

総務担当者の基礎知識 Q&A

レピュテーションリスクを防ぐには

Q SNSでの炎上等に起因する企業の信用低下をはじめ、レピュテーションリスクへの適切な対応が重要視されるようになりました。レピュテーションリスクの具体的な内容や発生原因、またリスクを回避する方法などについて教えてください。

A レピュテーションリスクとは、企業に対する否定的・批判的な評価が社会に広まり、それが原因となって企業の信用やブランド価値が低下するとともに、何らかの損失・損害を被る危険性を意味します。例えば顧客や取引先が離れて業績が悪化したり、社員の間で不安が増大して生産性が下がったりするなど悪循環に陥り、最悪の場合倒産に至ってしまうこともあります。レピュテーションリスクには、「製品・サービスに関するネガティブな情報の流布」「イノベーションが遅れていることへの批判」「労働環境の悪さなどによるイメージ低下」「公正さに欠けるビジネスへの批判」「環境や地域社会に悪影響を及ぼす批判」「不祥事等の情報の拡散」「経営状態悪化の噂」など7つの領域があるとされます。その発生原因としては「内部告発」「不祥事」「風評被害」「クレーム」「同業他社の悪評」などがあり、リスク回避のためには、情報開示や労働環境改善、従業員教育の徹底などが重要となります。

レピュテーションリスクとは

インターネットが普及し、SNS等を使って容易に情報発信できるようになったことで、さまざまな可能性が広がった反面、新たなリスクも生まれています。例えば企業にとっては、SNSを駆使して情報発信を行うことで、ブランド力を高めたり、顧客と活発にコミュニケーションが取れたりするようになりましたが、その一方で、ネガティブな情報があったという間に拡散されるなど、ダメージを受ける危険性もあります。また、その情報が事実でなければ、根も葉もない悪評が広まることで、いわれのない風評被害を受ける場合もあります。そのため、適切な対応や予防策を講じる必要性が叫ばれているのです。

レピュテーションリスクの7つの領域

米国のリサーチ・コンサルティング会社「Reputation Institute」によれば、レピュテーションリスクは次の7つの領域で発生すると考えられています。

1) 製品・サービス：SNSや口コミサイトなどにおいて、製品やサービスに関するネガティブな情報が投稿されるリスク。事実と異なれば、メディア側に削除を依頼するという対応が考

えられます。事実であれば製品の改良、サービスや業務の改善に役立てることもできます。

2) イノベーション：製品やサービスに革新性がなく、時代に合っていないことへの批判を受けるリスク。製品やサービスを見直し、イノベーションを推進する機会にもなり得ます。

3) 職場環境：労働環境や組織内の人間関係等の悪い面が知れ渡り、企業イメージが低下するリスク。優秀な人材が集まりにくくなるため、職場環境の見直しが必要となります。

4) ガバナンス：不透明で公正さに欠けるビジネスを行っていると言われ、SNSなどで拡散されるリスク。自社ビジネスの見直しや、誤解を生んだ原因の究明などが必要となります。

5) 市民性：事業活動による環境や地域社会への悪影響を、SNSなどで拡散されるリスク。環境や地域社会への配慮が不十分であれば、改善していくことが大切です。

6) リーダーシップ：経営陣の不祥事・スキャンダル・ハラスメントなどに関する情報が拡散されるリスク。一般社員以上に、経営陣の不祥事は企業イメージを大きく損ないます。

7) パフォーマンス：「経営状態が悪化している」「成長が鈍化している」などの情報が、事実かどうかに関係なく拡散されるリスク。正確な経営状態を示す情報開示が重要となります。

レピュテーションリスクの発生原因

レピュテーションリスクの発生原因として、次のようなケースが挙げられます。

1) 従業員による内部告発：好ましくない労働環境やハラスメント、不正などが従業員によって情報拡散されるケース。

2) 従業員による不祥事：正社員・アルバイト・派遣社員が何らかの不祥事を起こし、その情報が世間に広まるケース。

3) 第三者による風評被害：根拠のない（根拠に乏しい）ネガティブな情報が広まるケース。

4) 顧客のクレーム：製品やサービスに対するクレーム・悪評が拡散されるケース。

5) 同業他社の業績悪化や不祥事：自社に何ら問題がないにも関わらず、同業他社の業績悪化や不祥事のあおりを受けて、根拠のないネガティブな情報が広まってしまうケース。

6) 行政処分・行政指導：何らかの理由で行政処分や行政指導を受けたことにより、ネガティブな情報が拡散されて信用が低下するケース。

レピュテーションリスクを回避する方法

拡散してしまったネガティブな情報を終息させるのは容易ではありません。レピュテーションリスクを極力回避できるように、以下の取り組みを推進することが重要です。

1) 積極的な情報発信：積極的に情報発信し、企業の姿勢や考え方、事業内容、製品・サービスについて広く周知することで、風評被害や誤解を防ぎやすくなります。悪評が広まった際にも、正しい情報を素早く発信し続けることで、リスクの回避につながります。

2) 労働環境の改善：労働環境の改善に努めることによって、従業員の満足度が向上し、従業員によるネガティブな情報の拡散が抑止できるとともに、生産性の向上も期待できます。

3) 監視・チェック体制の確立：有効な監視・チェック体制を構築・運用することで、不祥事や不正を未然に防ぎやすくなります。大企業ほど監視の目が行き届きにくくなるので、現場ごとのマネジメント体制をしっかりとっていくことが重要です。

4) 従業員教育の徹底：コンプライアンス、ネットリテラシー、情報セキュリティ、ハラスメントなどに関する教育を徹底し、従業員の知識と意識の向上を図ることが不可欠です。これにより不祥事や不正、情報漏洩などが未然に防げるようになります。