

# リスクコミュニケーション

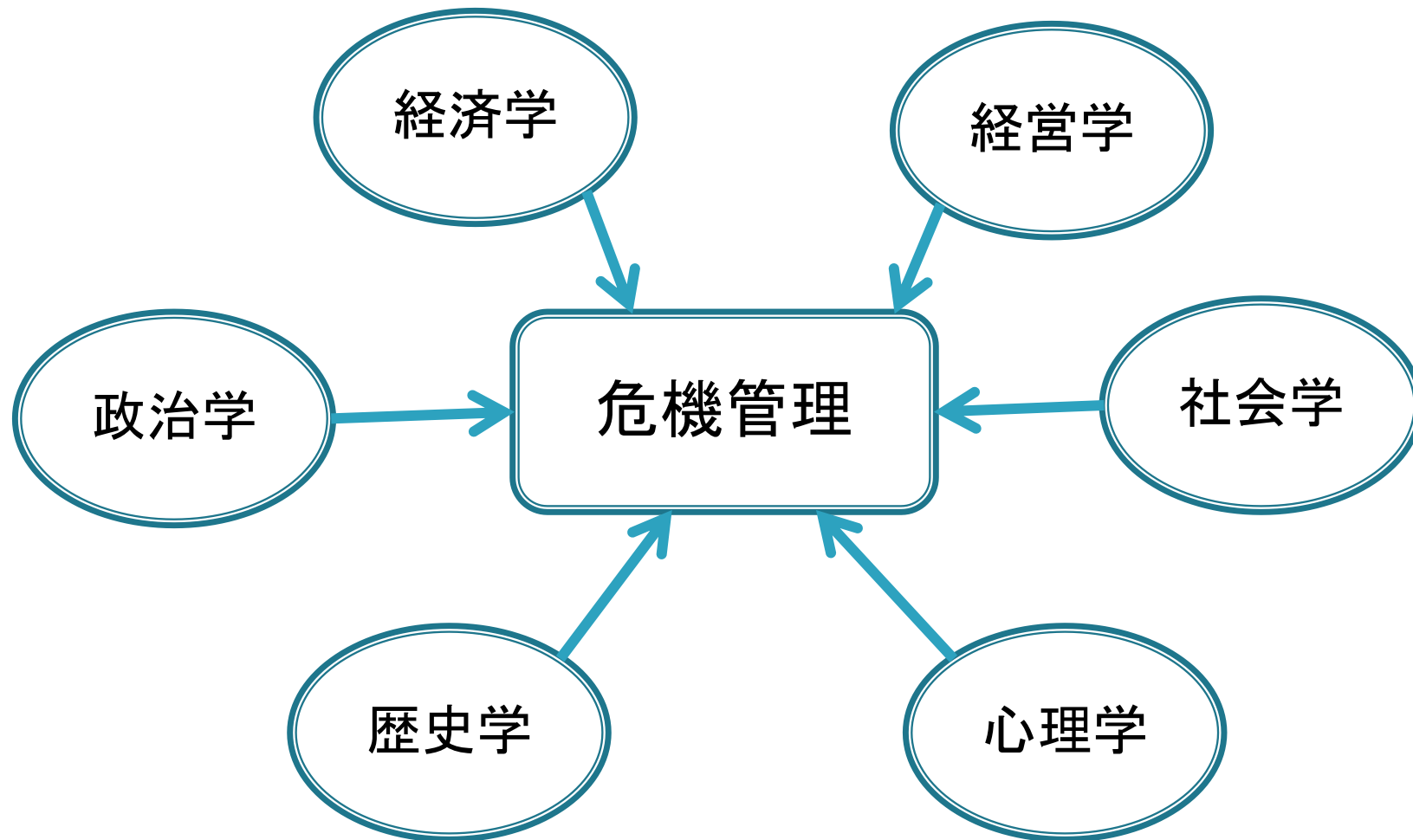
みずほ証券株式会社  
経営企画部 危機管理室長  
堀越 繁明

# 1. 危機管理の基礎

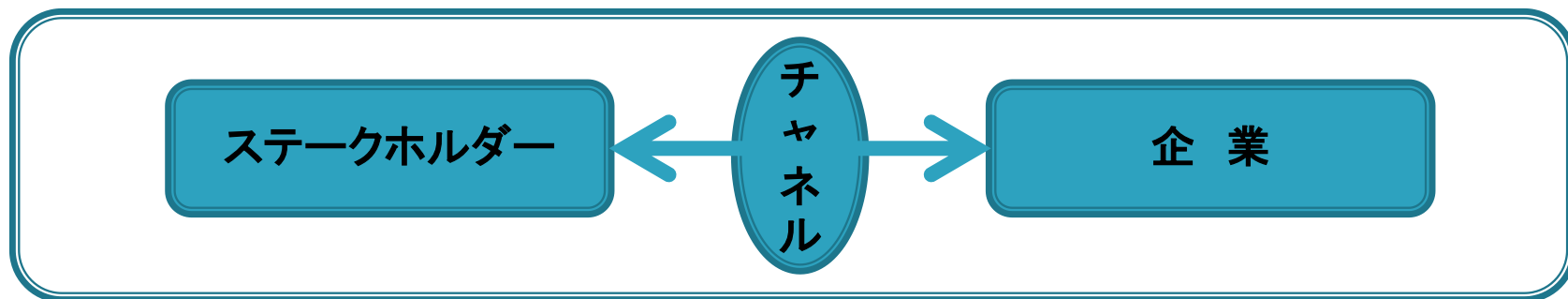
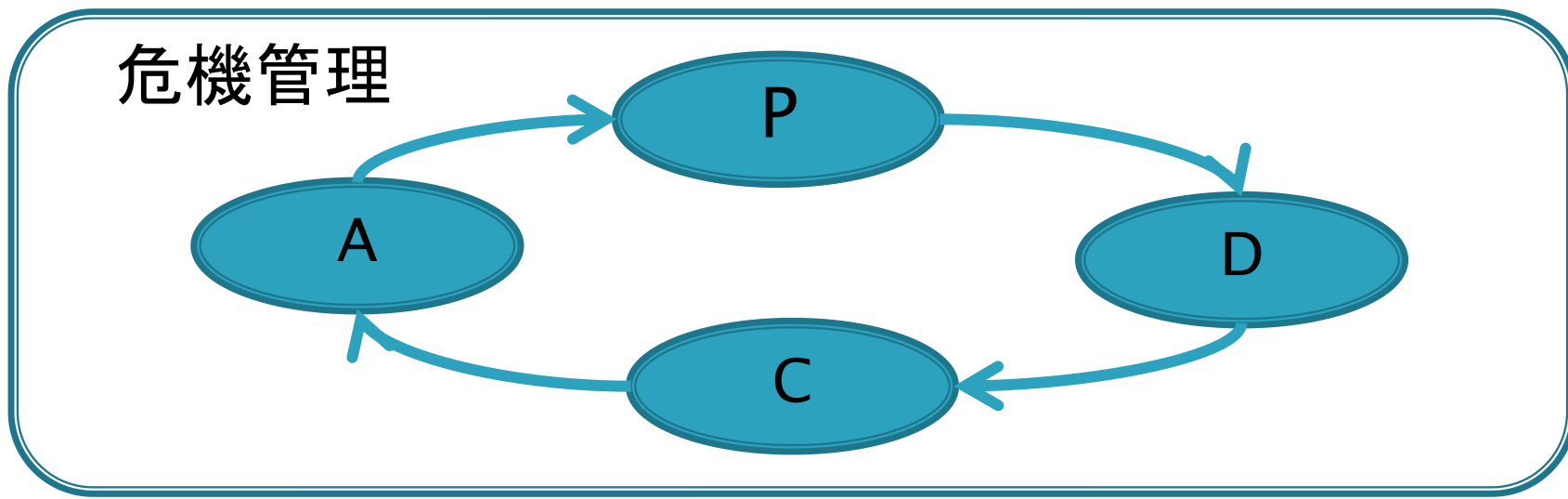
- ▶ 危機の定義
- ▶ 危機発生の原因
- ▶ 危機の分類
  - 対立危機
  - 連鎖危機
- ▶ 危機判断の基準

(危機になり得る事件・事故を挙げてみてください)

## 2. 危機管理へのアプローチ方法



### 3. 危機管理とコミュニケーション



危機コミュニケーション

# 4. メディアトレーニング

- ▶ メディアの理解
- ▶ メディア対応の原則
- ▶ メディアトレーニングプログラムの内容
  - 見た目が9割
- ▶ ポジションペーパー

(記憶に残っている記者会見を挙げてみてください)

# 5. 説明責任

- ▶ 説明責任とは
- ▶ メディア対応
  - 記者会見
  - ポジションペーパー
- ▶ 論調分析
  - 報道モニター
- ▶ メディアトレーニング
- ▶ (参考)危機対応マニュアルの作り方

# 6. 第三者調査委員会

- ▶ 調査委員会設置事案の傾向
- ▶ 第三者委員会の要件
  - 独立性・中立性
  - 委員
  - 委員会のモデル
- ▶ 第三者委員会の活動
  - 調査・評価
  - 説明責任
  - 提言
- ▶ (参考) デジタルフォレンジック

