

전략적 위기관리 & 예방을 위한 위기대응 프로세스 구축

2024.04.26



본 자료는 실제 교육 자료와 다릅니다.
(사례 및 컨설팅 자료, 민감한 내용, 주제와 직접 관련 없는 자료 제외)
※ 해당 자료는 허가 없이 재사용 될 수 없습니다.

Presented by minglespoon
송동현

minglespoon

위기란 무엇입니까?



이슈 (issue)

위기 (crisis)



기업의 영속성에
영향을 주는
여러가지 위해 요소

위기 정의
위기 경중
간극



위기 관리란 무엇입니까?



POLICE LINE DO NOT CROSS

상황 관리

Situation management

커뮤니케이션 관리

Communication management



위기관리의 두 축

상황관리

위기관리

커뮤니케이션 관리



불확실성

이슈를 예측 가능한 상황에 놓고
관리하는 것



예방 (Prevention)

준비 (Preparation)

회복력 (Resilience)

정답이 없음
상황과 변수에 따른 **균형** 필요

WRONG RIGHT



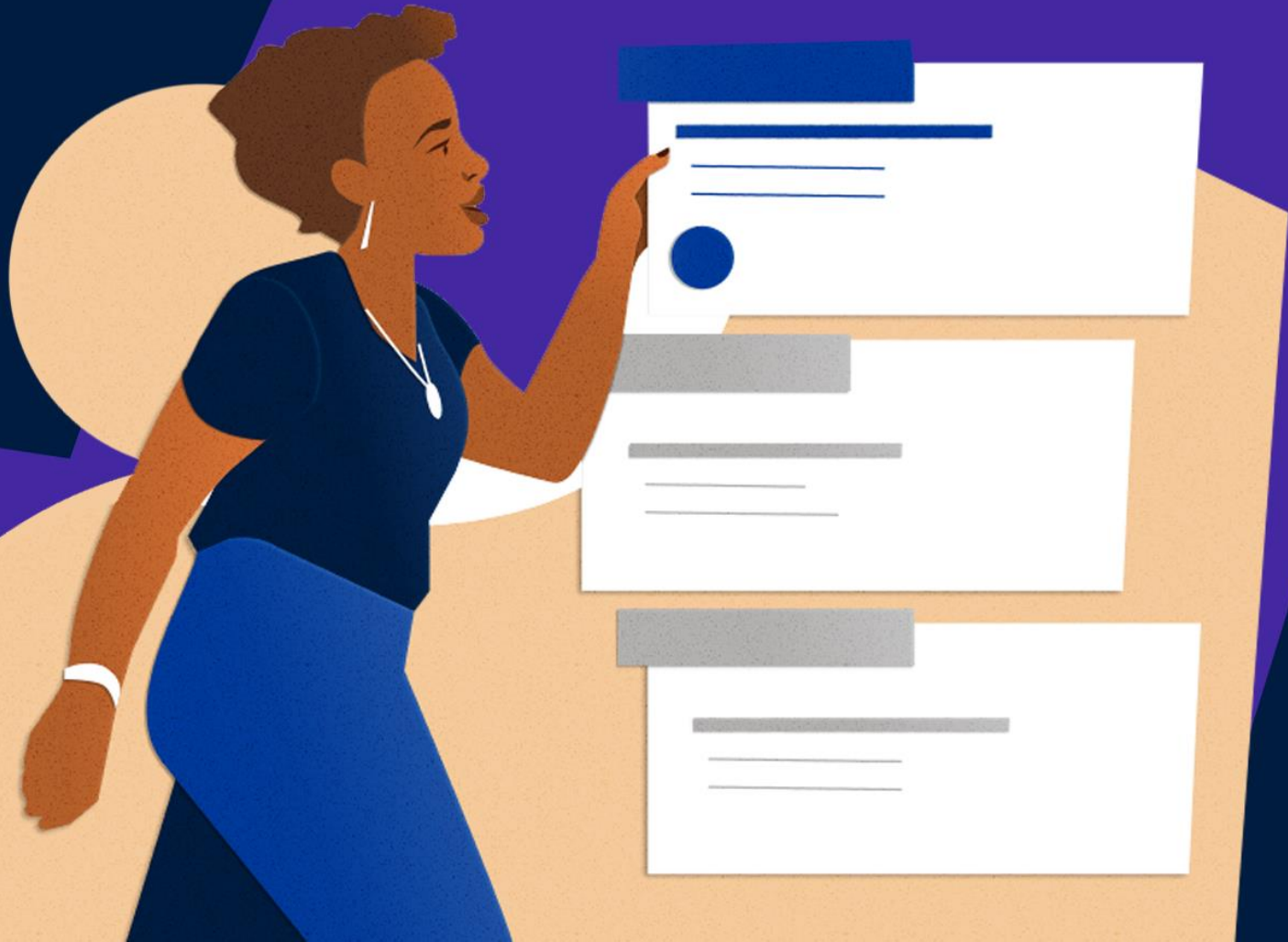
성공적 위기관리를 위한 6大 통제 영역

통제 하기(TAKE CONTROL)



Crisis management plan

- Training a crisis management team
- Establishing a monitoring system
- Enforcing compliance guidelines
- Conducting a risk analysis
- Planning a response



최근 대표적 기업 위기의 특징



1. 사회적 책임

기업은 고객과 소비자의 신뢰가 생명입니다. 최근에는 기업의 지역 사회에 대한 관심, 공정한 세금 납부 등에 대한 기본적인 책임 활동 외 인간 존중의 기업 활동과 사회적 공헌 정도가 고객과 소비자의 신뢰에 큰 영향을 미치고 있습니다. 이렇듯 사회적 책임이 강조되는 최근 환경에서 기업의 평판 관리에 필요한 필수 구성 요소는 기업 리더들의 경영 능력이나 자질과 더불어 기업 리더들이 긍정적 사회 활동을 통해 얼마나 사회에 필요한 기업 인지 공중에게 신뢰감을 주었는가 여부입니다.

2. 상생

