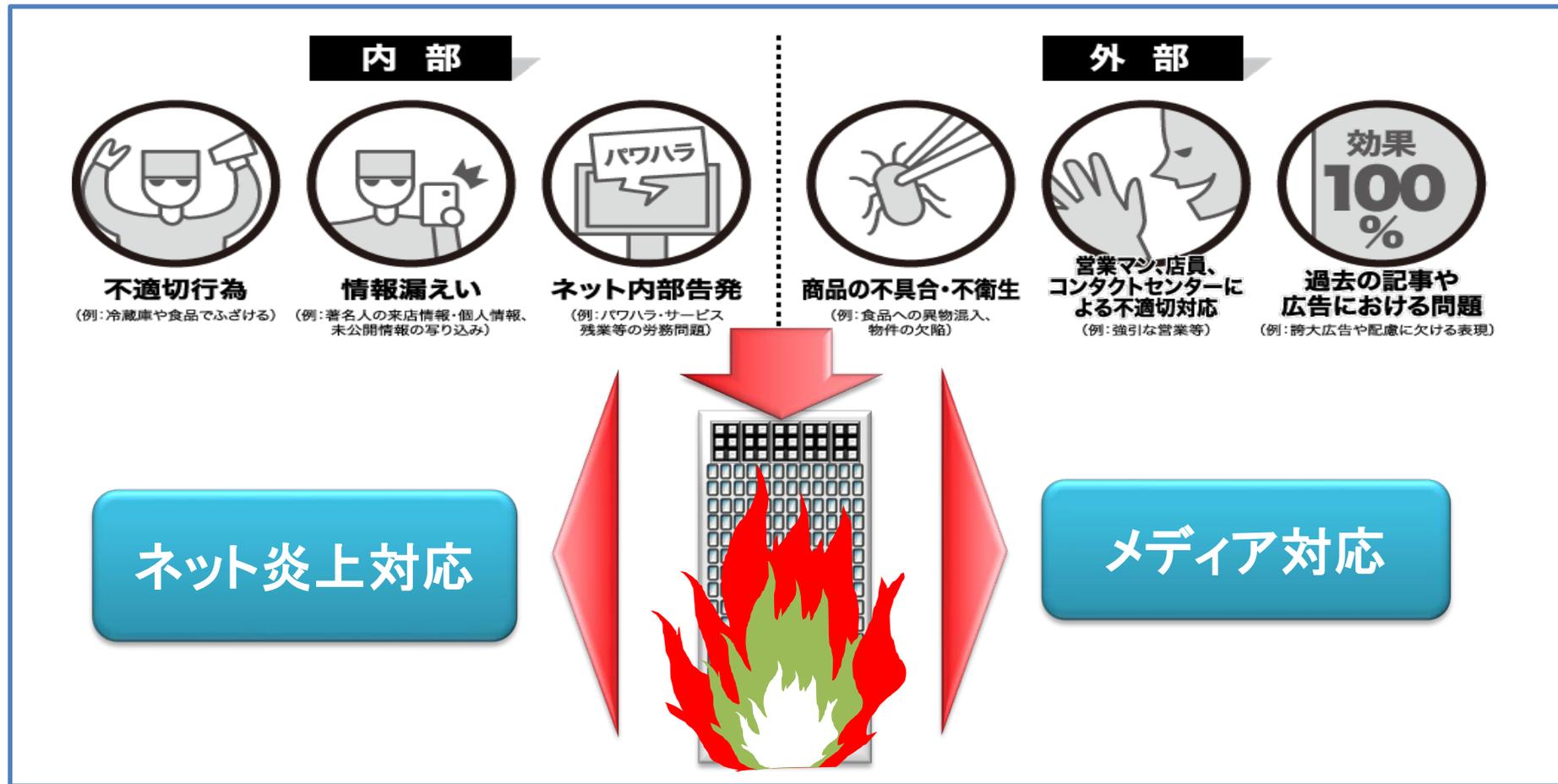
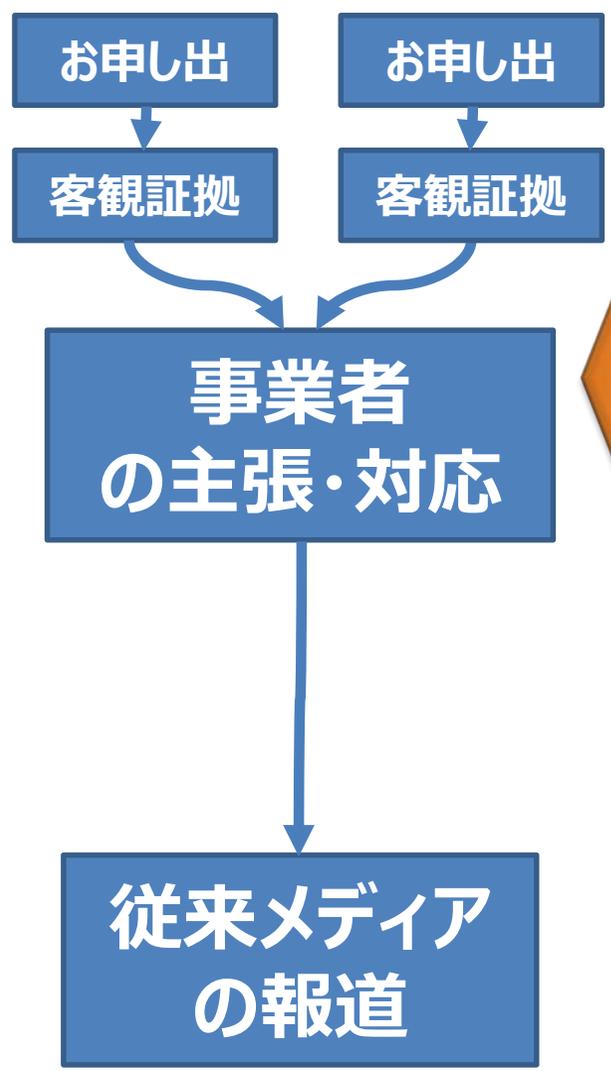


