

# 油流出事故における 効果的コミュニケーション

[navigateresponse.com](https://navigateresponse.com)

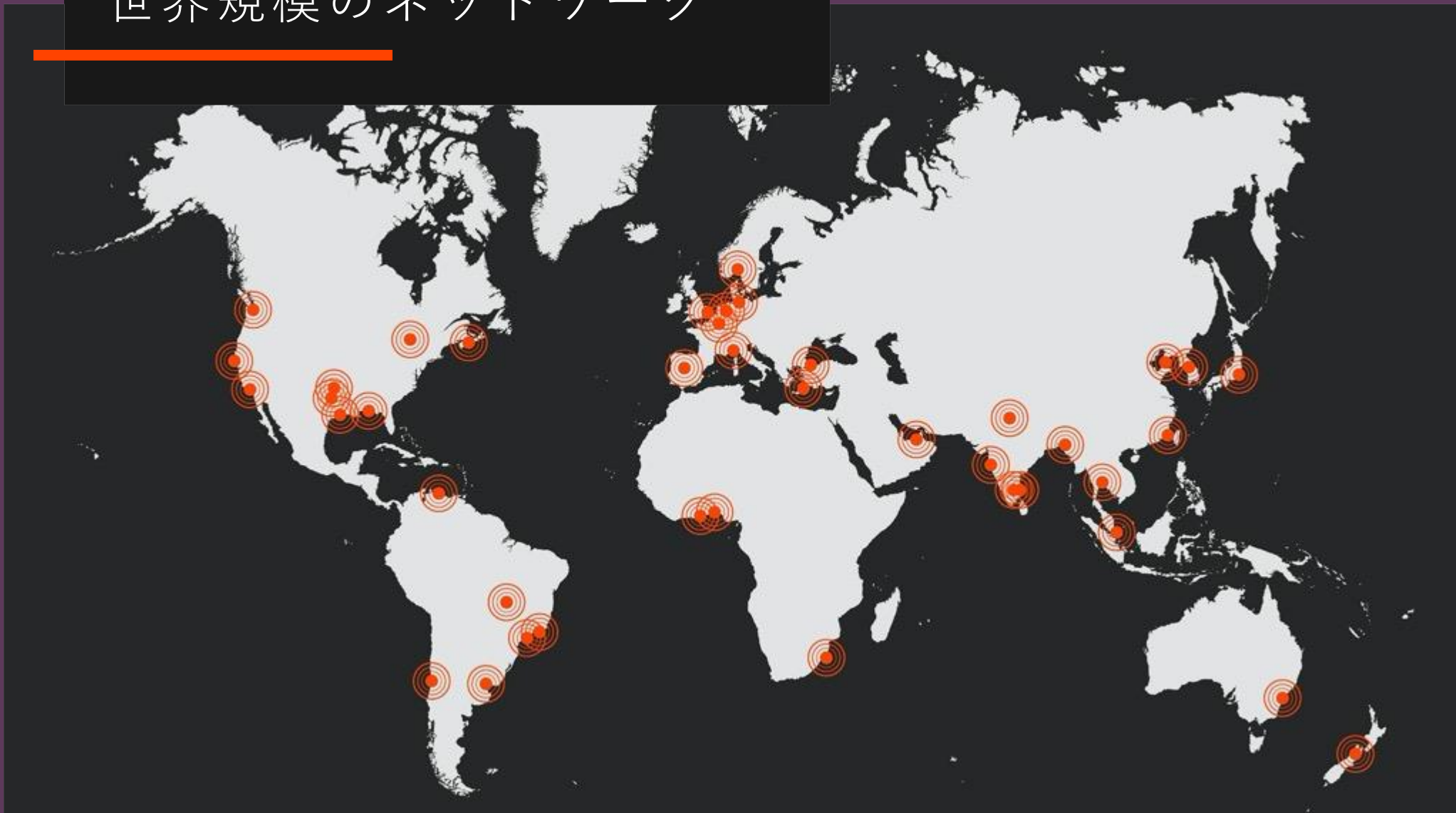


2024年2月

# NAVIGATE RESPONSE

- 365日24時間の緊急事態に対するアドバイス、カウンセリング、対応
- お客様のオフィスまたは現場での丁寧なサポート
- メディア対応サービスや評判管理サービス
- ソーシャル・メディア上での監視と対応
- 社内コミュニケーションのサポート
- 訓練、トレーニング、演習、および計画策定

