

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年 5月22日現在

機関番号：10101  
 研究種目：基盤研究（B）  
 研究期間：2010～2012  
 課題番号：22330107  
 研究課題名（和文） 日系企業の環境変化適応と広報・コミュニケーション戦略に関する実証的研究  
 研究課題名（英文） An Empirical Study of Corporate Communication Activities of Japanese Companies in Changing Business Environment  
 研究代表者  
 宮部 潤一郎（MIYABE JUNICHIRO）  
 北海道大学・大学院メディア・コミュニケーション研究院・教授  
 研究者番号：60374641

### 研究成果の概要（和文）

わが国企業の広報・コミュニケーション機能と活動について、研究初年度末に生じた東日本大震災によるコミュニケーション環境の変化への対応に焦点を当てて実証的な把握を試みた。わが国企業の広報・コミュニケーション活動と、企業を取り巻くコミュニケーション環境の変化の両面を分析対象とした。震災後の変化を1年にわたり追跡調査した結果、企業の発信するメッセージに明らかな変化が生じたことなどを把握した。

### 研究成果の概要（英文）：

This research focused on the changes in the aspect of corporate communication of Japanese companies which were induced by the East Japan Great Earthquake. We focused on communication activities of Japanese companies and the changes in communication environment, especially individual social media usage. Our empirical analysis revealed that the content and stylistic characters of corporate message have changed significantly after the quake.

### 交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	2,800,000	840,000	3,640,000
2011年度	2,600,000	780,000	3,380,000
2012年度	2,900,000	870,000	3,770,000
年度			
年度			
総計	8,300,000	2,490,000	10,790,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・経営戦略

キーワード：広報戦略、広報機能、組織コミュニケーション

#### 1. 研究開始当初の背景

従来の広報論・組織コミュニケーション論は、カトリック「体系パブリックリレーションズ」などにみられるように、企業の広報・コミュニケーション活動を、比較的規模の大きい企業の広報機能（部門）が行っている業務の枠組みに基づいて展開されてきた。これ

までの広報研究の蓄積により、実践的な活動内容の整理と組織における意義が明らかにされているが、本研究は、これまでの研究蓄積に依拠しつつ、質的にも大きく変化している経済環境に直面しているわが国企業の広報・コミュニケーション活動を、組織の戦略意図の実現という、よりダイナミックな視点

で把握しようとするものである。これは、換言すると、従来のやや静的な広報活動に関する枠組みではなく、企業行動のベースに多彩なコミュニケーション活動を見る視点から、企業が自らの戦略意図の実現を目指す行動のプロセスを鳥瞰し、その中から広報・コミュニケーション活動と組織の関係を再構築することを試みることである。

経営戦略論のこれまでの豊かな蓄積の中で、戦略策定とその実行のプロセスに関して組織外の環境把握、組織内の知識の蓄積が重視されてきた（例えば、伊丹「経営戦略の論理」）。これは、それらの活動を担う人々のコミュニケーション活動と見做すことも可能である。さらに、組織論の最近の研究（例えば沼上他「組織の<重さ>」）に示されるようなわが国企業の組織の解明に向けた蓄積の中で、組織内の相互作用に焦点が当てられたが、これも組織のコミュニケーション活動に注目したものと考えられる。ただし、これらのコミュニケーション活動の詳細に直接アプローチすることは困難であるので、外部から観察可能、かつアプローチ可能な広報・コミュニケーション活動を入り口として問題に接近する方法が適切と考えられる。

特に、近年の急激な経済環境変化は、わが国の企業に広報・コミュニケーション戦略の変革を迫るものと言えよう。実際、プレ・サーベイ（北海道大学企業コミュニケーション調査 2009 年）において、回答企業の実に半数が、過去 1 年で従来とは異なる広報対応を実施したと回答している。このことは、わが国企業が新たな環境に適応していくためには広報・コミュニケーション戦略の新たな枠組みが必要であることを示唆している。そして、それに対応していくために広報論・組織コミュニケーション論は、広報機能のみに注目するのではなく、企業活動の諸側面との関連をより明示的に扱わなければならないであろう。

