

る場を設けるなど、同じ時間を共有することが重要。

- ・ 既存の取組みの中に、JP行動宣言の推進・浸透策を盛り込むことも有効。
- ・ 推進・浸透度を評価するためのKPIの設定は、数値による結果管理ではなく、プロセス管理が重要。数値の上下に一喜一憂するのではなく、ナビゲーターとなるようなKPIを設定し、現場が振り返りのツールに使うことが有益。
- ・ JP行動宣言の趣旨に沿った良い事例を評価して社内で紹介する一方、沿わない事例もフォローすることが必要。良い事例については、評価とインセンティブにどう結び付けていくかについても検討することが考えられる。
- ・ コンダクトキューブは、良いアイデアだと思う。今後、具体的な取組みの内容を検討することが重要。現在、各社が取り組んでいる推進・浸透策の具体的な取組みについて、できる限りホームページ等で開示した方が良い。

(2) ステークホルダーの期待に反する事象への対応を高度化するための取組み

① グループに寄せられている「声」の分析・活用

委員の主な発言は次のとおり。

- ・ グループに寄せられている「声」のAI分析は、先進的な取組みであり、手法も含めて新鮮に感じる。
- ・ AI分析は、人では見いだせないリスクの予兆を把握できる可能性があり、有効と考える。
- ・ グループに寄せられる「声」のうち、何を拾い上げればリスクとして捉えられるのかなど、分析の視点については、人の知見が必要。
- ・ AI分析の対象となるデータの正確性が重要。データ入力の精度を上げることが有益。

② クライシス事象として認定するための要件

委員の主な発言は次のとおり。

- ・ グループにおけるお客さまや社会からの期待に反する事象について、企業価値を大きく毀損するおそれのある事象(クライシス事象)として認定・対応するためには、訓練が必要。モデルケースとして、社会で実際に起きている事例を通して、検証することが有益。
- ・ クライシス事象対応は、後手を踏まないことが重要。リスク情報の報告を待つだけでなく、情報を取りに行く姿勢やバッドニュース・ファーストの考え方を繰り返し組織内に伝えることが必要。
- ・ 対応の過程で報告されるリスク情報は断片的であるが、全容が把握してからの対応では手遅れになる。最悪の事態を想定しながら、最終的には、経営陣が判断することが必要。
- ・ クライシス事象について、具体的に対応・実行に移すことが肝心。そのために、対応プロセスの明確化が必要。

以上