

## 【PR総研セミナーのご案内】

—炎上参加者分析から発生時の危機対応まで—

## 『炎上リスク対応セミナー』

4月12日(火)13:30~17:00(受付開始 13:00~)

フェイスブック、ツイッター、ライン、ブログといったソーシャルメディアはもはや身近で手軽な必要不可欠のインフラ(コミュニケーションツール)として定着しています。

スマートフォンが当り前のツールになった現在、誰でも、いつでも、どこでも、情報を発信できる、一人一人の個人がメディアとなれる『誰でもメディア』の時代が到来したのです。

一方で、ネットの匿名性を利用して他者を誹謗中傷して攻撃したり、みずから非常識、不適切な行動・言動をソーシャルメディアに投稿してネット上で批判を浴び、『炎上』する事例が多発しています。

『炎上』は投稿した一個人の問題だけにとどまらず、所属する企業が調査・特定され、直接、企業へ抗議の電話(電凸)が殺到する事態が発生し、ネット上での情報拡散(炎上)によるレピュテーションダメージに加えて、リアルな直接的ダメージを被るケースも増えています。さらに当該企業への不買運動やデモ、中には取引先にまで波及することさえ起こっています。炎上の当事者が経営トップや企業ブログ等の公式アカウントであった場合、リスクはさらに高レベルになってきます。『炎上』の原因が企業が起こした事故や事件であった場合はなおさらです。

こうした『炎上』リスク対応は、従来の危機対応とは異なった迅速な情報公開と専門知識・スキルを必要とします。

本セミナーでは、第1部で2015年8月実施の『炎上』に関するウェブモニター調査(有効回答:1118名、20歳以上を対象に調査)の結果をベースに炎上に関わる人はどういう人か、その特徴、炎上のメカニズムを吉野ヒロ子先生が解説します。調査ではネットユーザーの80%以上が『炎上』を認知しており、さらに25%弱の人が何らかの行動経験(拡散、検索、話題にした経験)があることから、『炎上』の社会的影響力は書き込みを行う者にとどまらないことが明らかになっています。

第2部では、危機管理広報の専門家の篠崎良一が『炎上』などソーシャルリスク多発の背景と要因を『炎上』事例をパターン別に示した上で、ソーシャルリスク(危機)対応の具体的なポイントを解説します。

### 【第1部】炎上参加者はどんな人か<ウェブモニター調査から見える炎上のメカニズム> (90分)

社会学・社会心理学から見た炎上／炎上の定義／炎上のプロセス／炎上の背景／海外事例／炎上を認知している人・興味を持つ人・参加する人／炎上に参加する人は「社会に恨みを持つ低所得者」ではない／炎上と正義／炎上参加者の自由回答から見えること。

<講師> 吉野 ヒロ子【帝京大学文学部社会学科専任講師・内外切抜通信社特別研究員】

### 【第2部】炎上事例と危機対応のポイント (90分)

ソーシャルリスク多発の背景と要因／炎上リスクに対する3つの誤解／炎上の2つのパターン／パターン別事例研究／炎上に必要な要素／バロメーター／初期対応／炎上対応のポイント／放置リスク／炎上テーマとターゲット／炎上する投稿パターン／拡大プロセス／炎上による企業リスク／未然防止策／電凸対応のポイント。

<講師> 篠崎 良一【PR総研所長／広報の学校校長(共同PR(株))】

## ■講師■

吉野 ヒロ子(帝京大学文学部社会学科専任講師・内外切抜通信社特別研究員)

早稲田大学文学研究科博士課程単位取得退学。内外切抜通信社を経て2014年より現職。広報論等の講義を担当。『くつながら／つながらない>の社会学』(弘文堂・共著 2014)「広報効果測定における Twitter 活用の可能性について」(『広報研究』17号・共著 2013)「国内における『炎上』現象の展開と現状」(『広報研究』20号 2016)

篠崎 良一『PR総研所長』『広報の学校校長(共同PR(株))』

早稲田大学第一文学部社会学専攻卒。出版社(日本実業出版社、ローリングストーンジャパン)を経て、共同PR(株)入社、取締役、常務取締役、取締役副社長を経て現職。

企業・団体の広報・危機管理コンサルティング、広報・危機管理研修担当。

2003年5月『広報の学校』を開校。2013年1月『PR総研』を設立。

企業、行政、各種団体の講演、セミナー、研修講師を数多く実施。

著書に『入門メディアトレーニング』(アニモ出版)、『実戦企業広報マニュアル』<韓国版が2004年に刊行>、『会社を守る!もしものときのメディア対応策』(共にインテックス・コミュニケーションズ)、『広報・PR概論』(共著、同友館)、『広報・PR実務』(監修、同友館)、『パブリックコミュニケーションの世界』(共著、北樹出版)他がある。日本広報学会、日本PR協会、日本コーポレートガバナンスネットワーク、各会員。(社)日本PR協会認定資格『PRプランナー』試験委員。

## [実施概要]

■日時 2016年4月12日(火) 午後1時30分～午後5時 [受付:午後1時より]

■対象者 広報・危機管理・情報システム部門の責任者・管理職

■会場 共同ピーアール株式会社 3階 研修室  
中央区銀座7-2-22 同和ビル TEL.03-3571-5159

■定員 30名

■受講料 3万円(消費税、レジュメ、資料代含む)

■申込み 受講申込書に記入の上、FAX(03-3571-5183)下さい。

※ 請求書が必要な方は受講申込書に記入してください。

※ 参加者には受講証(地図)を送付いたします。

■締切り 4月11日(月)まで ※申し込み順、定員になり次第締切りとさせていただきます

PR 総研(共同ピーアール株式会社内)篠崎・浅沼・大八木  
TEL. 03-3571-5159 FAX. 03-3571-5183  
<http://www.kyodo-pr.co.jp/> Email. [ipr@kyodo-pr.co.jp](mailto:ipr@kyodo-pr.co.jp)

# 【FAX to 03-3571-5183】

一炎上参加者分析から発生時の危機対応まで一

## 『炎上リスク対応セミナー』

日 時 = 2016年4月12日(火) 13:30~17:00

会 場 = 『広報の学校』銀座教室 (共同PR株式会社 研修室)

中央区銀座7-2-22 DOWAビル 3F TEL.03-3571-5159

貴社名		電 話	
御住所	〒 -	FAX	
		Eメール	
御名前		御所属 (役職名)	
請求書	要( ) 不要( )	請求書 宛先	

[会場地図]