# 7. 経営者の役割

- ▶ 危機に備える
- ▶ 人材の育成
- ▶ 点検からシミュレーションへ
- ▶ メディアトレーニング



# 8. 【事例】情報漏えい事故対応

- ▶ 検知から初動対応まで
  - 調査機能
  - 情報管理機能
  - 顧客対応機能
  - 社内・外コミュニケーション機能
  - 当局対応(渉外)機能
  - 社外専門家との連携機能
- ▶ 原因調査と再発防止策
  - 第三者(独立)調査委員会
- ▶ 説明責任

## 9. 参考文献

- ▶ 後藤正彦「企業のリスク・コミュニケーション」(日本能率協会マネジメントセンター)
- ▶ 本村健他「第三者委員会 設置と運用」(金融財政事情研究会)
- ▶ 井之上喬『「説明責任」とは何か』(PHP新書)
- ▶ 菅谷明子「メディア・リテラシー」(岩波新書)
- ▶ 西澤真理子「リスクコミュニケーション」(エネルギーフォーラム新書)
- ▶ 今村守之「問題発言」(新潮新書)
- ▶ 岩田健太郎「感染症パニックを防げ！」(光文社新書)

# 《参考》情報セキュリティの動向

- ▶ 攻撃パターンの変化
  - 内部への侵入の試み
  - 有害なサイトへの誘導
  - 正常な使用を阻害する攻撃
  - 標的型攻撃
  - 金銭の窃取を目的とした攻撃
- ▶ 情報セキュリティ対策の変化
- ▶ 内部不正対策
  - 組織における内部不正防止ガイドライン(改訂)

# 質疑応答

ご清聴ありがとうございました。

連絡先: [shigeaki.horikoshi@mizuho-sc.com](mailto:shigeaki.horikoshi@mizuho-sc.com)