

報道発表資料

2010年10月29日

**グローバル企業のコミュニケーション実態調査
CCOの3割がソーシャル・メディア対策が不十分と回答**

～ 危機管理、イシュー・マネジメントに加え、ソーシャル・メディア対応経験が重要な資質に ～

ウェーバー・シャンドウィック(本社:米国NY)とエグゼクティブ・サーチをグローバルに展開しているスペンサー・スチュアート(本社:米国シカゴ)は、共同で「第3回 The Rising CCO(Chief Communication Officer:コミュニケーション最高責任者)調査」を実施しました。今回の調査結果で、CCOが自身の役割を果たすための資質や企業のコミュニケーション部門の課題として、ソーシャル・メディアへの対応が重要であると認識していることが分かりました。

本調査は、グローバル企業のCCOを対象に、企業のコミュニケーション活動の実態や課題を明らかにすることを目的として行っているもので、今年で3回目になります(1回目:2007年、2回目:2008年)。今回は、今年5月から6月にかけて調査を実施し、北米、欧州、アジアのグローバル企業のCCO127名から回答を得ました。回答者のうち78%がフォーチュン誌「グローバル500」にランキングされているグローバル企業でした。

過去1年間で「自社の評価がソーシャル・メディアの脅威にさらされたことを実感した」と回答したCCOは全体の34%でした。また全体の33%がソーシャル・メディアの脅威に対し準備不足であると回答しました。地域別では、北米のCCOの41%が脅威を経験し、43%が対応できると回答しているのに対し、アジアでは脅威を経験したCCOは29%で、対応できると回答したCCOは14%にとどまりました。

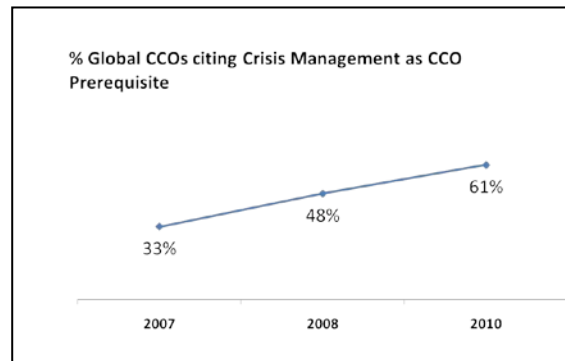
ソーシャル・メディア対応経験が、CCOの重要な資質に

ソーシャル・メディアが、今後急速に成長するコミュニケーション手段であると認識しているCCOは、2008年の28%から今回41%と13ポイント上がりました。また、54%のCCOが、これからのコミュニケーターに求められる最も重要な資質として、ソーシャル・メディアへの対応経験を挙げました。

スペンサー・スチュアート社のCCOプラクティス部門を統括するジョージ・ジャミソンは「企業評価に影響を及ぼすソーシャル・メディアへの対策を講じることは、CCOにとって急務であり、経験とスキルが求められるようになっていきます。ソーシャル・メディア対応の実績は、企業活動をけん引するCCOにとって『あったほうがよい』ものから、『不可欠』なものへと変わりました」と述べています。

危機管理、イシュー・マネジメントの重要性はさらに上昇

ソーシャル・メディア対策の重要性が高まるにつれ、CCOは危機管理対策や対応計画が一層重要になっていると考えています。過去3回の調査で、CCOに必要な不可欠なスキルとして、危機管理やイシュー・マネジメントを挙げた人は、33%(2007年)から61%(2010年)と約2倍になっています。



コミュニケーション部門では、活動の優先順位としてコミュニケーションツールの構築や基本機能の強化からソ

ーシャル・メディアへの対応にシフトしています。これは目新しいだけでなく、人件費、維持費などが比較的抑えられるなどの経済的な理由もあるようです。

「次年度以降重要になるコミュニケーションツールや機能は何か?」という質問に対して、ソーシャル・メディア/ブログが2008年から今回13ポイントアップし、他を大きく引き離しました。一方、情報収集分析/リスク評価やオフィシャル Web での情報発信、環境保全義務は、大きくポイントを下げています。

2008年			2010年	
ソーシャル・メディア/ブログ (28%)		+13	ソーシャル・メディア/ブログ (41%)	
情報収集分析/リスク評価 (22%)		-13	コーポレート・レピュテーション (25%)	
コーポレート・レピュテーション (20%)			メディアリレーション (16%)	
メディアリレーション (18%)			インターナル・コミュニケーション (11%)	
企業オフィシャル Web (18%)		-9	コーポレート・ブランディング (10%)	
コーポレート・ブランディング (14%)			社会的責任 (10%)	
企業内 Web (13%)			ガバメント・リレーションズ (10%)	
インターナル・コミュニケーション (11%)			企業オフィシャル Web (10%)	
環境保全義務 (11%)		-7	情報収集分析/リスク評価 (9%)	
社会的責任 (10%)			企業内 Web (9%)	
ガバメント・リレーションズ (5%)			マーケティング・コミュニケーション (8%)	
マーケティング・コミュニケーション (3%)			環境保全義務 (4%)	

