

「船場吉兆」

2007年、宮城東照や産地の偽装問題が発覚、全店舗で営業を休止したが、翌2008年1月に民事再生法の適用を受けるとともに、経営陣を刷新し営業を再開。しかし、2008年5月に、客が食べ残した料理を回収し、別の客に提供するという「使い直し」が発覚。さらに、マスコミからの道義に対し、「食べ残し」と呼ばず「手付かぜのお料理」と呼んでほしいと福本佳知子社長が発言するなどしたことで波紋を広げ、採算が見込めなくなり廃業となった。

2008年1月22日

福本佳知子氏が専任役員に就任し、1月22日より本店の営業再開



発覚

2008年5月7日

4店舗全店で客が食べ残した料理を回収し、別の客に提供していたことが発覚

廃業

2008年5月28日

大阪府保健所に飲食店廃業届を提出

2008年5月28日

20日午後、大阪府内のホテルの宴会場で廃業を報告

会見

ホテル会場費
約20万円

本報大阪支社ホテルの宴会場で5月28日朝9時～10時、福本社長が記者会見



2008年5月28日、大阪府中央区の船場吉兆本店にて会見。船場吉兆の廃業を報告し、下見の1日3名記者会見する福本社長(右)と専任役員(左)の同席の様子

をかけることになる。

福本佳知子社長(現、パナソニック)では、2005年に起きたデパート武吉清瀬風機(昭和60年・平成10年製)の不具合による重大な事故発生を受け、全力を挙げて、引き取り回収や、点検修理活動を現在も継続している。その呼びかけに際しては、新聞紙面へのお詫び広告はもちろん、社告としては異例のテレビCMも打ち、また同社に当たっては、1台あたり5万円を支払っており、一連の調査の対応には約2500万円を費やしている。

キットカードの偽造や、違法回収による社長退任など、企業の危機応答を継続している三重日産(ニッパ)の風間第一氏は、次のように語る。

「カード会社に事件・事故があったとき、まず、営業担当者には、大手の取引先にお詫びに行きます。それと並行して、一般のお客さまへ、事件・事故の周知とお詫びとして、新聞にお詫び広告を出します。カード会社のリストアップとして、キットカードの偽造をどうあるべきから、お客さまのカテゴリーを特定せず、広く伝えることが重要になるからです」。

また、新聞へのお詫び広告の掲載は、企業がきちんと情報発信をしているという印象にもなるという。企業は有事の際、新聞社に対してリリースを配信する場合もあるが、それが必ず記事になるかは限らない。また、記事の中に

記者会見、お詫び広告、製品回収…

あのお詫び費用はいくら?

企業による不祥事が多発している中、消費者の関心は、「企業がいかに真しに不祥事に対応するかに」向いている。この企業の姿勢が一番伝わるのが広告や記者会見による「お詫び」だ。とはいえ、これらには費用がかかる。お詫びとお金、このジレンマにどう向き合い、バランスをとればよいか、この特集で検証する。

負債総額
約8億円

2007年10月28日

「船場吉兆」が実施する店舗で客の消費額など公表を拒否していたことが発覚

発覚

申請

2008年1月16日

大阪府府税務所に民事再生法適用を申請。これを受けて福本氏は廃業申請を出した。負債総額は約8億円。

会見

2007年10月29日

客の消費額など公表拒否について、船場吉兆の役員が記者会見

提出

2007年12月10日

産地偽装事件で農林水産省に改善勧告書提出

一般的な改善対策費
~数千万円

船場吉兆は、船場吉兆(株)の役員、2007年10月28日、船場吉兆(株)の役員(福本佳知子社長)と専任役員(福本佳知子社長)の同席の様子

「読むほどに費用は膨らむというジレンマ」

船場吉兆、赤坂、パロマ、丸明、魚券、いずれも、ここ数年に不祥事を起こし、世間を騒がせた企業だ。

最近では、船場吉兆が公表された「事故」の不正転売が次々に発覚、社会問題となっていたり、少し前には、会社全日本空輸の機内サービス「プレミアムアラス」の宣伝広告が消費者に誤解を与える不審表示だったとして公正取引委員会が改善勧告を出したことが話題になった。

当然、消費者としては、こうした不祥事を起こした企業に一刻も早いお詫びと原因説明を求めるが、そのお詫びの方法次第では、さらに企業への不信感を醸成してしまうケースも多々見られる。

そのため、不祥事により不安を感じた消費者に十分な説明をする手段が求められるが、あらゆる手段で情報発信をすればするほど、費用がかかるのもまた事実だ。

企業向けに危機管理支援サービスに詳しい保険会社によると、不祥事が発生した場合の一般的な必要経費を算出した際、多額の費用がかかる項目のひとつが社告、いわゆる新聞へのお詫び広告掲載だ。大手企業になると、お詫び広告に対して、数千万円の費用