

고객 2.0시대의 기업 커뮤니케이션의 변화
PR실무자 2.0

2009. 3. 3

서강대학교 커뮤니케이션학부
신호창 교수
(hochang@sogang.ac.kr)

Now & Then

- Too much Focused on Events and Publicity
- Ineffective Crisis Communication, Reputation Building, CSR, Marketing Public Relations
- Need to Compete with Other Department for

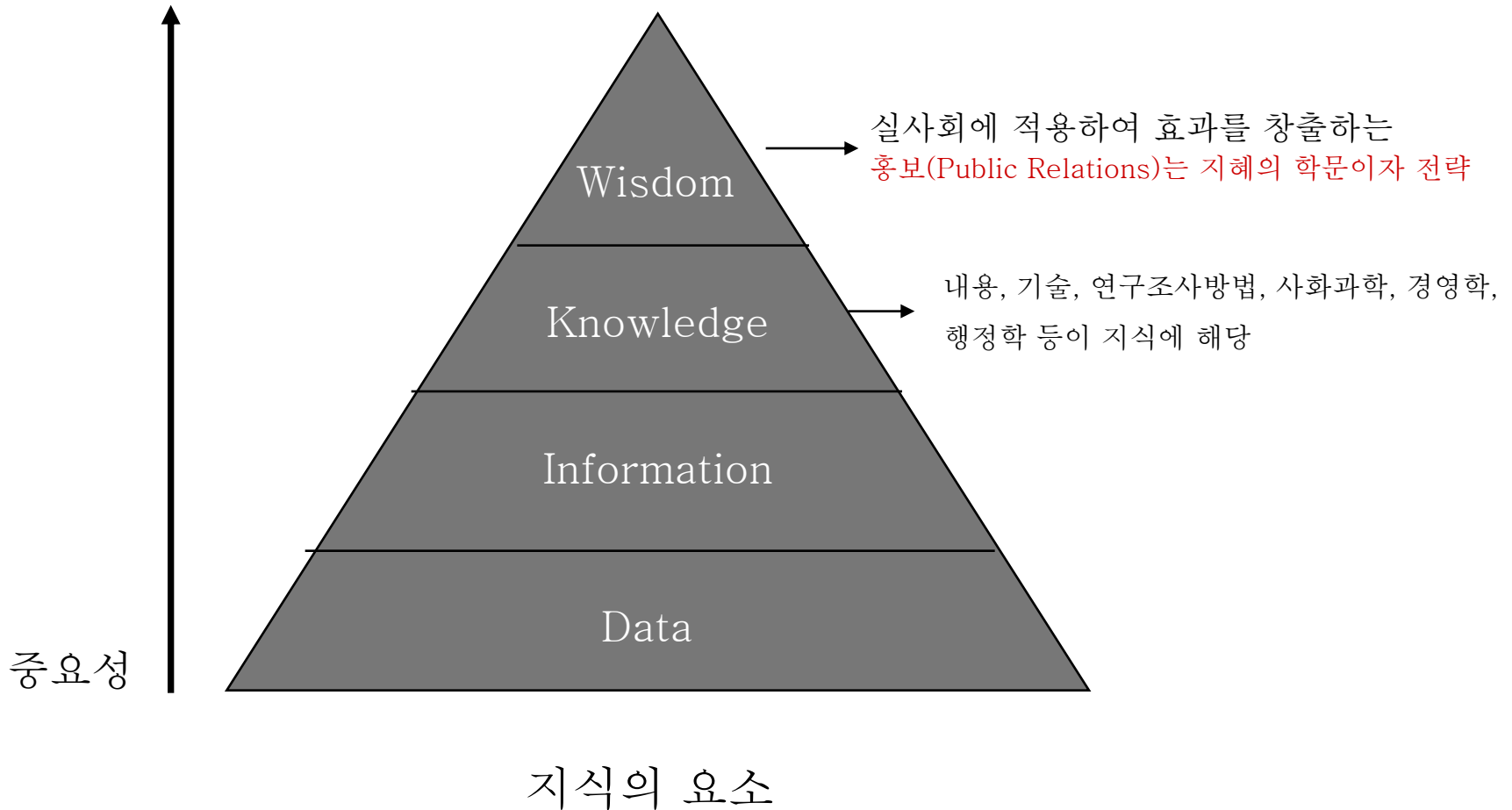
Government Affairs

Litigation Public Relations

Investor Relations

Internal Communication

지혜 창출, 시대정신



BASIC: Why PR is important to your organization

1. Society developed with publics

2. Global connection

3. Traditional ways

(e.g. Marketing) limited

4. Long term relationship

[=Reputation] the key for a company.

