

＜広報の学校＞

— 炎上の未然防止から発生時危機対応まで —

『炎上対応セミナー』

リアルセミナー+ライブ配信(WEB 受講)+アーカイブ(見逃し視聴)で実施

10月8日(火) 10:00~18:00

主催: 広報の学校(共同ピーアール株式会社)
共催: マネジメントサポートグループ高度サービス人材研究所
株式会社ファシオ

ツイッター、フェイスブック、ライン、インスタグラム、ブログといった SNS は身近で手軽な必要不可欠のインフラ、情報流通の中軸メディアとして定着しています。

スマートフォンが必須のコミュニケーションツールになった今、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』時代が到来したのです。

一方で、みずから非常識、不適切な行動・言動を SNS に投稿してネット上で批判を浴び、『炎上』する事例を始め、一旦ネット上でさらされた顔写真やプライバシー・個人情報が拡散、いつまでも残り続けるデジタルタトゥー(入れ墨)によるダメージ、さらにネットの匿名性を利用して他者を誹謗中傷して攻撃することが多発しています。

『炎上』は投稿した一個人の問題だけにとどまらず、所属する企業名があつという間に特定され、直接、企業へ抗議電話(電凸)が殺到する事態や、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とどまらず、当該企業製品の不買運動やデモ、株価下落などリアルな直接的ダメージを被るケースも増えています。

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』の原因が企業の起こした問題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、未然防止が極めて困難であることに加えて従来の危機対応とは異なった 24 時間 365 日のアーリーウォーニング(早期警戒)体制、炎上時の迅速な情報公開、ネットリスクに関する専門知識・対応スキルを必要とします。

本セミナーは三部構成で、第1部では危機管理・炎上リスク対応の専門家二人が、炎上のパターン、テーマ、背景、発生要因、拡大のプロセス等の炎上の基礎知識と、発生時の炎上危機対策のポイントを具体的に解説します。合わせて、炎上の多くを占める悪ふざけ投稿(バカッター、バイトテロ)の未然防止に向けた研修プログラムを紹介します。

第2部では、クレーム・苦情対応の専門家が、ソーシャルメディアの登場によって変化したコミュニケーション環境に対応した、リスク(炎上)発生時の文書作成と電凸対応の具体的、実践的テクニックをわかりやすく解説します。

第3部では、三人の専門家によるパネルディスカッションで炎上の未然防止、発生時対応、今後の動向をさらに深く討議します。

— 実 施 概 要 —

- 対 象 者 広報、お客様相談室、総務、危機管理、企業ウェブサイト管理者(責任者・担当者)
- 本講座の特色 ①実践的な知識・スキルの習得
②具体的なケーススタディ研究
③実務に特化した内容
④すぐに現場で応用可能な実践力習得
- 講 座 概 要 詳細はカリキュラムをご覧ください
- 日 時 2019年10月8日(火) 10:00～18:00 <受付開始9:30>
- 講 師 岩崎 重国(マネジメントサポートグループ高度サービス人材研究所 所長)
篠崎 良一(PR 総研主席研究員、広報の学校学校長)
中根 優作(共同ピーアール㈱ セミナー・コンサルティング部)
- 会 場 広報の学校 銀座教室(共同PR株式会社 研修室)
東京都中央区銀座7-2-22 DOWAビル3F
- 定 員 35名
- 受 講 料 4万円 (消費税込、レジュメ・資料、昼食代含む)※当日は昼食にお弁当をご用意いたします。
- 主 催 広報の学校(共同ピーアール株式会社)
- 共 催 マネジメントサポートグループ高度サービス人材研究所
株式会社ファシオ

■申込方法:

1.「受講申込書」に会場受講かWEB受講のいずれかを明記のうえ、FAXでお申し込み下さい。

★WEB受講をご希望の方は、申込前にインターネット環境をお確かめ下さい。

2.「会場受講」にお申込みの方には、実施日の約1週間前に事務局より「受講票」を郵送いたします。

「WEB受講」にお申込みの方には、実施日の数日前(10/3頃)に受講方法をメールでご連絡いたします。

- 申込締切: <会 場 受 講> 10月7日(月) 12時必着 ※お申し込み順、定員になり次第締切りとさせていただきます。
<WEB 受 講> 10月1日(火) 必着

■支払方法: 下記口座にお振込みください。(振込期限:2019年10月31日)

みずほ銀行(0001) 八重洲口支店(026) 普通預金 口座番号:2677982

口座名義 : 共同ピーアール株式会社 セミナー口 <キョウトウピーアール(カ セミナーグチ)>

※当日、現金でのお支払いも可能です。(申込書通信欄にご記入ください。領収書を発行いたします)