어려운 코로나 시대를 지나면서 영업 이익 호조로 기업 환경이 개선된 기업도 있지만 그에 반해 중소기업이나 소상공인의 경우는 어려운 형편이어서 여유가 있는 기업의 지원과 상생 문화가 더 필요해지고 있습니다. 이런 상황에서 상생을 무시한다면 매출 증가로 기업 경영 자체에 대한 좋은 평가는 받을 수 있지만 자기 이익만을 추구하는 이기적 기업이라는 비판에 직면할 가능성이 높습니다.

3. 안전

2022년 1월에 시행된 중대재해처벌법은 많은 기업의 위기관리 화두가 되었습니다. 중대재해처벌법에 대한 이해도 중요하지만, 평소 재해 예방을 위한 인력과 예산을 투입하고 안전보건 관리 시스템을 체계적으로 구축 운용해 사전에 중대재해를 방지하기 위한 노력이 선행되어야 합니다.

4. 친환경

착한 소비를 지향하는 새로운 세대가 소비의 주역으로 떠오르면서 친환경이 기업 경영에서 중요한 요소로 대두되고 있습니다. 이에 편승해 기업이 친환경 마케팅을 하면서도 오히려 환경 파괴를 일삼는 경우도 발생하고 있는데 이를 그린 워싱(Green washing)이라고 합니다. 친환경 흐름을 거스르는 기업뿐만 아니라 친환경을 주장하는 기업이 오히려 그린 워싱은 아닌지 직접 확인에 나서는 소비자들을 통해 친환경 기업의 모순적 행보들이 공개되면서 평판에 악영향을 미치고 있습니다.

5. 글로벌

최근 러시아의 우크라이나 침공, 중국 및 일본의 역사 왜곡과 정치적 상황 변화 등 한국을 둘러싼 동북아시아 국제 정세 변화에 따른 대중들의 반러 감정, 반중 감정, 반일 감정이 증가하고 있습니다. 기업들의 관련 국가 진출, 관련 국가 생산 및 수입, 관련 국가 마케팅 활동 등에 따라 위기관리를 위한 예방 활동과 대응의 필요성이 증가하고 있습니다.

6. 디지털 미디어

이제 언제든지 다양한 형태로 커뮤니케이션이 가능한 모바일 디바이스가 필수품이 되었습니다. 이렇게 디지털 미디어가 발달한 이른바 DT(Digital Transformation) 시대가 도래하면서 전혀 예측 불가능했던 위기의 종류와 위기 확산의 양상이 추가되고 있습니다. 기업이 생산하는 디지털 콘텐츠를 통한 젠더 문제, 상대적 약자 비하 문제, 동물 학대 문제, 역사 인식 문제, 저작권 문제, 감염병 예방 시대에 역행하는 문제 등의 발생이 기업의 위기관리 측면에서 새로운 숙제가 되고 있습니다.