# 世界規模のネットワーク



# メディアの関心を予測



# EVER GIVEN号座礁事故



## 責任者とP&Iクラブの代理として

- 26回のメディア向け発表
- 11回の質疑応答
- 毎日4分おきのメディアからの取材
- 一般の人々からの100件を超える「提案」
- 数百万件を超える（おそらく数十億件）のソーシャルメディアでの投稿
- ほぼ毎日の作業が5か月



# 責任に対する世間の認識...

## 目撃者 = 1

### 犠牲者 = 2



責任なし

- 自然災害
- テロ
- サボタージュ

### 共犯者 = 3



部分的責任を負う

- 事故（防止できなかった場合）
- 容認できない企業の行為に対する告発
- 技術的欠陥

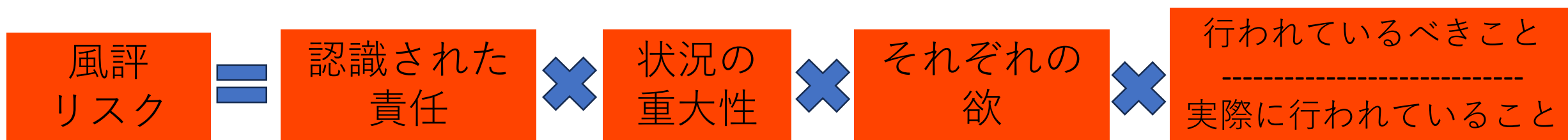
### 加害者 = 4



主な責任を負う

- 既知の問題の放置
- 組織的不正/犯罪/コンプライアンス違反
- 利害関係者を危険に晒す経営判断

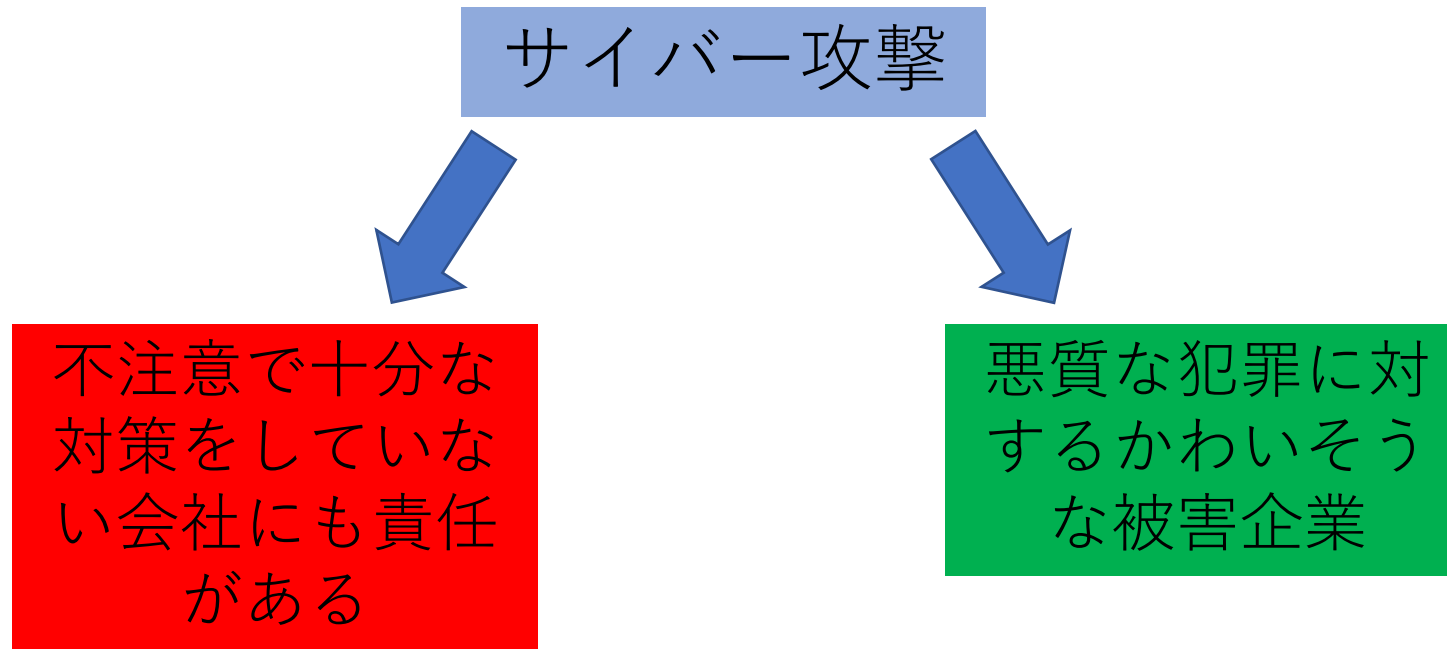
## 風評リスクの方程式





## 問題発生時の判定

人々はあなたの会社をどのように判断するでしょう？



最初に認識される方向が重要で、通常は最初の認識に固定される。

