



PRAP China

PRAP China Public Relations Consultants, Inc.

2016年3月8日

ブラップチャイナ

ブラップチャイナ 上海オフィス

3月8日より中国 315 消費者権益日に関する「315 相談センター」を開設

3月8日(火)～18日(金) メール・電話で無料相談を実施

広報・PRの支援・コンサルティングを手がける総合PR会社、株式会社ブラップジャパンの子会社の北京普樂普公共關係顧問有限公司(以下、ブラップチャイナ)[本社:中国北京市、総経理:于欣欣]は、上海オフィスで、本日、3月8日(火)より、在中国日系企業向けに「315 相談センター」を開設、メール・電話で、在中国日系企業のメディア対応や当局対応の相談を受け付けます。なお「3月15日消費者権益日」の前後、3月8日(火)から18日(金)までをメール・電話による無料相談期間とし、ご希望の方に『CCTV「315 晚会」対策ハンドブック』(PDF版)を差し上げます。

中国は、3月15日が「315 消費者権益日」で、新聞、TV、Web あらゆるメディアで消費者の権益を損なう企業の発表があります。一番、注目されているのが3月15日に中国中央電視台(CCTV)で放送される番組「315 晚会」(20:00-22:00)で、過去に日系企業も取り上げられています。中国消費者権益保護法には「消費者の合法的権益を損なう行為については、マスメディアを通じ公表、批判する」とあり、これに基づいて、一斉にメディアによる企業批判が行われます。多くは、商品の品質問題、アフターサービス問題ですが、日本と中国の検査基準の違いで不合格になった問題を「基準が違うから」と放置していたり、「消費者の使い方が間違っているので当社の問題ではない」として対応をしなかったりしたことで、取り上げられ叩かれるということもよくあります。

これらの問題に対して、当局やメディアが誤っているとして自社の主張を通そうとしたり、ひたすら黙って沈黙化するのを待っていたりしたのでは、中国での事業全体に影響を与えることになりかねません。まずは消費者権益保護という観点で速やかに対応していくことが重要です。そして、当局やメディアとの対話の中で、相手の言い分を聞き、自社の主張を説明し、問題解決につなげていくのです。中国は、常識、慣習、文化、法律、行政あらゆる点で日本と違う外国であることを前提に、そこで事業をする外資企業として、真摯に、誠実に対話をしていくことが、企業への信頼を守り事業を存続させることに繋がるのです。当局、メディア対応と言っても、彼らと戦ったり駆け引きをしたりするのではなく、まずは目の前の当局担当者や記者との誠実な対話が必要です。魯迅が「中国人の面子が理解できれば辮髪のを押さえたに等しい」と言っていますが、彼らの“面子”を大事にしながら、対話の中で彼らの疑問や意見に対応し、お互いに理解を深めていくことが大切です。中国の場合、日本と違い、当局担当者個人に対する対応如何で問題が大きくなる場合があります。逆に“面子”を立てて、誠意をもって話せ

ば理解してくれる人も少なくありません。中国当局とひとくりに考えるのではなく、まずは対話をしていくことが重要なのです。

開設する「315 相談センター」では、これらの当局や中国メディアとの対話を進めるためのアドバイスをを行います。必要に応じた弁護士との連携、工商行政管理局、消費者協会、品質技術監督局、食品薬品监督管理局などの当局関係者への相談サポートも可能です。

プラップチャイナ上海オフィスでは、危機対応だけでなく、中国において“面子”“対話”“関係”を大事にした日常的な在中国日系企業の中国当局、中国メディアとのコミュニケーションと関係づくりもサポートしています。中国においては、製品のプロモーションと同時に企業プロモーションを行っていくことが必須であり、企業広報という視点を加えた様々なプロモーションの提案も行っています。

なお、「315 相談センター」への連絡先は下記の通りです。ご希望の方に3月8日から18日までの無料相談の期間、「315 晩会対応ハンドブック」(PDF版)を無料で差し上げています。ご希望の方は、下記のメールアドレスまで、氏名、企業名、連絡先を明記しメールをお送りください。折り返しハンドブック<PDF版>を差し上げます。

プラップチャイナ「315 相談センター」

ご相談メール: 315@prap.com.cn

<電話> 186-2178-4032 かやしま 茅島 ・ 186-1686-4668 じやんふい 張菲

※メールアドレスも電話も、日本語対応可です。

【プラップチャイナ】

プラップチャイナ(正式名称:北京普楽普公共関係顧問有限公司)は、1997年、株式会社プラップジャパンの中国現地法人としてスタートしました。日系PR会社としては初めて中国に進出、今年で設立19年目を迎えます。現在は、北京と上海の2拠点にオフィスを構え、中国でビジネスを展開する日系企業を中心に、戦略立案から実施、メディアトレーニング、危機管理広報に至るまで、在中国企業の広報活動及びマーケティングコミュニケーション活動を支援しています。

《本件に関するお問い合わせ先》

プラップチャイナ 上海オフィス 担当:茅島

電話 +86-6391-8380 内線 1055 携帯:+86-186-2178-4032

Mail: h-kayashima@prap.com.cn