

# リコール・告知の判断と市場対応実務

～その対応が企業評価を決める！市場対応の第一人者が対処法を詳解～

日時  
 2018年 10月31日（水）  
 10：30～16：30

## 受講料

1名 44,000円+税  
 2名以上1名 40,000円+税  
 案内図



飯田橋駅下車 各徒歩約5分  
 JR中央線（緩行線）  
 地下鉄東西線（A5出口）  
 地下鉄有楽町線・南北線（A4・B2a出口）  
 都営地下鉄大江戸線（A4出口）

### <お申込要項>

- ・参加ご希望の方は、HP・E-mail・FAX電話、何れかにてお申込ください。
- ・お申込に際し、社名・部署名・受講者名住所・連絡先（TEL・FAX・E-mail）をお知らせください。
- ・お申込次第、受講票・請求書等を発送します。受講料のお支払は銀行振込・当日持参のいずれかでお願いします。
- ・受講料は講座後のお支払いも対応致します。（個人申込除く）
- ・開催日前14日以降のキャンセルはお受けできません。
- ・受講者数が開催基準定員に満たない場合は中止になります。

会場 産業科学システムズ会議室（東京都千代田区富士見1-5-1）

## 講座のポイント

- ・ソニーでの市場対応判断業務に携わった経験を踏まえ実践的に指導
- ・問題発生から告知・リコールまでの手順を体系的に理解
- ・スタンスシート作成、告知文の書き方等、演習を取り入れ効果的に習得

講師 偏西風事務所 Office Nishikaze 主幹 久新大四郎氏  
 （元）ソニーCSオフィサー

### 部 相次ぐ事故・不祥事 問われる情報開示と被害者の救済

1. T社とS社が対応で何を間違えたか 米国リコール問題と個人情報の流出問題
2. 化粧品の白斑問題で示された消費者の心象形成と社会的合意形成
3. 異物混入問題の対応
4. 部品メーカーの社会対応が求められた事故対応
5. 四つのペナルティ6. 不適切な市場対応がもたらす経営リスク
7. 企業防衛的リスクマネジメントの限界 リスク・コミュニケーションの意義
8. 予防的リスク・コミュニケーションと対処的リスク・コミュニケーション
9. 車の自動安全システムのリスクをどう消費者と共有するか
10. 不祥事を防ぐ市場対応 - 5つの原則

### 部 告知（社告）とリコールの実務

1. 告知とは、なぜ告知が必要か
2. リコールの判断 定量・定性判断と社会的責任からの判断
3. 判断の決定プロセスと最終判定者
4. リコール判断部門の役割
5. リコールの実施手順 発生の一報から告知、リコール実施・終了まで
6. 広報の危機管理対応 ポジションペーパー、プレスリリース、記者会見
7. リコール実務のポイント解説
8. 製品不具合に対する予兆監視の方法
9. スタンスシートとポジションペーパーの位置づけと作成方法
10. 「リコール告知文」の書き方（実務演習）
11. 事例研究（成功例と失敗例）

### 部 会社の評判管理（レピュテーション・マネジメント）

1. 企業の無形資産 ブランド価値とコーポレート・レピュテーション
2. FF暖房機事故とリチウム電池事故にみるレピュテーション評価
3. レピュテーション・マネジメント 危機発生時に会社の名声を管理する法
4. 適切な市場対応は、企業の持続的発展と利益相反にはならない 災い転じて福質疑応答 【事前アンケートのご質問について解説致します】

お申込・お問合せは

主催 ISS 産業科学システムズ  
<http://www.ebrain-j.jp/>

TEL (03)3264-5635 FAX (03)3264-5675  
 E-mail: education@ebrain-j.com

申込書 FAXは 03-3264-5675

講座参加申込書 リコール・告知の判断と市場対応実務

セミナーコード

1101-181031

太枠内をご記入の上FAX（03-3264-5675）してください。

2018/10/31 ISS

社名	所在地	〒	電話	( )
No.	所属部課（正式名称）	氏名	E-mail アドレス	-
				( )
			FAX	-
窓口部署			お支払予定	当日ご持参 銀行振り込み
この講座をお知りになった媒体を○で囲んでください パンフ はがき Eメール ホームページ 検索サイト( ) その他				