ネット炎上の原因は様々であり、SNSが普及している昨今では全てを未然に防ぎきることはまず困難。対応を誤ると、企業信頼やイメージの低下に伴う、経営を揺るがすほどの被害・影響を被る可能性がある。

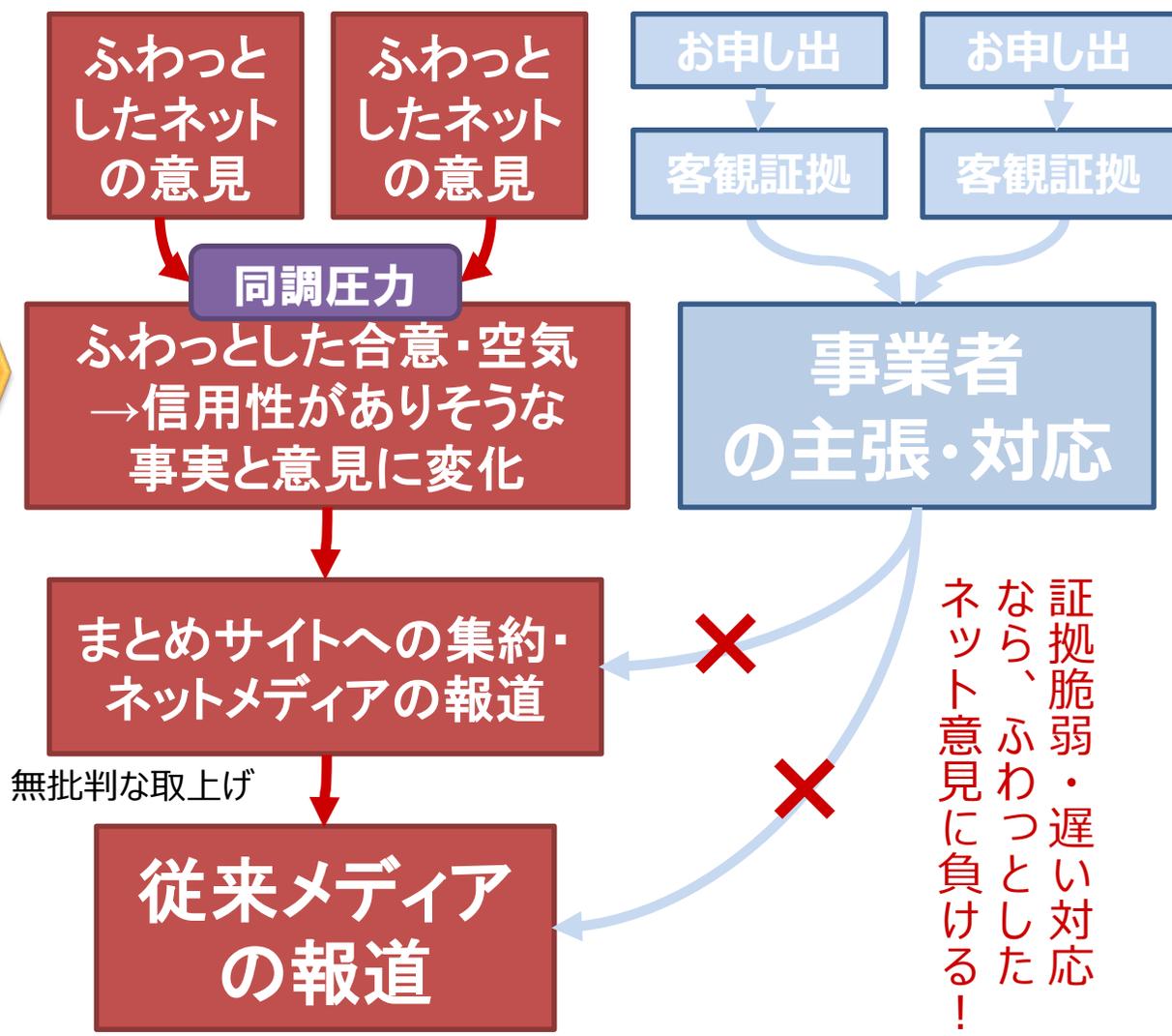


# 現実の世界とネットリスクの違い (何が怖いの??)

## 従来のリアル世界



## ネット世界が絡んだリアル世界



# ネット炎上対応の基本



**火種の早期検知**

- 潜伏期間のタイミングで火種情報を検知して対策を行うことが重要
- 火種となる投稿が発見されるまでは長短あり

◇平均は1週間程度

**静観やWEB公表等、対応の見極め**

① ネットリスク評価

投稿者の <b>定性的な評価</b>	企業の信頼に対する <b>定量的な評価</b>
-----------------------	----------------------------

② 真偽の確認 (推定)

③ 事故 (おそれ) の程度の見極め (健康危害の程度や、消費者信頼の毀損等の観点)

**危機広報**

- 事故 (おそれ) として何が問われているか
  - ◇広報方針の決定
- 現実社会への情報開示・説明
  - ↓
- 広報手段やタイミングの適切な選択

⇒定量的なネットリスク評価を考慮

III

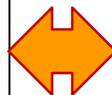
# 「先の見えない変化の時代」に 求められるリスク管理・危機管理

＝経営リスクの視点から＝

# 今は、先の見えない変化の時代

ビジネスで社会を豊かにする「経済的価値 & 社会的価値」の拡大を目指す経営

**求められる経営戦略**  
 新商品投下や新販売戦略・・・  
