

2009年5月20日

企業のレピュテーション管理の実用書、
「企業の名声 —トップ主導の名声管理・回復十二か条」
—灯舎から発刊

ウェーバー・シャンドウィック・ワールドワイド(本社:ニューヨーク、CEO:ハリス・ダイヤモンド)のチーフ・レピュテーション・ストラテジストであるレスリー・ゲインズ＝ロスが2008年に著わした“Corporate Reputation: 12 Steps to Safeguarding and Recovering Reputation (John Wiley & Sonsより出版)”の日本語版が、このほど灯舎から(邦題)「企業の名声 —トップ主導の名声管理・回復十二か条」として発刊されました。

本書では、企業や組織のイメージや評判が損なわれた場合の信頼回復のステップを、グローバル企業の成功や失敗を実例にして解説しています。レスリー・ゲインズ＝ロスは「グローバル企業の上級役員の中で、名声の責任を負うのはCEOだとする割合は84%¹」、「回復プロセスをきちんと管理すれば、企業は3年半で傷ついた名声を再建することができる²」と述べています。企業や組織のトップ、ブランド管理や広報担当、リスク管理の担当役員や実務担当者にとって有益な実用書です。

日本語版の刊行にあたっては、関東学園大学教授で翻訳家の田村 勝省(たむら・かつよし)氏が翻訳をおこない、ウェーバー・シャンドウィック代表取締役社長の西谷 武夫(にしに・たけお)が監修しました。

本書では、ソニーや日産、マクドナルド、ゴールドマン・サックス、シティグループ、IBM、ゼロックス、ボーイング、ウォルマートといったグローバル企業の実例やデータを挙げながら、危機の発生直後から企業の名声を回復させるまでの道筋を、以下の4つのパート、12のステップで詳述しています。

- I. レスキュー(①興奮を冷ます、②不断にコミュニケーションを図る、③批判者と競合他社を過小評価するな、④会社の時計をリセットする)
- II. 巻き戻し(⑤何が間違っていて何が正しかったのかを分析する、⑥測定に測定を重ねる)
- III. 修復(⑦文化を正す、⑧変化をつかみ取る、⑨メディアを有効活用する)
- IV. 回復(⑩良いニュースを宣伝する、⑪ダッシュではなくマラソンを公約する、⑫名声リスクを最小化する)

¹ “Reputation : Risk of Risks,” An Economist Intelligence Unit Executive Summary, 2005.

² Weber Shandwick, Selfguarding Reputation™ 調査 2006年から

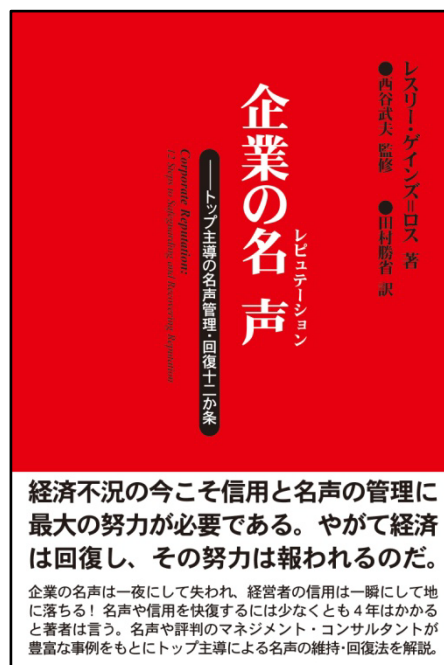
監修を行った西谷は、「日本でもここ数年、コンプライアンス、製品の欠陥、食品偽装や異物の混入といった企業の問題の報道が大変多くなっています。危機事態において、報道発表や説明や姿勢が不適切で、企業のレピュテーションが著しく低下し、その後の事業に大きな影響を残したケースもあります。予期せぬ危機は、どのような企業や組織にも起こりうることです。本書は、危機に際してグローバル企業がいかに対処したか、しなかったかの実証的な分析から、信頼回復への途を 12 のステップに体系立てたものです。こうした対処方法を知っているか否かで、企業の信頼回復への期間とコストは大きく変わることになります」と述べています。

<本書の目次>

- 第 1 章:企業にとって名声は重要課題
- 第 2 章:名声の喪失
- 第 3 章:第二幕(回復努力は着実に一歩ずつ)
- 第 4 章:レスキュー
- 第 5 章:巻き戻し
- 第 6 章:修復
- 第 7 章:回復
- 第 8 章:飛翔への復帰

<書籍データ>

タイトル:企業の名声(レピュテーション) —トップ主導の名声管理・回復十二か条
著者:レスリー・ゲインズ=ロス
監修者:西谷武夫
訳者:田村勝省
価格:2,100 円(税込)
発行所:株式会社一灯舎
発売元:株式会社オーム社
ISBN: 978-4-903532-47-9



◇ ウェーバー・シャンドウィック・ワールドワイド

ウェーバー・シャンドウィックは、一般企業や政府関係機関などに、メディアリレーションズを含む包括的なPRコンサルティングサービスを提供する世界最大の会社です。ウェーバー・シャンドウィックは、マーケティングPR、パブリック・アフェアーズ、コーポレート・コミュニケーション・コンサルティングにおけるリーディングカンパニーであり、意見広告やマーケットリサーチ分野、ビジュアルコミュニケーションに関するコンサルティングサービスも提供しています。詳細は www.webershandwick.com、(日本法人: japan.webershandwick.com)ご参照下さい。

◇ 著者のレスリー・ゲインズ＝ロス

ウェーバー・シャンドウィックのチーフ・レピュテーション・ストラテジスト。CEOと企業のレピュテーション分野における画期的な調査研究の立案を行い、その調査には賞が与えられています。著者の影響力のある思考のリーダーシップと、レピュテーションに対する洞察力は、<http://www.reputationRx.com>と同博士のブログ <http://reputationXchange.com> に示されています。

【本リリースについてのお問い合わせ先】

湯口 大輔 ウェーバー・シャンドウィック・ワールドワイド Tel.03-5427-7405(直通) e-mail:dyuguchi@webershandwick.com 〒108-0073 東京都港区三田 1-4-28 三田国際ビル 13F
