

特 集

危機管理コミュニケーションと SNS に関する研究*

李 範洙†

I . はじめに

2008年5月中国四川省の地震、2011年3月東日本大地震、そして2011年8月韓国集中豪雨などは近年に被害が大きかった自然災害である。このような自然災害の発生頻度は時代につれて多く、その被害額も大きくなり、各国は自然災害の対策やその軽減策に関心が高まっている。一国の自然災害が隣国にも大きな影響を及ぼすことで、その対応策や予防策は国家間有機的な協力が非常に求められている。このような状況は、多くの国にとってその被害の最小化という課題と当面の解決対策を国家間情報及び知識の共有などから効率的な運用が求められている。

災害は、自然の変化によるものであっても、人為的な原因によるものであっても危機状況を誘発することには同じである。天災であれ、人災であれ、自然災害は危機状況を生むことである。ある個人または組織が置かれている危険な危機状況については、その発生原因や要素の分析が必要である。このような分析は、危機抑制及び準備、そして予防と回復に不可欠なことである。すなわち、危機状況の分析は危機管理の一つである。危機によって発生した否定的な結果を予防したり、最小化することで危機による被害から個人と組織を保護しなければならない

し、このような措置は危機管理によって可能なことである。

あらゆる種類の危機に適切に対応する指針を提供し、危機からの脅威を軽減し、回避する活動である危機管理は、複雑かつ多様な環境変化による危機露出、危機対応の未熟による損失幅が拡大するため、その重要性がもっと強調されている。このような危機管理の重要性の強調は新しいコミュニケーション技術の発達によって迅速になった情報拡散速度と関連して注目を浴びている。コミュニケーション技術の発達が危機及び危機情報の世界化と直接的に関係し、危機管理の構成要素とその過程改善に役に立っている。

危機管理の要素及び過程改善とコミュニケーション技術との関係からみると、革命ともいわれている SNS (Social Network Services) はもっとも注目すべきものとして見做されている。経験・情報・関連活動の共同体機能及び役割を果たしているソーシャル・メディア(social media) に対する楽観的な視点がそれである。社会関係を制限した地理的距離または空間的存在が克服されたサイバー空間として、ソーシャル・メディアが同じ時間帯に共通の関心をもち、新しく肯定的な関係を創出することができる点で、公論場 (public sphere) あるいは公共領域 (pub-

*This study was supported by research funds from Dong-A University.

†韓国東亜大学新聞放送学科教授

翻訳：楊 光洙 (長崎県立大学経済学部教授)

lic realm)になるという点に注目したものである。

本論文は、発生頻度が高くなっている自然災害について、その被害を最小化するための方策をソーシャル・メディアの機能と役割から考察することである。自然災害と関係する国家間の情報及び知識の共有、効率的な運用方法の模索に役に立てられる根拠を危機管理コミュニケーションという理論的な枠組みをもとにSNSの運用という側面から検討するものである。

Ⅱ．危機管理コミュニケーション関連の先行研究

危機管理コミュニケーション関連の先行研究としては、大きく理論研究と実務研究に区分できる。危機及び危機管理に対する概念的な定義・本質・類型などの理論研究と、危機管理対応やシステム構築及び事後管理、そして危機管理体制に関する事例等は実務研究の主な分野である。いままで危機管理は、経営学、コミュニケーション学、心理学、社会学など多様な分野から研究されてきた。危機管理の過程改善と効果的な危機管理のため、多くの実務者と研究者たちが多くの領域で自分たちの特有なアイデアまたは洞察力を提供してきた。

しかし、いままで広範囲の領域から危機管理研究が行われたけれども、危機管理知識の破片化現象が問題とされている。すなわち、バベル・タワー効果(Tower of Babel Effect)がそれである。これは危機管理に対する知識が集約されず、分散されていることで、むしろ危機管理に対する全体の総合的な観察や判断を難しくしているという指摘である¹⁾。このような破片化現象の原因は大きく二つに分けられる。一つは多様な危機管理研究者たちが自分と他の分野で