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・ストラテジストのレスリー・ゲインズ＝ロス博士は「CCOにとって、ソーシャル・メディアの脅威や危機管理対策が重要性を増しています。同時に、一般市民やステークホルダーは企業の不正行為に、より敏感になっており、企業やCEOは迅速な対応や透明性の高いコミュニケーション、世間の声や忠告を真摯に聞く姿勢が、一層求められています」と述べています。本調査結果は、企業はオンライン上での企業評価が危機にさらされることを認識し、ソーシャル・メディアの脅威に対して万全の対策を図ると同時に、これまで以上にステークホルダー、外部環境、リスクに注意を払い、最適・最良のコミュニケーションを実施することの重要性を示唆しています。

その他の調査結果は以下の通りです。

- コミュニケーションプログラムの有効性を測る指標として「従業員の満足度」を挙げた CCO は、2007 年の 61%から今回は 81%と 20 ポイント上昇しました。これは、企業にとって優秀な人材の確保が重要な経営課題になっており、CCO にとってインターナル・コミュニケーションの重要度が増していることを示唆しています。「メディアの好感度」も 75%から 9 ポイント上昇し 84%でした。
- グローバル企業の CCO の平均在任期間が 2008 年の 65 カ月から 2010 年には 69 カ月と、4 カ月伸びました。北米の CCO が最も在任期間が長く、平均 85 カ月で、最も短かったのはアジアの 24 カ月でした。

<調査について>

The Rising CCO 調査はウェーバー・シャンドウィックとエグゼクティブ・サーチ会社のスペンサー・シュアートが共同でグローバル企業の CCO を対象に実施するもので、今回が 3 回目の調査です。北米、欧州、アジアの 127 名の CCO から回答を得、その内の 78%が「グローバル 500」にランキングされている企業に属しています。本調査は 2010 年 5 月から 6 月にかけて、オンラインで実施されました。

<スペンサー・シュアートについて>

スペンサー・シュアートはグローバルにエグゼクティブ・サーチを手掛けるリーディングカンパニーです。1956 年の創立以来、グローバルにビジネスを展開する大企業から、NPO、新興企業まで多岐にわたるクライアントを有し、産業分野や職種別の専門知識をもとにコンサルティングを行っています。世界 27 カ国に 50 拠点を有し、コンサルティングサービスは、エグゼクティブ・サーチ、取締役サービス、後継者育成、エグゼクティブ・アセスメント・サービスと多岐にわたります。詳細は www.spencerstuart.com をご参照ください。

<ウェーバー・シャンドウィックについて>

ウェーバー・シャンドウィックは、世界 73 カ国にオフィスを有するパブリック・リレーションズ・コンサルティング・サービスを提供するリーディングカンパニーです。

顧客のパートナーとして、問題解決型のサービス、クリエイティビティ、「アドボケーツ(Advocates: 他者の意思決定に影響を与える、積極的な情報発信を行う消費者)」の活用など、斬新かつ創造的な手法によって、ブランドや社会的評価を構築するためのコンサルティングを行います。

サービス分野は、コンシューマー・マーケティング、ヘルスケア、テクノロジー、パブリック・アフェアーズ、フィナンシャル・サービス、コーポレート・コミュニケーション、クライシス・マネジメント、デジタル/ソーシャル・メディア、アドボカシー広告、市場調査、企業の社会的責任関連サービス(CR)など広範囲に渡ります。

2010 年にウェーバー・シャンドウィックは「The Holmes Report」誌の“Global Agency of the Year”に 2 年連続で選ばれました。また「Advertising Age」誌の「この 10 年を代表するエージェンシー」に、「Bulldog Reporter」の“Large PR Agency of the Year”、「CR Magazine」誌の“Top Corporate Responsibility Advisory Firm”に選ばれました。また「PRNews」誌や「The Holmes Report」誌などによる “best place to work”賞に世界各国で選ばれています。

ウェーバー・シャンドウィックはインターパブリックグループ(IPG)の傘下企業です。詳細は www.webershandwick.com、(日本法人: webershandwick.jp) をご参照下さい。

この件に関するお問い合わせ
ウェーバー・シャンドウィック・ワールドワイド株式会社
担当: 高原 香里
電話: 03-5427-7356 mail: ktakahara@webershandwick.com