

人事・総務担当者向け トラブル＆不祥事対応社内体制構築セミナー

●日 時：平成26年7月18日（金） 10：00～17：00（受付9：40より）

●参加料：1名 25,000円

●講 師：元 武田薬品工業株式会社 総務部主席部員
くすりの道修町資料館 館長
深澤 恒夫 氏

企業広報コンサルタント
有限会社エンカツ社代表取締役社長
宇於崎 裕美 氏

第1部)企業におけるコンプライアンスの基礎知識



深澤 恒夫 氏

武田薬品工業全社にわたる「企業防衛」すなわち「危機管理」のスペシャリストとして、長年のキャリアで同社をまさしく“体を張って”護り続けてこられた深澤恒夫氏を講師に迎え、講義していただきます。

実体験を基にした講義は、大阪府庁でも橋下前知事からの要請により、繰り返し講演をされるなど各方面で好評を博しています。

第2部)トラブル＆不祥事対応社内体制作り



宇於崎 裕美 氏

著書：「クライシス・コミュニケーションの考え方、その理論と実践」「不祥事が起こってしまった!」「人と組織の心理から読み解くリスク・コミュニケーション（共著）」等

クレーム対応、ネット炎上対策、リスクマネジメント、コンプライアンス等、企業に求められる責任や課題は、日々、拡大し複雑化しています。事件・事故・災害・問題社員等による不祥事が起きたとき、総務・秘書・広報部門の担当者は、マスコミや世間からの攻撃の矢面に立たされる可能性があります。コミュニケーションの行き違いから事態が悪化し、企業や担当者個人が激しいバッシングを受ける危険性もあります。

最悪の事態を避けるため、本講座では、クライシス発生により企業が社会に対して説明責任を果たさなくてはならないときの注意点について、事例をまじえ解説します。また、実習を通して具体的な対応方法の習得をめざします。日常業務における問題解決のためだけでなく、新任担当者のリスクマネジメント入門研修としても活用いただける内容です。

【お問い合わせ先】

株式会社グローディア

〒530-0012 大阪市北区芝田2-7-18 オーエックス梅田ビル新館8階

TEL:06-6373-8811 FAX:050-3488-3266 E-mail:info@glodea.co.jp 担当:多田

詳細プログラム

第1部) 10:00 ~ 12:00

「企業におけるコンプライアンスの基礎知識」

第2部) 13:00 ~ 17:00

「トラブル&不祥事対応社内体制作り」

1. 人身事故、異物混入、製品リコール、
パワハラ、セクハラ、訴訟、そして風評被害
・世間を騒がせた組織不祥事、失敗例
2. リスクマネジメントとしてのコミュニケーション
 - ①リスク・コミュニケーション
 - ②クライシス・コミュニケーション
3. 事件・事故・災害時の説明責任の果たし方
 - ①日頃の心構えと事前準備
 - ②クライシス発生時の行動注意点
 - ③いざ！公表(ポジション・ペーパー、
記者会見、ホームページ、SNSなど)
 - ④事後対応(電話・メールの問い合わせ、
クレーム対応など)
 - ⑤社長・責任者不在時の対応
 - ⑥深夜早朝、年末年始の対応

4. 「謝罪」についての考え方

- ①謝罪の影響
- ②心理的・社会的な意味
- ③いい謝罪、悪い謝罪

5. 実習

- ①ポジション・ペーパー作成
- ②模擬「謝罪記者会見」体験

6. 対象別対応法のポイントのまとめ

- ①顧客、ユーザー、取引先
- ②新聞記者、雑誌記者、テレビのレポーター、カメラマン
- ③クレーマー
- ④ネットユーザー、炎上
- ⑤特殊な団体・グループ

●会場：

CIVI北梅田研修センター 5階
〒530-0012 大阪市北区芝田2丁目7番18号
オーエックス梅田ビル新館5F

●アクセス：

JR「大阪」駅 御堂筋北口から徒歩5分
地下鉄御堂筋線「梅田」駅 5番出口から徒歩3分
阪急「梅田」駅 茶屋町口から徒歩5分



FAX 050-3488-3266 もしくは下記内容をinfo@glodea.co.jpまでお送りください。

「トラブル&不祥事対応社内体制構築セミナー」参加申込書			
貴社名		所在地	〒 TEL:
連絡担当者	所属： 氏名：	役職： E-mail：	
参加者	所属：	役職：	氏名：
参加者	所属：	役職：	氏名：

今後、弊社からのご案内が不要な方は□に を入れてください。

不要