※お申し込みされた方が参加できない場合の代理参加は可能です。

※会場受講のキャンセルは前日までにご連絡ください。ご連絡がない場合は受講料の返却はできかねます。

※お申し込みが少数の場合、実施しないこともございます。(受講料は返金いたします)

- ライブ配信概要
 - ・配信は、リアルタイム中継映像となります。
 - セミナー終了後、アーカイブ視聴期間（2週間）にて視聴することができます。
 - ライブ中継を見逃した方、繰り返し受講されたい方はご活用ください。
 - アーカイブ視聴期間は別途ご連絡いたします。
 - ※アーカイブ視聴は、WEB受講者様に限りませのでご了承ください。
 - ・セミナー配布資料（PDF）は、ダウンロード可能です。（事前にプリントアウトしてご参加ください）
 - ・1IDで1ユーザーのみ視聴が可能です。（1IDで複数の方は受講できません）
 - ・お申し込みの前に必ずインターネット環境をお確かめください。
 - セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。
 - 以下のサンプル動画が閲覧できるか、事前にご確認の上、お申し込みください。
- テスト視聴サイト <https://deliveru.jp/pretest5/>
 - ID livetest55
 - PW livetest55
 - ※当日に「閲覧できません」旨ご連絡をいただいても、応じかねますので必ず事前にご確認ください。
- 推奨環境について
 - 今回の動画配信は、株式会社ファッションの配信プラットフォーム「Deliveru」を利用しています。
 - 推奨環境・ご質問は下記URLをご参照ください。
 - ◎推奨環境 <https://deliveru.jp/faq/#Q7> ◎よくあるご質問 <https://deliveru.jp/faq/>

【お問合せ先】 共同PR株式会社 広報の学校 事務局 大八木、篠 崎、上瀧
 〒104-8158 東京都中央区銀座7-2-22 DOWAビル
 TEL:03-3571-5179/FAX:0120-653-545
 e-mail:kohonogakkou@kyodo-pr.co.jp

《講師プロフィール》

●^{いわさき しげくに}岩崎 重国

マネジメントサポートグループ高度サービス人材研究所 所長

[経歴]

新潟県長岡市出身 中央大学法学部法律学科卒

IT関連企業でのお客様相談室・コンタクトセンターの開発、マネジメント実務を経た後、教育関連企業にて社長室・新規事業開発に従事し、経営管理と人材戦略そして危機管理に携わる。

現在、「マネジメントサポートグループ高度サービス人材研究所所長、コンサルタント」として官公庁・大手企業の危機管理、SNS対策、サービス品質向上、管理者の能力開発、組織変革、応対品質コンサルティング等にあたっている。

[指導分野]

組織論 説得交渉論（日本説得交渉学会会員）

サービス品質研修、マネジメント研修、効果的な伝え方研修、クレーム・苦情対応研修、営業マネジメント研修、文書作成研修

業務改善コンサルティング、人事評価制度コンサルティング、応対品質コンサルティング（サービス品質、電話・店舗・メール各対応）

お客様相談室・コンタクトセンターのコンサルティング

金融営業店・本部のサービス改善コンサルティング

しのぎま りょういち
●篠崎 良一

PR総研 主席研究員、広報の学校 学校長(共同ピーアール株式会社)

広報コンサルタント、危機管理広報コンサルタント、メディアトレーナー

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、共同ピーアール(株)入社。取締役副社長を経て現職。2003年5月『広報の学校』を開校。2013年1月『PR総研』を設立。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。

危機管理では欠陥商品、リコール、企業不祥事、訴訟問題、企業機密・個人情報漏洩、内部告発、差別・人権問題等、数多くの危機管理実務、クライシスコミュニケーションのコンサルティングを実施。(クライシス)メディアトレーニング、マニュアル制作、危機管理調査も担当。

著書に『入門メディアトレーニング』(アニモ出版)、『実践企業広報マニュアル』、『会社を守る!もしものときのメディア対応策』(共にインデックス・コミュニケーションズ)、『広報・PR概説』(共著、同友館)、『広報・PR実践』(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。(社)日本PR協会認定『PRプランナー』試験委員。

