

災害情報発信に関する ヘルスケアエキスパートからのアドバイス

局地的および世界的な緊急事態に臨む、あるコンテンツ発信リーダーの心構え

お蔭でライオンブリッジは、専門的な領域に関して非常に詳しい知識をお持ちのお客様と、お仕事をさせていただくことがよくあります。COVID-19 の感染拡大が誰もの関心事である現在、弊社のネットワークを通じて、災害対応に関して蓄積された知見を皆様と共有したいと思います。ここでは、ある大手ヘルスケア企業でコンテンツ発信のリーダーを務める方へのインタビューをご紹介します。

1 貴社では危機管理対策をどのようにされていますか。

弊社には従来から危機管理チームがあり、従業員の目線で緊急事態に対応してきました。時とともに危機管理チームの役割は変化し、顧客向けのコミュニケーションを中心に、メッセージ発信により深く関わるようになりました。

2 貴社のアプローチで特徴的な点は何ですか。

影響を受ける人にとって何か有益な情報を提供できる場合のみ、危機に関して外部に発信することにしました。たとえば自然災害が発生した場合、特定の要件を緩和して、リソースの退避後に少しでも早くお客様がリソースにアクセスできるようにしています。

3 何か、企業が COVID-19 によるアウトブレイク (感染症の突発的発生) に対応する際のアドバイスがありますか。

まず、情報や体制を整理することです。あらかじめ最終的な意思決定者は誰かを確認しておけば、たらい回しを防ぐことができます。弊社では対応する危機ごとに専用の電話番号を用意していましたが、この方法はお客様にとっても弊社の従業員にとっても管理が難しくなりました。そのため、現在では番号を1つにして、窓口を一本化しています。

2つ目は、できる限りローカライズすることです。弊社のカスタマー ポータルではユーザーの郵便番号を確認できるため、たとえば、感染症や銃の乱射事件、自然災害など、特定の問題の影響を最も受けるお客様に、その問題に関する情報を提示できます。また、この機能を利用すると、お客様の第一言語で情報を提供することもできます。たとえば、お客様の位置情報やユーザー設定を基に、スペイン語に翻訳された情報を提供できます。

3つ目は、常に変化に即応できる態勢でいることです。弊社の COVID-19 への対応は、基本的に海外の問題だった感染拡大が、米国本土での問題になったことで、急速に変化しました。危機管理チームは、詳細情報を提供するリソース センターを直接編集できるため、会社のメインの Web サイトの他のコンテンツに影響を及ぼすことなく、最新情報をリソース センターに公開できます。このような出来事の推移は予想が付かないため、柔軟な対応が求められます。後手に回ることなく、先手を打てるようにしたいと考えています。