## 2. 研究の目的

わが国企業の広報・コミュニケーション活動に関して、戦略策定と実行のプロセスを視野に入れて詳細な実態把握を行う。3 年間にわたる継続した実態把握とデータの蓄積から、広報戦略の新たな展開とそれに伴う課題を明らかにする。その上で、広報・コミュニケーション戦略としての整理と体系化を試みる。その際、環境変化の視点として、グローバル化（マーケットのグローバル化、企業活動のグローバル化）、IT 化（インターネット環境の普及進展、企業活動における情報技術利用の高度化）、オープン化（組織のオープン化、人材構成のオープン化）の 3 側面に注目する。

以上を踏まえて、本研究では研究期間内に以下の諸点を明らかにする。

(1) 企業組織における広報機能の新たな位置づけグローバル化、IT 化、オープン化の潮流下、広報機能が組織の中でどのように担われていくのかについて、変化の方向を明らかにする。

(2) グローバルな企業活動における広報・コミュニケーション課題の明確化とそれへの対応国境を越え、多元文化環境でのわが国企業の広報・コミュニケーション活動の課題を明らかにし、新たな戦略展開を模索する企業の観察に基づいて広報戦略モデルの構築を試みる。

(3) IT 化・オープン化によってもたらされる組織コミュニケーションの新たな可能性と課題 IT 化については、さらなる IT 活用による社外・社内両面のコミュニケーション活動の可能性と課題を明らかにする。また、オープン化によって企業が直面する新たなリスク要因に起因するコミュニケーション課題を明らかにし、リスクマネジメント戦略としてのコミュニケーション戦略のモデル構築を試みる。

## 3. 研究の方法

本研究の遂行にあたって、以下の方法をもって進めた。

(1) 広報実務者に対する質問紙調査：上場企業および中小中堅企業の広報機能と活動に関する調査を継続的に実施することで、実態把握を行った。

(2) 広報組織・人事に関するデータ収集と分析：公開資料に基づき、上場企業の広報部門の新設改廃の状況と広報担当役員、広報部長の異動状況をデータベース化した。

(3) 実務家を中心とするパネルによるディスカッション：広報の実務家（事業会社の広報担当役員及び広報部長）および広報エージェンシーの担当責任者等と定期的な意見交換とディスカッションにより、変化する実態の把握と“現場感覚”の保持に努めた。

## 4. 研究成果

本研究では、従来あまり包括的かつ実証的な把握と分析が行われていなかった企業の広報活動について、2009 年度に実施したプレ・サーベイからの継続的な質問紙調査を実施することを企図した。背景・目的で述べたとおり、研究初年度の 2010 年度はグローバルかつインターナルのコミュニケーション活動に焦点を当てて実態把握を行うことから研究を開始した。研究期間中に継続して実態把握を行うことを構想してのことであったが、初年度末の 2011 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災により、企業を取り巻くコミ

コミュニケーション環境に大きな変化が生じ、それにより企業の広報・コミュニケーション活度にも多面的で顕著な影響が生じた。そのため、この突発的で顕著なコミュニケーション環境の変化に焦点を当て、同時的にその変化の様相を記録し、分析することを中心とした研究活動にシフトすることとした。東日本大震災とその後の大規模事故は、直接的な被災地のみならずおよそすべての企業と生活者に影響を及ぼした。直接的な被害を被らなかったとしても様々な影響を受けたことになり、それは2011年3月11日に同一の環境変化に直面したと見る事が出来る。この環境変化への外部から観察できる対応の違いは、企業の変化対応に向けた意識と行動様式を反映していると考えられる。以下、本研究の分析によって明らかとなったいくつかの点について概要を述べる。

まず、震災後1カ月の時点での直接的な影響の把握とコミュニケーション環境の変化への対応状況を把握し、あわせて企業を巡るコミュニケーション環境に多大な影響を及ぼす生活者のコミュニケーション行動の変化も把握を試みた。

企業の広報・コミュニケーション活動に関して、震災の直接的な被害はほとんど受けなかったものの、顧客が突然目の前から消えるという状況に直面した北海道の観光産業が、震災後1カ月の時点での緊急時対応策の状況から分析を行った。この結果では、中小中堅企業において、緊急時対応が取れている企業は、マス・メディアの情報だけではなく限定されたネットワークの中での情報行動が意味を持っていたことが明らかになった。

一方、やや長期的な視点からのアプローチでは、広報・コミュニケーション機能を担う企業内組織と人材に関する考察と、企業の発出するメッセージに変化を定量的に把握するためにニュースリリースの分析を行った。これらは、今回の研究期間で完了する研究ではなく、今後数年にわたる研究活動に連なるものである。