## 国際海事機関IMOに対する最近の攻撃



「Webサービスの中断は、高度なサイバー攻撃により、当機関のITシステムに施した堅牢なセキュリティ対策が突破されたことで引き起こされました。」

<https://imo-newsroom.prgloo.com/news/imo-web-services-update-02102020>

# CMA CGM社（仏）に対する最近の攻撃

## CMA CGM cites 'internal IT infrastructure issue' as sites go down

Sam Chambers · September 28, 2020

1 🔥 2,605 ⏱ Less than a minute



CMA CGM社は当初、同社の予約システムが「内部のITインフラの問題」によって機能しなくなったとしていましたが、その後、ランサムウェア攻撃によるものであったことを認めました。

2020年9月28日

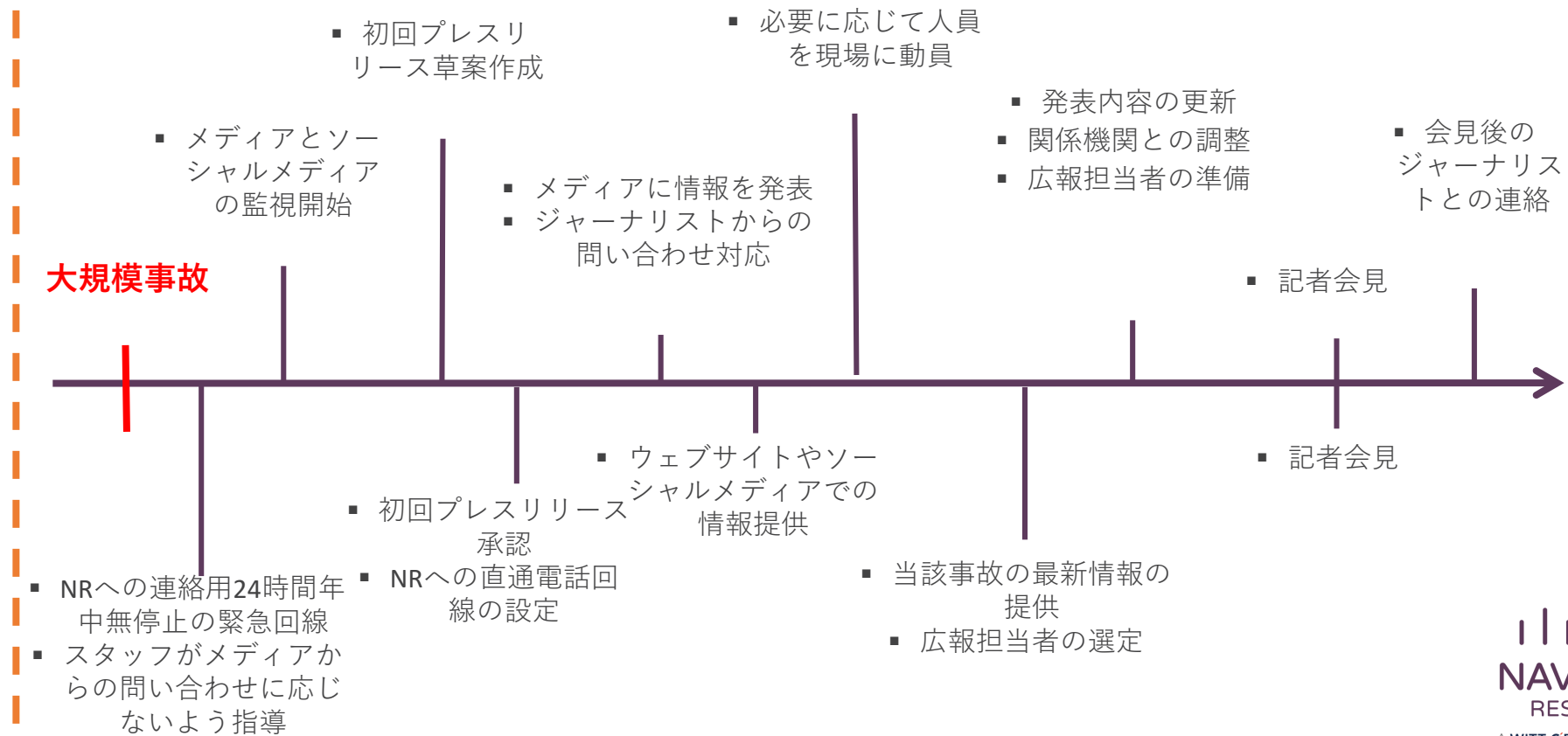
<https://lloydlist.maritimeintelligence.informa.com/LL1134044/CMA-CGM-confirms-ransomware-attack>