行っている類似研究に対して認識不足である。もう一つは危機管理の全体過程よりも部分的な研究にとどまっていることである。類似研究に対する認識不足の結果、多くの研究が重複され、危機管理の理解に付加的な役割が果たせないことである。

危機管理の実務者・研究者、そして教育者に危機管理に対する知識や経験へのアクセスが制限されていることが原因である。このような破片化現象は危機コミュニケーション・メッセージ戦略分野でもよくあらわれている。この分野が包括的な考察が要求される分野にも関わらず、危機コミュニケーション・メッセージ戦略の障害要因がこの危機管理知識の破片化であるという分析である。危機コミュニケーション・メッセージ戦略は、組織が危機にさらされた場合、実施する全般的な危機コミュニケーション領域の一部分である。この戦略は組織危機発生の際、望ましいメッセージ伝達指針作成のため、危機管理実務者がビジネス・コミュニケーション、消費者研究、組織コミュニケーション、PRなどの分野からあらゆる情報を収集し、考察することで効果的になる。ある分野から研究された内容が他の分野の研究に参考・反映されることで効果的な戦略が策定されるとともに、その戦略の効果が極大化されることである。

危機コミュニケーションの効果的かつ生産的な結果を生むためには、危機コミュニケーション・メッセージ戦略として危機管理知識の統合、総合的に整理された勧告及び教訓の導出、今後の危機管理過程の改善のための熟知などが先決条件といえよう。統合的な理論の構築とそれに基づいた危機管理過程の改善に有用な道具と技法の提示には、あらゆる分野の総合的な検討努力が必要である。これは今後危機管理の実務者・研究者、そして教育者が共に解決すべく

課題である。

Ⅲ．危機コミュニケーションと SNS

自然災害は危機状況を誘発し、危機状況はその被害を最小化するための危機管理を必要としている。最近、この危機管理の構成要素及びその過程改善に対して新しいコミュニケーション技術が効率的に多角度から役に立っているということで危機管理コミュニケーション関連の実務研究及び理論研究に注目を浴びている。このような現実を踏まえて、ここでは危機と危機コミュニケーション、そして危機対策として SNS などについて述べることにする。

1．危機

危機は、それぞれ差別的な性格をもっており、基準によって類型区分が可能である。危機類型の分類は、適切な危機管理の計画策定の前段階になるため、総合的に整理される必要がある。Coombs は、危機類型を次のように九つに分類している²⁾。

- ①自然災害 (Natural disasters)
- ②悪意 (malevolence)
- ③技術問題 (technical breakdowns)
- ④人的問題 (human breakdowns)
- ⑤挑戦 (challenges)
- ⑥大規模被害 (mega damage)
- ⑦組織犯罪 (organizational misdeeds)
- ⑧職場暴力 (workplace violence)
- ⑨うわさ (rumors)

2．危機管理コミュニケーション

危機管理は、危機に適切に対応するため、危機による被害を最小化しようと考案された一連の要素で構成される。危機によって発生した否

定的な結果を予防したり、最小化したりして危機の被害を防ぐことを目的とする危機管理は、予防 (prevention)、準備 (preparation)、危機管理計画 (crisis management plan)、実行 (performance)、学習 (learning) など四つの基本要素から構成される³⁾。危機克服は、危機管理の目標であり、結果でもあるが、その克服のもっとも重要なことは、正確な情報資料を迅速に収集することである。このためには、活用可能なすべてのネットワークを活用して組織的なコミュニケーション活動を展開しなければならない。事故発生の前後になされた危機及び大難の克服活動を意味する危機コミュニケーションも同じことである。

ある個人または組織に事故が発生した際、これを回復・克服するために、言語的 (verbal)・非言語的 (non-verbal) コミュニケーション活動として言われている危機コミュニケーションは、すでに計画されているかどうかとはかわからず、あらゆるコミュニケーションを活用し、単語、イメージ、行動など三つの要素を総合的に利用することである⁴⁾。危機の予測及び効果的な危機対応のためには、危機コミュニケーション計画が先決課題である。危機の解決のための計画を策定し、その計画通りにネットワークを通じて情報を伝達し、事態を把握するとともに、ネットワーク技術を開発するためには危機コミュニケーション計画が最優先課題とも言えよう。このような危機コミュニケーション計画は、次のような四つの内容に要約できる⁵⁾。