広報組織・人材に関するデータの収集と分析は、わが国企業における長期的な広報関連組織の生成発展とその組織をになった人材に注目して、1960年代以降の“広報”の展開を把握しようとしたものである。1970年代半ばの一つの発展を見、2000年以降に活動の広がりが観察できた。このことは、大きな環境変化への対応状況を考察するに際して、対応状況のヴァリエーションを考える基礎となる。

また、ニュースリリースの分析については、これまで広報論研究では試みられてこなかった計量言語学的分析手法を応用して、東日本大震災前後のメッセージ内容の変化を確認した。30社、約9,500件のニュースリリースの内容分析から、文体的特徴とメッセージ

内容の両面で有意な変化が確認できた。ただし、その変化は一様ではなく、各企業のコミュニケーション環境への対応状況や意識によって差があること、ステークホルダーとのより直接的なコミュニケーションを展開しようとする企業に変化をみる事が出来る事が明らかになった。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計14件)

- (1) 伊藤直哉「震災後の観光復興—東アジア消費者の変化と消費者マーケティング—」『情報処理』, 情報処理学会, 査読有、Vol. 53, No. 11, 572号, pp. 1165-1171, 2012年11月
- (2) LI Yiwei and ITO Naoya, “Mainland Chinese People’s Risk Perceptions and Impressions of Japan in the Great East Japan Earthquake”, in Proceedings of ISCRAM ASIA 2012 Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, 査読有、pp. 486-491, October 2012
- (3) 宮部潤一郎「中小中堅企業における経営意思決定行動と広報コミュニケーション行動：北海道観光産業の東日本大震災への対応」『国際広報メディア・観光学ジャーナル』, 北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院, 査読有、No. 15, pp. 5-21, 2012年9月
- (4) 伊藤直哉「東アジア諸国は東日本震災報道をどのように受容したか?—韓・台・中リスク構造の比較実証研究—」『国際広報メディア・観光学ジャーナル』, 北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院, 査読有、No. 15, pp. 23-56, 2012年9月
- (5) Koichi Yamamura, Junichiro Miyabe, Naoya Ito, Koichi Kitami, and Masashi Wada, “Quake Hits PR: The Impact of 3.11 Earthquake on Public Relations in Japan”, 15th International Public Relations Research Conference Proceedings, 査読無、823-831, September 2012
- (6) 伊藤直哉「東日本大震災における生活者の情報行動とリスク認知—リスク・コミュニケーションのための実証的基礎研究—」『広報研究』No. 16、日本広報学会、査読有、pp. 19-34、2012

- (7) Robert Thomson and Naoya Ito, “Trusting Tweets: The Fukushima Disaster and Information Source Credibility on Twitter”, 9th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, ISCRAM 2012, in Proceedings of ISCRAM 2012, 査読有、April 2012
- (8) 伊藤直哉 「東日本大震災における生活者の情報行動とリスク認知—リスク・コミュニケーションのための実証的基礎研究—」 『広報研究』, 日本広報学会, 査読有、第16号, pp. 19-34, 2012年3月
- (9) Robert Thomson and Naoya Ito, “Social Responsibility and Sharing Behaviors Online: The Twitter-Sphere’s Response to the Fukusima Disaster”, in Proceedings of ATISR 2012, February, 査読有
- (10) Junichiro Miyabe, “An Attempt on Quantitative Profiling of PR Practitioners in Japanese Companies Applicability of —Revealed Preference Approach”, in 14th International Public Relations Research Conference Proceedings, IPRRC, 査読無、 pp. 565-574, July 2011
- (11) Naoya Ito, ” Lehman Shock Impact on Japanese Companies and Changes of Corporate Communication: How to Measure Qualitative Change in PR System of Companies”, in 14th International Public Relations Research Conference Proceedings, IPRRC, 査読無、 pp. 322-338, July 2011
- (12) 宮部潤一郎、伊藤直哉、渡邊浩平、遊川和郎、北見幸一、ピーター・フィルコラ 共著 「『北海道大学企業コミュニケーション調査 2009』資料集」、『国際広報メディア・観光ジャーナル』11号、北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院、査読無、61-121頁、2010年。(研究ノート)
- (13) 伊藤直哉 「経済危機における環境変化と戦略的広報—『北海道大学企業コミュニケーション調査 2009』からの考察—」、『国際広報メディア・観光ジャーナル』11号、北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院、査読有、19-34頁、2010年
- (14) 宮部潤一郎 「広報組織・人材論の試み」、『国際広報メディア・観光ジャーナル』11

