディア対応」（著書 2021年 学陽書房）等
- <現在> 横浜国立大学非常勤講師（リスク共生社会創造センター）、総務省消防庁消防大学校講師
横浜市危機管理広報アドバイザー、東東京消防庁広報広聴アドバイザー
失敗学会理事、安全工学会企画委員、食生活ジャーナリストの会会員

※有限会社エンカツ社 <http://www.enkatsu.jp/>

「“円滑”なコミュニケーションとビジネスを実現するコンサルティング会社」
業務内容： 広報とリスクマネジメントを主体としたコンサルタント業