



フジサンケイ広報フォーラム 8 月・月例会は、「謝罪マスター」こと作家・危機管理コンサルタントの竹中功氏を講師にお招きし、「よい謝罪 会社や家族を守る危機管理術」をテーマに謝罪会見の作法やルール、さらには謝罪による問題解決方法について解説いただきました。

1981 年に吉本興業に入社し、宣伝広報室を立ち上げて以来、40 年以上に渡り広報に携わっている。80 年代当時は、大手企業でも独立した広報室を設けている社はなく、宣伝部だったり、総務部の担当で業務内容ははっきりせず、試行錯誤の日々だった。

当時のミッションは、金をかけず会社や商品である芸人を宣伝することだった。「漫才ブーム」の中、広報誌を創刊し、劇場で配布するほか、東京の業界関係者にも配布した。関西からの情報発信で人気の漫才師を東京に紹介し、漫才ブームの後押しすることにつながった。

広報は、金を生まない部署などと言われるが、間違いだ。先に触れた広報誌創刊の例のように、自らニュースを作り出すことで、自社の商品やサービスを売ることができるからだ。だから、広報パーソンには、営業マインドが必要不可欠なのだ。「情報」の流通という意味でも「営業」パーソンとも言える。

広報活動では、「コミユカ」が必要だが、さらに重要なのは相手を慮る能力だ。そうすれば、相手のニーズに合わせた情報発信ができる。さらに自己分析も欠かせない。己を知ることによって他人との差別化を図ることで、オンリーワンの存在になれるからだ。

最後に謝罪の極意について述べたい。謝罪の最終的なゴールは、被害者に理解してもらうこと。間違っても、自己弁護を図ってはいけない。被害者がどの点について怒っているのかを理解し、まずは精神的・感情的解決を図ることが肝要だ。

謝罪に当たっては、事実関係を整理し、自分がどこで間違っていたかを正しく理解すること。その上で、謝罪(会見)のスキームとしては、①謝罪②経緯・原因の説明③再発防止策④賠償についての説明⑤質疑応答⑥再度謝罪⑦締めめの挨拶といった具合だ。



当日は、講師の竹中様との懇親会も開催しました。

竹中功（たけなか・いさお）氏

作家・危機管理コンサルタント

1959 年大阪市生まれ、同志社大学法学部法律学科卒業・同大学院総合政策科学研究科修士課程修了。1981 年吉本興業株式会社入社後、宣伝広報室を設立。『マンスリーよしもと』初代編集長。よしもと NSC の開校。多数の劇場の立ち上げ。よしもとクリエイティブ・エージェンシー専務取締役、よしもとアドミニストレーション代表取締役などを経て 2015 年退社。2014 年から法務省の求めに応じ、刑務所での釈放前改善指導を行うなど、作家として謝罪関連から、広報、コミュニケーションの専門家として活動。近著「それでは釈放前教育を始めます！ 10 年 100 回通い詰めた全国刑務所ワチャワチャ訪問記」など著作多数。