## 危機管理コミュニケーションの目的とは

- 世評の保護
- 開示義務の遵守
- 人々の安全を守る
- 利害関係者との関係の維持
- 適正な行動をとる
- 訴訟対策
- など....

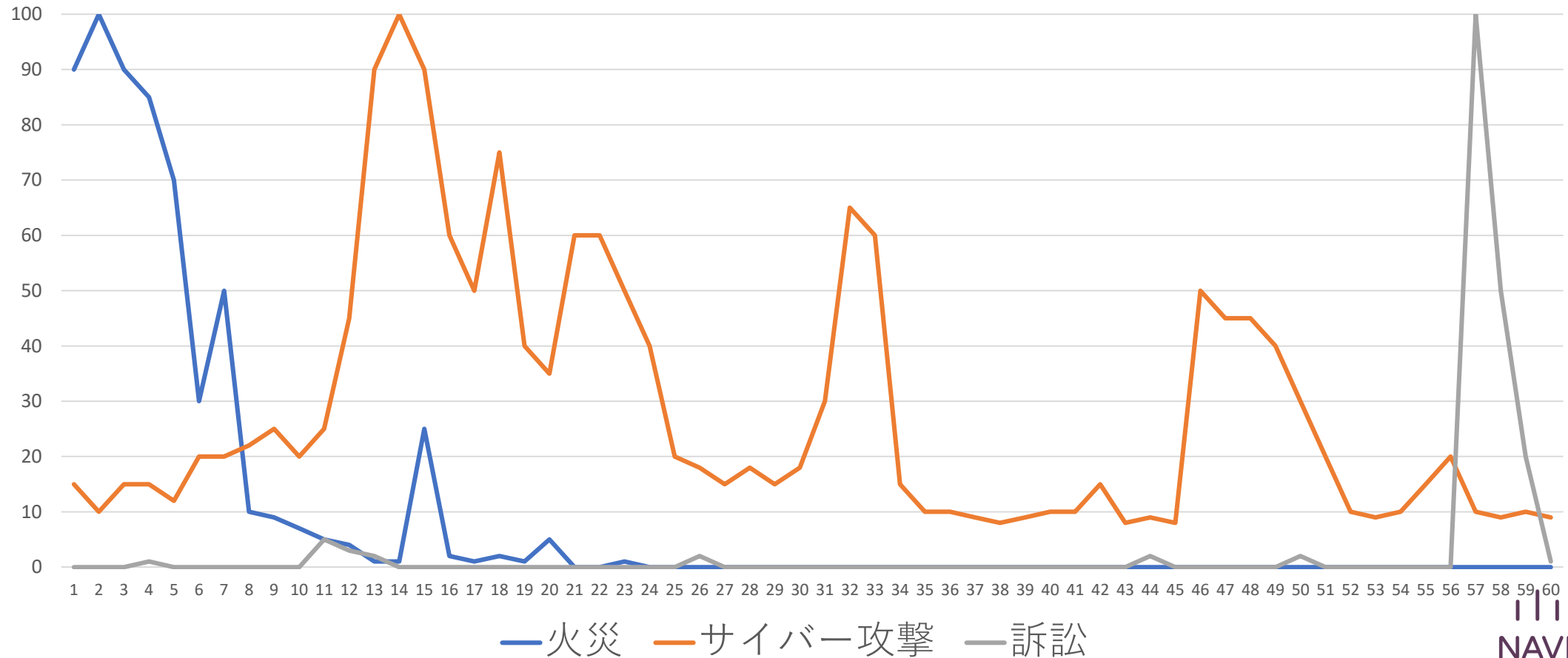


## 当社の対応構成図



# 報道の推移

## 事象発生後60日間の報道レベル



# 最初の公式発表

## メディア向け公式発表

### コンテナ船EVER GIVEN号- スエズ運河での座礁

ベルンハルト・シュルテ・シップマネジメント（Bernhard Schulte Shipmanagement : BSM）は、2021年3月23日協定世界時5時40分頃、オランダのロッテルダムに向かう途上、スエズ運河で発生した同社のコンテナ船EVER GIVEN号（IMO:9709257）の座礁事故に対応している。

