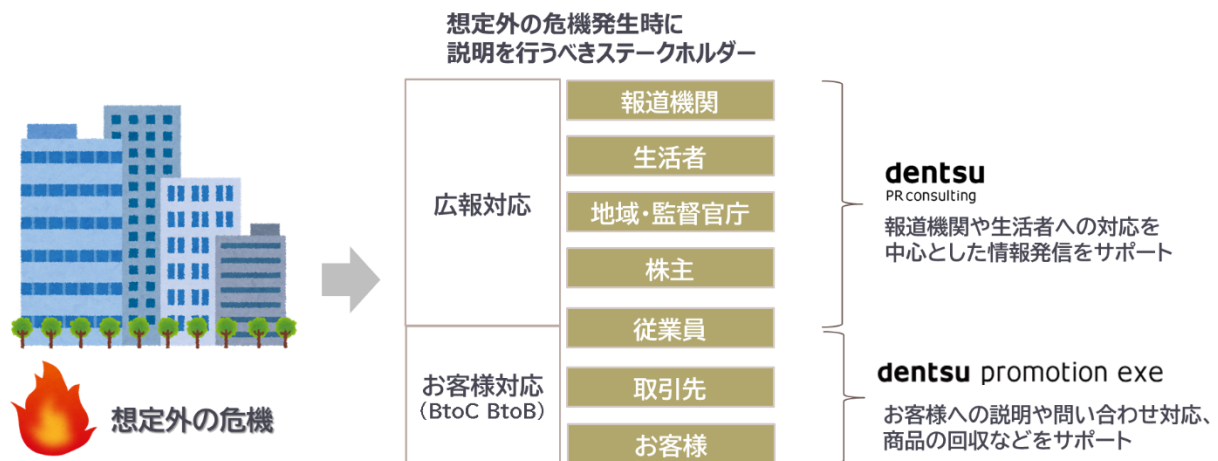


電通プロモーションエグゼ×電通PRコンサルティング
想定外の危機発生時の広報対応とお客様対応を一括サポート
新サービス「緊急時対応プログラム」を提供開始

株式会社電通プロモーションエグゼ(本社:東京都港区、代表取締役社長執行役員:舟橋 由高、以下電通PME)と株式会社電通PRコンサルティング(本社:東京都港区、代表取締役社長執行役員:山口 恭正、以下電通PRC)は共同で、想定外の危機(=クライシス)発生時に、広報対応とお客様対応をワンストップで提供する「緊急時対応プログラム」を2024年11月19日より提供開始します。



企業や団体は、想定外の危機が発生した際、迅速かつ適切な情報発信、報道機関への対応、お客様への説明などが求められます。対応時には、事実関係の把握、対応策、再発防止策の検討、正確な情報開示など迅速で誠実な対応が求められます。「緊急時対応プログラム」は、対応方針の策定、情報開示、報道機関への対応、実際に被害を受けたお客様への具体的な対応に至るまで、経験豊富なスタッフがワンストップで実施いたします。本プログラムにより、クライシス発生時に被害を受けたお客様は、適切な情報を得ることができます。また、企業側は、お客様や社会からの信頼の喪失や、経済的損失を最小限にするための、迅速かつ適切なコミュニケーション活動を行うことができます。

電通PMEと電通PRCは今後も引き続き、緊急時における広報対応とお客様対応のワンストップ化を推進し、緊急時対応におけるトータルソリューションを共同開発していきます。

想定外の危機が発生した際の迅速かつ適切な、社会への情報発信、報道機関への対応を中心としたコミュニケーション業務から、実際に被害を受けたお客様への対応までを、ワンストップで提供するプログラム。主に下記領域で緊急時対応のサポートを実施いたします。

■緊急時広報支援コンサルティング

事実関係の把握を踏まえ、広報基本方針の策定、報道機関への対応など、企業や団体が社会に対し、適切な情報発信を行えるようサポートやアドバイスを行います。

【広報基本方針の策定】

想定外の危機発生後、速やかに事実関係の把握を行い、生活者や報道機関に情報を開示します。開示する情報を整理し、記者会見の実施の有無や報道発表資料の作成などを、経験豊かなスタッフがサポートいたします。

【適切な説明資料の作成】

適切な情報発信に向けて、事実関係などを時系列で整理した資料や、お客様や報道機関が説明してほしい事象や、疑問に思うポイントをリストアップして資料化します。お客様や報道機関の知りたい情報を、適切に説明するための資料作成のサポートを行います。

■緊急時お客様対応支援コンサルティング

お客様対応のベースとなるコールセンター開設や、商品回収などを行います。お客様へ誠意を持った対応を行うために、迅速かつスムーズにサポート、アドバイスを行います。

【お客様対応コールセンターの開設】

想定外の危機発生後に、お客様からの問い合わせに対応する体制を構築します。お客様対応を行う人員、場所の確保、お客様相談室との連携など、スムーズにコールセンターを開設しお客様対応をサポートいたします。

【商品回収サポート】

想定外の危機発生時に、商品回収を行う体制を構築します。お客様からの回収のみならず、店舗様・問屋様など、事業者様からの大量の回収にも対応いたします。さらに、食品・飲料など、飲食物における危機が発生した場合は、調査・研究機関と協力し、回収品の分析サポートも行い、原因の早期特定をサポートいたします。

【お客様へのお詫び、重要情報の伝達】

想定外の危機発生時に、事象の説明や、お客様へのお詫びを表明するためのサポートも行います。多くのお客様とコミュニケーションが図れる「自社HP」「新聞広告」「WEB謹告」「謹告チラシ・ポスティング」の、制作・運用を行います。

本プログラムの施策の詳細と料金については、問い合わせ先までご相談ください。

◇株式会社電通プロモーションエグゼについて

電通プロモーションエグゼは販促エグゼキューションのプロフェッショナル企業として、内製と豊富なサプライヤーネットワークによって高品質のプロダクトやサービスをスピーディー、かつコスト効率性高く提供し、“ワンストップ対応”で、クライアント企業のマーケティング活動を支援しています。

<https://www.dentsu-pme.co.jp/>

◇株式会社電通PRコンサルティングについて

電通グループ内のPR領域における専門会社。1961年の創立以来、国内外の企業、政府、自治体、団体の戦略パートナーとして、レピュテーション・マネジメントをサポートしています。データ分析を行い、そこから得られたインサイトに基づくコンテンツ開発と最適な情報流通デザインを通して、クライアントと共にソーシャルイノベーションへの貢献を目指しています。2009年、2015年には、日本国内で最も優れたPR会社に贈られる「ジャパン・コンサルタンシー・オブ・ザ・イヤー」を、2018年には「北アジアPRコンサルタンシー・オブ・ザ・イヤー」をPRovoke Media (旧Holmes Report)から授与されています。

<https://www.dentsuprc.co.jp/>

本リリースに関する問い合わせ先

株式会社電通プロモーションエグゼ

広報担当: 高橋 成山

Email: kouhou@dentsu-pme.co.jp

Website: <https://www.dentsu-pme.co.jp/>

株式会社電通PRコンサルティング

広報担当: コーポレートコミュニケーション戦略室 岡内

Email: info@dentsuprc.co.jp

Website: <https://www.dentsuprc.co.jp/>