7. 사내 문화

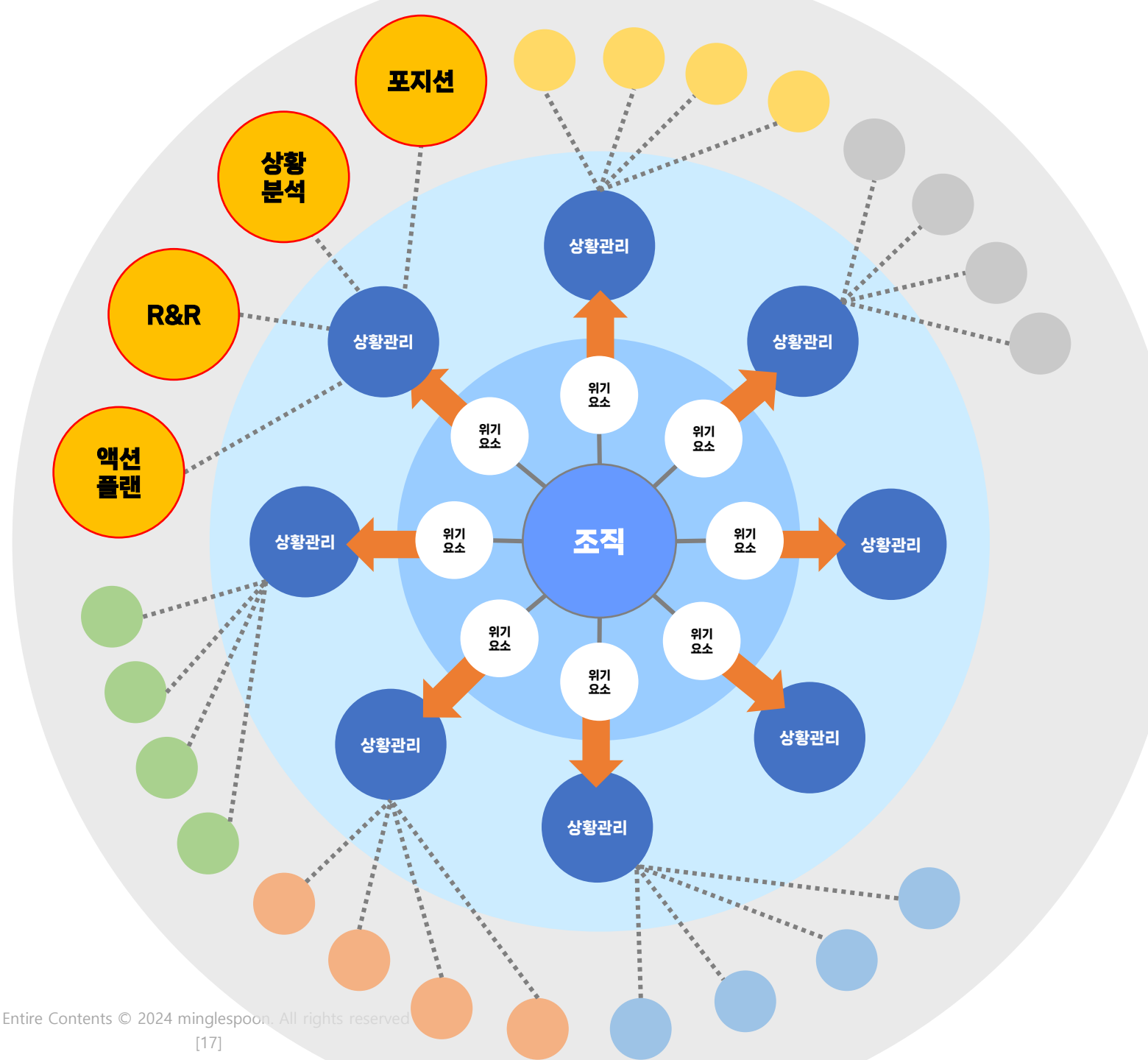
임원의 막말 논란, 직장 내 괴롭힘으로 인한 직원의 극단적 선택, 소비자 불매 운동을 일으킨 고강도 노동환경, 새로운 세대 구성원 주도의 성과급 논쟁 등 최근 기업 사내 문화 이슈는 계속 가중되고 있습니다. 블라인드와 같은 익명 커뮤니티의 발달로 누구나 쉽게 문제를 제기할 수 있는 환경 속에 사내 이슈가 얼마든지 외부로 확산할 수 있습니다. 더군다나 퍼지는 확산 속도 또한 빨라서 내부 핵심 이해관계자인 직원들과의 긍정적 관계 형성이 무엇보다 중요해지고 있습니다.