乗組員は全員無事で、行方不明者はなし。怪我人や汚染に関する報告もなし。

BSMは関係当局や関係者に必要な報告を行っている。

事態の展開があった場合には、さらなる情報が提供される予定。

以上

# 対応程度

---

## 無反応的姿勢

- 言及しない
- 情報を出さない
- 情報統制も行わない

## 能動的姿勢

- 不必要に注目を引くことを避ける
- 対応を進めない（短期的に）
- 対応作業は最小限（当初）

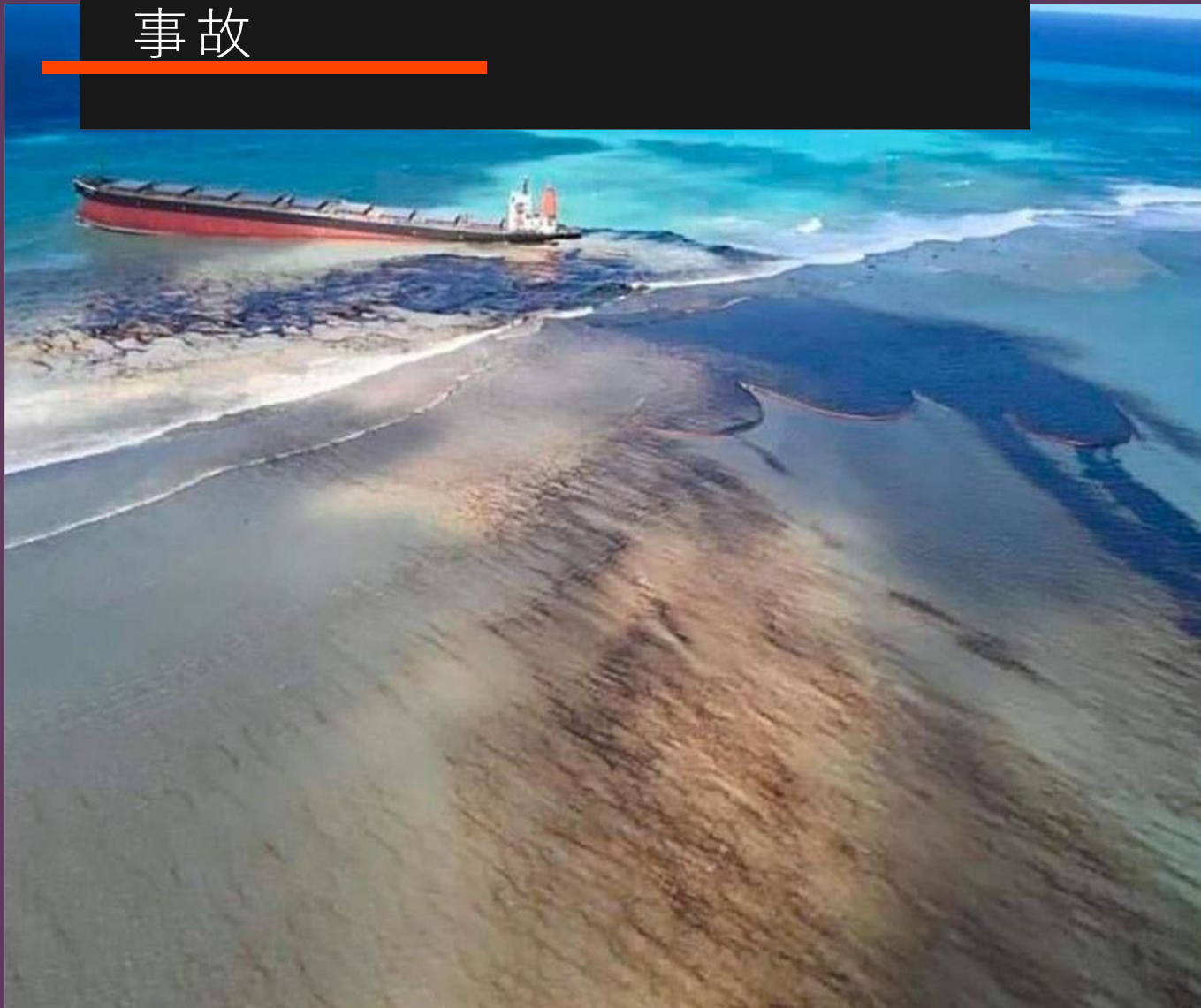
## 積極的姿勢

- 良好なやりとりを可能にする
- 行動を示す
- できるだけ丁寧な対応を行う
- 事態を正確に把握する

\*\* いつでも積極的姿勢をとれるよう準備しておく必要があります。



# 2020年モーリシャスでの流出 事故



# 2022年ペルーでの流出事故



# ウェブサイト情報

## 遂行中の作業

ベンタニーラでの石油流出事故に対応するための当社の取り組みについて



作業員

技術

重機

コミュニティ

軍事支援

ボランティア



### 保安訓練を受け、働く作業員

専門家による適切な訓練を受け、個人用保護具（PPE）を装備して、陸上や海上での汚染除去活動に従事する人々が日毎に増えています。

## 関連組織との連携

Repsolは、流出事故の影響を緩和し、解消する努力を続けるという言葉質を再確認し、あらゆる関係組織と協力して効果的かつ公共的透明性のある対応を続けます。

# 企業の初期対応

[About MOL](#) ▾[MOL Services](#) ▾[Sustainability](#) ▾[Investor Relations](#)

## Capesize Bulker “Wakashio” Aground off Mauritius

August 07, 2020

Tokyo-Mitsui O.S.K. Lines, Ltd. (MOL; President: Junichiro Ikeda) received following statement from Nagashiki Shipping Co. Ltd. (Nagashiki) who is the owners and managers of bulk carrier Wakashio and Time Chartered to MOL.