- ①迅速な復旧と回復
- ②非確実性の減少 (uncertainty reduction) ないし解消
- ③組織のイメージ・アップ及び信頼回復、そして危機克服能力の向上のための方法及び手段の準備

④責任の最小化

危機管理チームを構成して危機管理計画を策定した以降、点検すべきことは、危機コミュニケーション・システム部門である。この危機コミュニケーション・システムの実行に必要な物理的環境の準備状態を確認する過程として、危機統制センターの確保、イントラネット及びインターネット利用などがその点検内容である。

多様な機能を遂行する危機統制センターは、危機管理に要求される十分な設備及び予備装置を設け、作動の状態を定期的に点検しなければならない。イントラネットは情報の蓄積及び即時利用、そして定期的な更新等のような機能を遂行するため、またインターネットは外部情報の収集に特に有用であるため、その活用度が高い新しいコミュニケーション技術である。このイントラネットとインターネットはすべての情報収集や伝達手段を代替するとは言えないが、危機状況の中で適切に活用すれば、非常に価値のある情報処理及び伝達手段であることは言うまでもない⁶⁾。

3. 危機管理方策としての SNS

情報流過程でインターネットの役割が大きくなるにつれてあらわれる現象の中で、注目すべき点は、ソーシャル・メディアが情報の流通及び消費の形態を変えていることである。実時間情報を受けて伝播したり、情報利用者が自ら情報を発掘して配布したりするソーシャル・メディアの公論場機能がそれである。このようなソーシャル・メディアの機能は、危機の際もっと強気に発揮できる。民間への関心づくり、情報拡散力の拡大、情報の流入及びコミュニケーションの即時的な履行と活性化などからその機能の根拠を探ることができる。

新しいデジタル影響力者 (digital Influencer)

であるデジタル世論指導者 (digital opinion leader) が量産される環境で、人々の不確実性の減少が必要になることも危機状況で機能するソーシャル・メディアの強力な役割をあらわしている。ますます多くの人々がソーシャル・メディアを通じてコミュニケーション活動に参加するとともに、その妥当性の強化が要求されていることも当然である。危機の際、ブログがコミュニケーション手段だけではなく、最適の情報員の役割をする点については、危機状況の下で即時かつ深い情報を求めるため、ブログの利用回数が多くなり、ブログが危機状況の中で公衆関係を形成する理想的な手段として浮上する現象もあらわれている⁷⁾。

危機下の災難情報伝達で SNS を活用する事例は多くある。2011年夏、韓国の集中豪雨による山崩れが発生した際、市民がスマートホンでその場面を撮影し、情報を提供したこととか、同年3月日本で発生した大地震でも DMB 停滞電話を利用して津波警報を鳴らした例がそれである。SNS 利用者が各種の災難情報を取材してソーシャル・メディアを通じて、その情報を拡散したり、防災機関または放送機関に情報を提供することで危機対処に著しい効果を発揮したことである⁸⁾。危機の際に著しくあらわれるソーシャル・メディアの経験及び情報共同体機能は、大衆媒体としてそれが持つ特徴である初期警報システム、迅速な伝播力、情報の持続性などのもので⁹⁾、危機対処方策として効率的な SNS の運用及び活用の根拠になりうる。

IV. 結論及び研究の限界

本研究では、危機の準備及び回復などのため、必要な過程が危機状況に関する分析であり、これが危機管理のもとであることを整理し

た。危機管理は、その核心内容が危機による否定的な結果の予防や被害復旧措置の対策で構成されることと、このような危機管理に SNS が危機管理コミュニケーションの主要領域になり、新しいコミュニケーション技術の発達とともに公論場の役割をしながらその改善度が高くなっている。ここでは、理論及び実務関連の危機管理コミュニケーション研究が他の分野の研究に対して無関心であり、部分研究または重複研究などの限界があるため、危機管理に対する知識が集約されず、危機コミュニケーション・メッセージ戦略にも障害要因として作用されたという点を明らかにした。危機コミュニケーションの生産的な戦略実施のためには、このような障害要因が克服された総合的形態の勧告及び教訓が導出されなければならないし、今後の危機管理過程改善に必要な内容の熟知などが必要であることを検討した。