なかね ゆうさく
●中根 優作

共同ピーアール株式会社 セミナー・コンサルティング部

東海テレビ放送報道制作局にて番組ディレクター等を担当。退職後はテレビCMの制作現場を経て、(財)2005年日本国際博覧会協会 広報・報道室に勤務し、愛知万博(愛・地球博)の広報を担当。2006年、共同ピーアール入社。現在、危機管理広報・炎上リスク対応のコンサルティング、危機管理広報マニュアル作成やメディアトレーニングのトレーナーなどを務める。

< 広報の学校 >

2003年に広報パーソンの育成・教育専門校として開校。広報の基礎から実務知識まで、理論と実習・演習を効果的に組み合わせたカリキュラムで学ぶ各講座を専門家が徹底指導。受講者は3000名を超える。

< 株式会社マネジメントサポートグループ >

1993年から人材育成事業を開始。講演・セミナー・企業内研修、CS研修、CSコンサルティング、インストラクター育成、人事戦略制度、組織戦略の設計等幅広い事業を展開。

< 株式会社ファシオ >

2007年2月より、日本最大級のセミナー情報ポータルサイト『ビジネスクラス・セミナー』サービスを運営。2017年8月、ビジネスセミナーや研修などのイベントを撮影・収録から、ライブ・アーカイブ配信・受講システムまで提供するトータル・サービス『Deliveru(デルバル)』の提供を開始。

「炎上対応セミナー」カリキュラム

	内 容	講 師
第1部 PART I 10:00~11:00	炎上危機管理 ①炎上のパターン ②認知経路 ③背景 ④要因（3つの誤解） ⑤炎上事例（テーマ） 投稿炎上（バカッター、バイトテロ、不適切発言・画像） 外部（お客様）の指摘、風評・デマ等 ⑥炎上の企業リスク ⑦炎上の拡大パターン（プロセス） ⑧炎上対策 事前対応（未然防止）／発生時対応／事後対応	篠崎 良一
11:00~11:10	休 憩	
PART II 11:10~12:00	炎上防止研修プログラム なぜ炎上するのか／SNSはコミュニケーションと情報発信だけが目的？／よくあるツイート／暇つぶしのツール、娯楽のツール？／これが思わぬ炎上へ／なぜ悪ふざけをアップするのか？／SNSは世界とつながっている／リアルなSNSとネット上でのつながり／自分の仲間しか見ていないという思い込み／SNSの世界は外部の第三者の出入りする可視化された世界／SNSの世界の判断基準は「いいか、悪いか」／炎上事例／炎上するとどうなる（プライバシー、個人情報、会社にクレーム、警察が…）／SNSの正義は止まらない／デジタルタトゥー（消せない入れ墨）／法的措置や様々な不利益…	中根 優作
12:00~13:00	昼 食	
第2部 PART I 13:00~14:50	危機管理広報の最前線（文書作成・電話対応の実務カレベルアップ） ソーシャルメディア時代の広報コミュニケーション ①1対1から1対nへの時代の変化 ②ソーシャルメディア時代の文書作成術 ～オーディエンス・サポーター・ヘイターへの対応 ③ソーシャルメディアを利用する方の心理理解 ④事例検討（再炎上させてしまう企業側コメントの実際）	岩崎 重国
14:50~15:00	休 憩	
PART II 15:00~16:45	電凸対策 ①電凸攻撃パターンの研究 ②電凸を受ける側の心構えとスキル ～「顧客プロファイル」「バトルフィールドの設定」「要求の理解」 ③事例検討（電凸に対する交渉テクニック）	岩崎 重国
16:45~17:00	休 憩	
第3部 17:00~18:00	パネルディスカッション	篠崎 良一 中根 優作 岩崎 重国

広報の学校「炎上対応セミナー」係
FAX : 0120-653-545

※キャンセルは前日までにご連絡ください。

広報の学校「炎上対応セミナー」申込書

日 時 : 2019年10月8日(火) 10:00~18:00

会 場 : 「広報の学校」銀座教室 (共同PR株式会社 研修室)
 東京都中央区銀座 7-2-22 DOWAビル3F

申込日 : 2019年 月 日

受講形態	<input type="checkbox"/> 会場で受講希望 <input type="checkbox"/> WEBで受講希望 <small>※事前にインターネット環境をお確かめのうえ、お申し込みください。</small>		
貴社名			
部署・役職名			
御名前			
御住所	〒		
電話		FAX	
e-mail			
請求書	要 ・ 不要 (どちらかに○)		
請求書の送付先	※上記と異なる場合のみ、ご記入ください。		
昼食	会場受講の方のみ、ご記入ください。 要 ・ 不要 (どちらかに○) ※ご不要の場合でも受講料は同じです		
≪通信欄≫			