위기 관리 시스템(매뉴얼)의 이해



* Manual by minglespoon®

- 특정 위기가 발생했을 시, 해당 위기를 관리하기 위해 필요한 모든 정보와 액션 플랜을 포함하고 있어야 함
- 해당 위기에 대한 회사의 입장, 상황분석 프로세스, 의사결정 프로세스, R&R, 이슈 책임자 등을 실제 위기관리 팀이 직접 결정하는 과정 포함
- 모든 위기 이슈에 대한 상황관리 팩이 모여 하나의 위기관리 (상황관리) 매뉴얼 완성



조직 위기관리 프로세스

위기관리 시스템 영역
(Preparation + Simulation = Teamwork Experience)

위기관리 실행 역량 영역
(Know How to Handle)

주관부서, 유관부서

이슈대응 TF

주관부서, 유관부서

이슈대응 TF



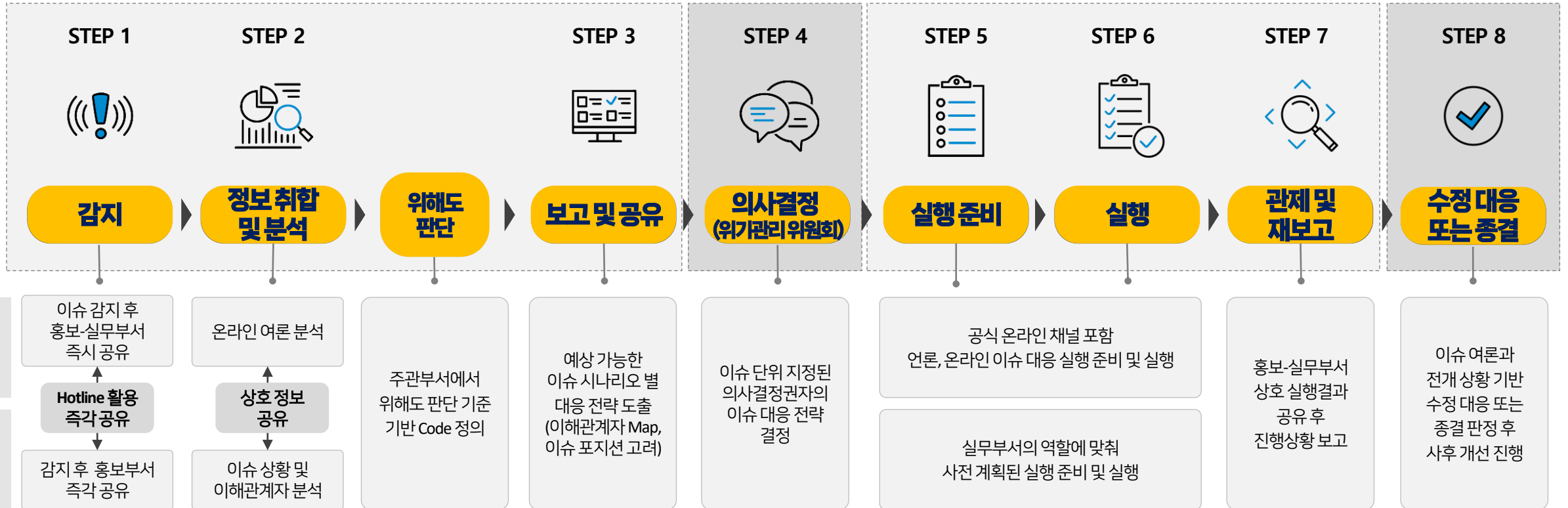
프로세스 8단계 기준 이슈 대응 주관/유관 부서와 의사결정권자 역할 규정

주관부서, 유관부서

이슈대응 TF

주관부서, 유관부서

이슈대응 TF





지금 무슨 일이 일어났습니까?_What's happening?