“Nagashiki Shipping, provides the following update on the grounding of the vessel off the east coast of the island of Mauritius at approximately 1925 hrs, local time, Jul 25. Due to the bad weather and constant pounding over the past few days, the starboard side bunker tank of the vessel has been breached and an amount of fuel oil has escaped into the sea. Oil prevention measures are in place and an oil boom has been deployed around the vessel. ITOPF (International Tanker Owners Pollution Federation) is advising the owner, salvage team and the Government on the pollution and possible effects. The Owner and its P+I Club have contracted a specialist oil response and salvage team who are coordinating with the Mauritian authorities to mitigate the effects of any pollution. Nagashiki Shipping takes its environmental responsibilities extremely seriously and will take every effort with partner agencies and contractors to protect the marine environment and prevent further pollution. The situation is being closely monitored and in view of poor sea conditions, salvage efforts are currently on hold. The decision has been made to remove the crew from the vessel, who are all safe and have been transferred to the shore. The cause of the incident will be fully investigated, and the Owner/Manager will continue to work closely with the authorities to determine the cause.”

# 企業の初期対応



HOME

ABOUT

FLEET LI

08

AUG  
2020

## 当社船 座礁及び油濁発生 の件



モーリシャスの人々の90%はフランス語の方言を話すことに留意。

**NAGASHIKI SHIPPING CO., LTD.**

最初の公式発表

**2020年8月8日**

当社船 座礁及び油濁発生 の件

OKIYO MARITIME CORP.(長鋪汽船株式会社 代表取締役:長鋪 慶明、本社:岡山県笠岡市の子会社)所有のばら積み貨物船WAKASHIOが、モーリシャス島沖で現地時間7月25日19:25に座礁しました。

現地政府当局並びに関係機関の協力を仰ぎながら離礁を試みておりましたが、あいにく悪天候が続き作業がはかどらず、現地時間8月6日08:00に機関室右舷側の燃料タンクに亀裂が生じて燃料油が流出しました。現在、現地と協力して流出油の回収及び除去作業を続けております。

本船の事故にともない現地の皆様や関係各位に多大なご迷惑をおかけしまして申し訳ありません。引き続き環境保全のため、船内に残存している燃料油の抜き取り及び流出油の回収作業と船舶の安全な撤去にモーリシャスと日

## 誰に向けて？



左から、株式会社商船三井の加藤雅徳常務執行役員、小野晃彦副社長、長鋪汽船の長鋪慶明社長。東京での記者会見。

モーリシャスで原油流出事故：地元住民は、わらやタイツ、それに髪の毛までも用いて被害を抑える作業を行っています。

🕒 2020年8月11日06:16掲載



モーリシャスの地元住民は船から海に流出した石油を封じ込めようと全力を尽くしている。

## 規模の把握

**MercoPress.**  
South Atlantic News Agency

ペルーでのRepsol社流出事故は当初報告されていた2倍の規模の被害、と大臣が述べる。

2022年1月29日土曜日09:27UTC

「Repsol社によれば、当初は0.16バレルの石油流出であったが、3日後には6,000バレル程度の流出が確認された。当月末、ペルー当局は11,000バレル以上が流出したと推定し、この事故を大災害とみなしている。」





## 報道の過熱



ペルーでの27マイルにわたる原油流出事故の責任は誰にあるのか？



Insurance  
Marine  
News

「国際的な論争に発展する兆候があり、事故当初の報告に対する嫌疑が増大している。」



REUTERS®

ペルーは原油流出後、追って通知があるまでレプソル社へ原油の荷揚げを禁止

## 優れた対応を行うための基本

- 事態を正確に把握し、悪化させないように努める
- 影響を被る人々を考慮する
- 最新情報を頻繁に提供する
- 期待値を管理する — 約束は控えめに、成果は期待以上のものを出す
- 難解な語句を避けるが、詳細な情報は提供し、透明性を確保する

## 4つの備え



事前の計画と簡単なテンプレートを用意しておく



いくつかのメディアとの連絡を確保しておく



訓練や演習を行っておく



対応能力の支援となる外部組織を確保しておく

有り難う御座い  
ました

---

Dustin Eno (ダスティン・イーノ)  
[dustin.eno@navigatorresponse.com](mailto:dustin.eno@navigatorresponse.com)