 持続的成長と企業価値の向上



**リスク管理が重みを増す**  
 リスクテイク  
 変容・多様・複雑化するリスク



## 重大な経営リスクの1つとして ⇒ 環境変化への適用遅れのリスク

<b>外部環境変化 例1</b>	<b>HACCP義務化が世界潮流</b> ⇒日本もHACCPの制度化が目前
<b>外部環境変化 例2</b>	<b>日本人の人口減少と訪日外国人数の増加</b>
<b>外部環境変化 例3</b>	<b>「安全・安心志向」の高まりを背景に        企業信頼を毀損する、これまでにない重大事案が続出</b>

「安全・安心と信頼志向」の更なる高まりを背景に  
 企業信頼や存在価値そのものを毀損する、これまでにない重大事案が続出



■端緒は食品ハザード以外の、他のリスクだが・・・

食品偽装リスク	経営モラルの問題	→	経営倫理の確立
意図的混入リスク	従業員不満やコンプライアンスリスク	→	ES経営、食品防御対策
ネット炎上リスク	SNS普及に伴う新リスク	→	適切な情報発信とネット監視

共通⇒適切な外部コミュニケーション対策



**変容・多様・複雑化するリスクを認識し、食品安全管理をしないと「危険」**

- 世界の消費者から「安全」と評価される自社食品の提供のために！
- 先の見えない変化の時代だからこそ
  - ・変容・多様・複雑化するリスクを広い視野で見極める。
  - ・食品リスクも変化⇒「安全」はもとより、「安心や信頼」に係るリスクが重みが増してきていることを認識した、コンプライアンスを土台にした適切なリスク管理が求められてきてる。
- リスクが多様化している為、今まで以上に他部門（人事総務・広報等）との連携強化(と勉強)が必要！



大事なことほど面倒くさい。  
(宮崎駿)

**ご清聴ありがとうございました**