

ダイバーシティ社会の多様なリスクに備える訓練

有限会社エンカツ社 宇於崎裕美

昨年は組織不祥事が目立つ年でした。事件・事故後の謝罪記者会見でさらに評判を落としてしまったトップも大勢いました。当事者として説明責任を果たすことは簡単ではありません。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）に対し、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点について迅速に公表する必要があります。これらをわかりやすく資料にまとめるのは、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社会状況により変化します。そのため、とおりいっぺんの説明をするだけでは理解してもらえないことがしばしばおこります。さらに、多様な価値観を持つ人々が存在するダイバーシティ社会では、なにげない一言で、他人を怒らせたり傷つけたりするリスクも増大しています。

このように複雑で難しい時代では、より高度なコミュニケーション力が求められます。コミュニケーション力を高める方法の一つは「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。日頃、なかなか行うことができないメディアトレーニングを本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、横浜市危機管理広報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、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