統合的理論の枠組みとそれに基づいた危機管理過程改善の道具及び技法の提示など、あらゆる領域にまたがる危機管理研究が総合的な検討をもとに、今後の危機管理の実務者・研究者そして教育者の共同努力が必要であろう。適切な危機管理のためには、危機に対する類型分類を前提に、予防、準備（危機管理計画）、実行、学習などのような要素と、それにあう内容が整備されなければならない。とくに、危機コミュニケーション計画は、最優先的に策定すべく要素であることを明らかにした。危機の予測及び対応などの危機解決はこのような危機コミュニケーション計画の確立とともに、危機統制センター確保とイントラネット及びインターネット等の点検のような後続措置をも必要であろう。

SNS 機能は、危機状況において肯定的かつ効率的に発揮されることについて、市民が災難現場をスマートホンで撮影・提供したり、

DMB 携帯電話を利用して危機警報を鳴らし、被害を最小化したことなど、事例をもって説明した。このような事例は、初期警報機能、伝播速度、情報持続性などのような SNS の特性が適切に活用されたケースで危機対処方策として SNS の効率的運用の可能性を高めたといえよう。

危機管理の目標であり、結果である危機克服のためには危機管理コミュニケーションの理論的な枠組みとこれに基づいた SNS 運用などが強調される当為性を明らかにした。しかし、危機及び危機管理コミュニケーション理論に関する幅広い探究の欠如、危機対処実践対策として SNS に関する多様な事例不足、そして災害関連の国家間の情報共有及び効率的運用方法の未提示などは本研究の限界のことで、今後の課題として残されている。

注

- 1) 危機管理研究に対する問題点の分析は、Coombs, Ongoing Crisis Communication, Hyun-u Lee 訳 (2011年)『危機管理コミュニケーション』コミュニケーションブックス、6 7頁、22 24頁。
- 2) 同上書、106 109頁。
- 3) より詳しいことは、同上書、17 19頁参照せよ。
- 4) Yeon Lee (2003年)『危機管理とコミュニケーション』学文社、43頁。
- 5) Yoon-Hee Choi (1997年)『韓国における危機管理モデル構築に関する研究』韓国 PR 協会、10頁。
- 6) Coombs、前掲書、142 148頁。
- 7) Hong-lim Choi (2011年)『危機管理：公衆関係改善による妥当性検証と不確実性減少』忠清言論学会 2011夏季学術セミナー発表論文。
- 8) 災難情報伝達関連 SNS 活用事例は、Cheon-seop Kwak (2011年)『DMB 技術を活用した災難情報伝達システム効率化方案』忠清言論学会 2011夏季学術セミナー発表論文。
- 9) ソーシャル・メディアに関するより詳しいことは、Eun-mi Kim・Dong-hoo Lim・Yeong-ho Lim・Il-kwon Chung (2011年)『SNS 革命の神話と実際』Nanam、190 194頁。

参考文献

- Eun-mi Kim・Dong-hoo Lim・Yeong-ho Lim・Il-kwon Chung (2011年)『SNS革命の神話と実際』Nanam。
- Yeon Lee (2003年)『危機管理とコミュニケーション』学文社。
- Yoon-Hee Choi (1997年)『韓国における危機管理モデル構築に関する研究』韓国PR協会。
- Coombs, Ongoing Crisis Communication, Hyun-u Lee 訳(2001年)『危機管理コミュニケーション』コミュニケーションブックス。
- Cheon-seop Kwak (2011年)「DMB技術を活用した災難情報伝達システム効率化方案」忠清言論学会2011夏季学術セミナー発表論文。
- Hong-lim Choi (2011年)「危機管理：公衆関係改善による妥当性検証と不確実性減少」忠清言論学会2011夏季学術セミナー発表論文。