号、北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院、査読有、5-18頁、2010年、

- [学会発表] (計14件)
- (1) Junichiro Miyabe and Hinako Suda, “The new role of news release: What induced the change in linguistic expression in the news releases?”, 16th International Public Relations Research Conference, 8 March 2013, University of Miami (FL, USA)
- (2) 宮部潤一郎 (「広報組織・人材論の試み〜広報機能研究への一つのアプローチ〜」、日本広報学会 PR 理論研究部会、2012年12月8日、早稲田大学)
- (3) LI Yiwei and ITO Naoya, “Mainland Chinese People’s Risk Perceptions and Impressions of Japan in the Great East Japan Earthquake”, ISCRAM ASIA 2012 Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, October 17 2012, Beijing China, Tsinghua University (精華大学)
- (4) 須田比奈子、宮部潤一郎 「震災後の日本企業における情報発信とニュースリリースの役割変化に関する考察」、日本広報学会第18回研究発表大会、2012年10月8日、同志社大学、京都
- (5) Robert Thomson and Naoya Ito, “Trusting Tweets: The Fukushima Disaster and Information Source Credibility on Twitter”, 9th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management, ISCRAM 2012, Vancouver, 23 April 2012, Simon Fraser University
- (6) Koichi Yamamura, Junichiro Miyabe, Naoya Ito and Masashi Wada, “Quake Hits PR: The Impact of 3.11 Earthquake on Public Relations in Japan”, 15th International Public Relations Research Conference, 8 March 2012, University of Miami (FL, USA)
- (7) Robert Thomson and Naoya Ito, “Social Responsibility and Sharing Behaviors Online: The Twitter-Sphere’s Response to the Fukusima Disaster”, International Conference on Applied and Theoretical Information Systems

Research, 12 February 2012, ATISR 2012, Taipei, Republic of China, The Grand Hotel Taipei

(8) 宮部潤一郎「中小中堅企業の緊急時対応策の形成とコミュニケーション行動 ～北海道観光産業の調査から～」、日本広報学会第 17 回研究発表大会学会発表、2011 年 10 月 23 日、東京経済大学

(9) 伊藤直哉「東日本大震災における情報行動と生活者のリスク変化」、日本広報学会第 17 回研究発表大会学会発表、2011 年 10 月 23 日、東京経済大学

(10) 宮部潤一郎、伊藤直哉、北見幸一「東日本大震災にかかわる道内観光産業の影響度緊急調査」、観光情報学会緊急シンポジウム、2011 年 6 月 25 日、北海道大学学術交流会館

(11) Junichiro Miyabe, “Facing Faceless Managers: An Attempt on Quantitative Profiling of PR Practitioners in Japanese Companies”, 14th International Public Relations Research Conference, 10 March 2011, University of Miami (FL, USA)

(12) Naoya Ito, ” Lehman Shock Impact on Japanese Companies and Changes of Corporate Communication: How to Measure Qualitative Change in PR System of Companies”, 14th International Public Relations Research Conference, 10 March 2011, University of Miami (FL, USA)

(13) 宮部潤一郎「我が国企業における広報人材と広報組織 —広報機能の検討に向けて—」、日本広報学会第 16 回研究発表大会、2010 年 11 月 7 日、京都産業大学、京都

(14) 伊藤直哉「CSR 経営において広報の果たす役割とは何か」、日本広報学会第 16 回研究発表大会、2010 年 11 月 7 日、京都産業大学、京都

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

宮部 潤一郎 (MIYABE JUNICHIRO)  
北海道大学・大学院メディア・コミュニケーション研究院・特任教授  
研究者番号：60374641

### (2) 研究分担者

渡邊 浩平 (WATANABE KOHEI)

北海道大学・大学院メディア・コミュニケーション研究院・教授  
研究者番号：50333638

伊藤 直哉 (ITO NAOYA)  
北海道大学・大学院メディア・コミュニケーション研究院・教授  
研究者番号：60261228

遊川 和郎 (YUKAWA KAZUO)  
北海道大学・大学院メディア・コミュニケーション研究院・教授  
研究者番号：60261228  
2010 年度～2011 年度

北見 幸一 (KITAMI KOICHI)  
北海道大学・大学院メディア・コミュニケーション研究院・准教授  
研究者番号：60261228  
2010 年度～2011 年度