別表５
⑶

主　論　文　要　旨

No.1

報告番号	㊙　乙　第　　号	氏　名	片方　恵子

主 論 文 題 名：
　危機に直面した企業の対応戦略に関する研究
―企業危機の類型化による考察―

（内容の要旨）

　企業にまつわる事件・事故が後を絶たない．さらには，それらが発生した後の企業の事後対応が不適切な場合，企業が一層深刻な二次的ダメージを被る場合も見られる．本論文は，企業にとって予測不能でネガティブな事態である「企業危機(Corporate Crisis)」と，そのダメージを最小化するために行う「危機対応(Crisis Communication)」に着目した研究を記すものである．企業危機を幅広く概括しながら，危機対応に影響を与える企業危機の重要な諸要因を特定し，それらに応じた対応戦略の提言に結び付けること目的とする．

　主な研究内容として，ステークホルダーおよび社会と企業の複眼的視点で企業危機を分析した．またその発生原因の背後にある間接的原因や事後の状況も調査対象に含めた．研究結果から，企業危機は様々な要因の中でも危機発生後の対応の適切性がステークホルダーのネガティブ感情の程度に最も影響することを明らかにした．さらに，危機対応において，企業は，ステークホルダーの価値観に考慮する必要性を示し，価値観の異なるステークホルダーに対する危機対応戦略の提言を行った． 続いて企業危機発生時の CEO 退任は日本独特の価値観のもとに行われていることに着目し，その対応に至る企業危機の要因を特定した．最後に，これまで特定した企業危機の要因を用いて実社会で発生した危機事例を分析し危機発生後の適切な対応の在り方を論じた．

　本論文は以下の 8 章で構成する．

　第 1 章では，近年における企業危機と企業倫理の軌跡，外部環境の変化，企業危機と対応の現状を説明し，研究の目的を述べる．第 2 章では，先行研究の課題を示し，本研究の研究範囲，論文構成を説明する．第 3 章では，企業危機の発生によってステークホルダーが抱くネガティブ感情に着目し，企業危機の全体像を俯瞰し，ステークホルダーのネガティブ感情の程度に影響を与える諸要因を特定する．第 4 章では，実社会においてどのような危機対応の問題がみられるかを確認する目的で，これまで危機に直面した企業の危機対応の実態を確認する．第 5 章では，実社会で一般的に行われる危機対応について，ステークホルダーがどのように評価するかを問うアンケート調査を日米両国で行い，日米の認識の相違を明らかにする．さらに，属性を性別，年代別に細分化した分析も

行う．価値観の異なるステークホルダーに対する適切な対応戦略の方向性を提言する．第 6 章では，実社会で発生した危機に直面した企業の CEO の進退を調査し，CEO 退任となる要因を明らかにする．さらに，CEO 退任が企業にどのような効果をもたらすのかを考察する．第 7 章では，企業危機事例を用いて企業危機の諸要因と適切な対応戦略を考察する．最終章の第 8 章では，本研究の要論として，目的に対する成果，残された課題，今後の展望を述べる．

キーワード：
クライシス・コミュニケーション，企業危機，危機対応，感情，日米比較，CEO