

[博士論文審査要旨]

申請者：村山 昂

論文題目：危機コミュニケーションの社会的受容
ーガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故の比較事例分析ー

審査員 加藤俊彦、佐々木将人、酒井 健

製品事故などの危機に直面した企業は、社会に対するコミュニケーションを誤ると、取り返しがつかない事態に至る可能性がある。本論文では、このような危機的状況における企業のコミュニケーションの問題について、従来の議論とは異なる、新たな分析枠組みを提示した上で、詳細な事例分析を展開している。

本論文は 12 章で構成される。第 1 章の問題提起を受けて、第 2 章では、既存研究を検討した上で、本論文の中核を構成する分析枠組みが提示される。これまでの危機コミュニケーション研究では、状況に合った「優れた」情報を発信することが、望ましい対応方法であると考えられてきた。しかし、危機が生じた初期段階では、当事者である企業を含めた関係者にとって、危機に関する正確な情報はわからないために、コミュニケーションの内容の優劣がその時点で適切に判断できる訳ではない。そこで、当事者である企業が発信する情報がその後マスメディアなどによって明らかになる情報と照合され、両者が整合している場合には、企業側が発信した情報が社会的に受容されていき、整合性がない場合には当事者である企業への批判が持続・拡大していくと、本論文では考える。

第 3 章から第 10 章までは、2000 年代後半に生じた一酸化炭素中毒事故の原因となったガス器具を製造・販売した 2 社の事例分析が展開される。これら 2 つの事故の内容は類似していたが、一方の企業では批判が高まっていったのに対して、もう一方の企業では比較的早い時点で沈静化したという点で、対照的であった。そこで、本論文では、これら 2 つの事例を比較して検討していく。まず各社が発表したプレスリリースを通じて、2 社の発表した内容にはほとんど違いがないことを確認した上で（第 5 章）、計量テキスト分析の手法を通じて、各社に関する新聞報道の推移を定量的に分析し（第 6 章、第 7 章）、2 社の違いが当初発信した情報の内容自体ではなく、当初の説明と後から判明した見解や事実との整合性と、非整合的であった場合の追加的な説明の内容にあるとする（第 8 章）。この議論を補足するために、情報公開制度を通じて入手した経済産業省の資料に基づき、当事者であるガス器具会社と、利害関係者であるガス会社や経済産業省との間でのコミュニケーションの状況に関する分析と（第 9 章）、ウェブ掲示板の書き込みを分析対象とする、社会一般における反応の推移に関する計量分析（第 10 章）が、それぞれ展開されている。最後の 2 章では、事例と全体の議論に関する総括が行われる。

本論文の優れた点は、既存研究の前提に関わる問題を明らかにして、新たな分析枠組みを提起するとともに、当該事例に関するプレスリリース、新聞記事、経済産業省から入手した資料をはじめとする文字通り膨大な情報を、定量・定性の両面で丹念かつ体系的に分析して、

著者の主張の妥当性をクリアに示した点にある。

他方で、本研究では、マスメディアが主要な役割を果たすことが議論の前提とされているが、その後のソーシャル・メディアの発展などを考えると、コミュニケーション・メディアの変化を踏まえた議論の余地がある。また、危機コミュニケーションに関する研究領域では、実践的な関心も強いことから、そのような点をより明示的に検討することも重要だと考えられる。ただし、このような問題は、筆者による今後の研究によって解明されるべきものであり、本論文の学術的価値を損なうものではない。

よって、審査員一同は、所定の試験結果をあわせ考慮して、本論文の筆者が一橋大学学位規則第5条第1項の規定に準じた取扱により一橋大学博士（商学）の学位を受けるに値するものと判断する。