주요 이해관계자는 누구일까요?

Who are your key stakeholders?



우리의 포지션은 무엇인가요?_What is position?

핵심 메시지들은?_Key Messages?

HOW < WHO



Further Discussion

minglespoon

A PEERLESS LEADER IN ONLINE CRISIS MANAGEMENT AND COMMUNICATIONS

Winning the grand prize in the crisis management at the Korea PR Awards in 2022-2023

Winning the 2021 PR company of the year award at the KPRA Awards

밍글스푼은 2013년 국내 최초 온라인 이슈 관리 전문 컨설팅 펌으로 오픈한 후 매년 국내외 최고의 기업들과 함께 성장해 오면서 대한민국에서 온라인 이슈 관리를 가장 잘 아는 전문가 집단이라 자부하고 있습니다. 지금 이 순간에도 대형 위기로 대중과 언론의 큰 주목을 받고 있는 많은 기업과 개인들에게 밅글스푼의 조력과 제언이 전달되고 있으며 기업 및 기관, 유명인 대상 이슈관리 분야 최고의 컨설팅 펌이라는 평을 받고 있습니다. 설립 이후 국내 10대 그룹사 중 6개 그룹사를 비롯해 다양한 분야 업계 1위 기업들의 온라인 공·부정 이슈관리 프로젝트를 수행해오고 있으며 이 과정에서 밅글스푼의 전문적인 역량과 경험이 기업의 연속성을 보장하기 위한 전략적 기획과 활동을 조력하고 나아가 기업 구성원의 안녕과 안정적 사회 발전에도 이바지하고 있습니다.

밍글스푼은 국내에서 가장 경쟁력 있는 이슈 관리 커뮤니케이션 컨설턴트를 주축으로 하는 이슈 관리 컨설팅 조직과 긍정 평판 관리를 위한 디지털 마케팅 커뮤니케이션 컨설턴트, 온/오프라인 PR 컨설턴트로 구성되어 있습니다. 이 조직과 구성원들은 기업 이슈관리 시스템 구축 및 위기 커뮤니케이션 자문 외에도 이슈 관리 시뮬레이션, 온라인 커뮤니케이션 가이드라인 구축, 이슈 관리 측면의 마케팅 홍보 콘텐츠 검수, 인플루언서 평판 진단, 온라인 PR & 마케팅 기획 및 실행, 온·오프라인 이벤트 기획 및 실행, 온라인 바이럴, 포털 사이트 및 커뮤니티 공·부정 콘텐츠 관리 등 관련 서비스와 프로젝트에 전문화되어 있습니다.

밍글스푼의 대외 수상 경력으로는 우선 디지털 마케팅 분야에서 2014년 대한민국 SNS 대상 IT전자부문 대상, 2017년 국내 유일 브랜드 관련 정부포상인 대한민국 브랜드 대상 장려상 등 수상 경력이 있습니다. 더불어 2021년에는 기업 이슈관리 전문 부티크로서 전문성을 인정받아 한국PR협회에서 선정하는 2021년 <올해의 PR기업>에 선정된 것에 이어 2022년, 2023년 PR 성공사례 위기관리 부문 최우수상 선정까지 3년 연속으로 한국PR대상을 수상한 바 있습니다.

밍글스푼은 다양한 이슈 환경과 상황에 놓인 클라이언트에게 맞춤형 전략과 서비스를 제공하기 위해 경쟁력 있는 대형 법무법인, 유명 경영 컨설팅사, 오프라인 및 소셜 미디어 모니터링 회사, 기업 정보 보안 자문사, 이미지 컨설팅사, 언론 관계 회사, 온/오프라인 이벤트 회사, 광고 대행사, 기업 동영상 제작사, 빅데이터 분석 회사, 모바일 애플리케이션 개발 회사, 리서치 회사, 세일즈 프로모션 회사, 출판사 등 여러 분야의 전문 파트너사와 함께 협업하며 시너지를 극대화하고 있습니다

E-MAIL	minglespoon@minglespoon.com
HOT LINE	hot@minglespoon.com
TEL	02-554-0501
ADDRESS	서울특별시 강남구 논현로168길 36 안국빌딩 6층
HOMEPAGE	www.minglespoon.com
FACEBOOK	www.minglespoon.co.kr