5. Change Management

6. Argument, Information Society

correct decision and information to be

conveyed for winning over public opinion battle.

7. In terms of global competition

the best way of making excellence.

ex) Samsung vs SONY

DAUM vs Naver

8. Excellence Theory

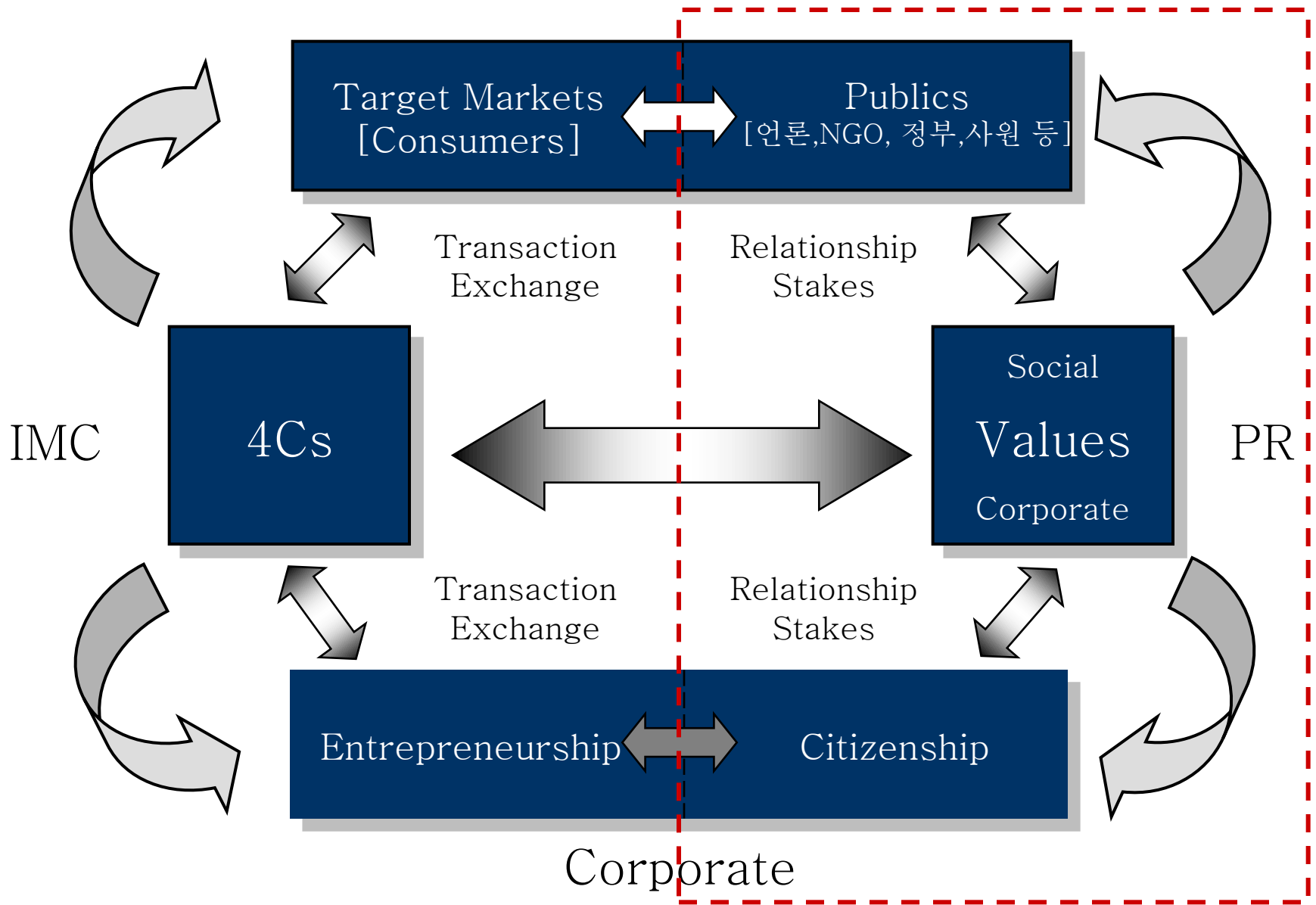
better PR activities, better companies

9. Integration

nature of PR, nature of business world

Business에 대한 이해와 PR활동 영역

사회 공헌 활동 등 대내외 커뮤니케이션 활동

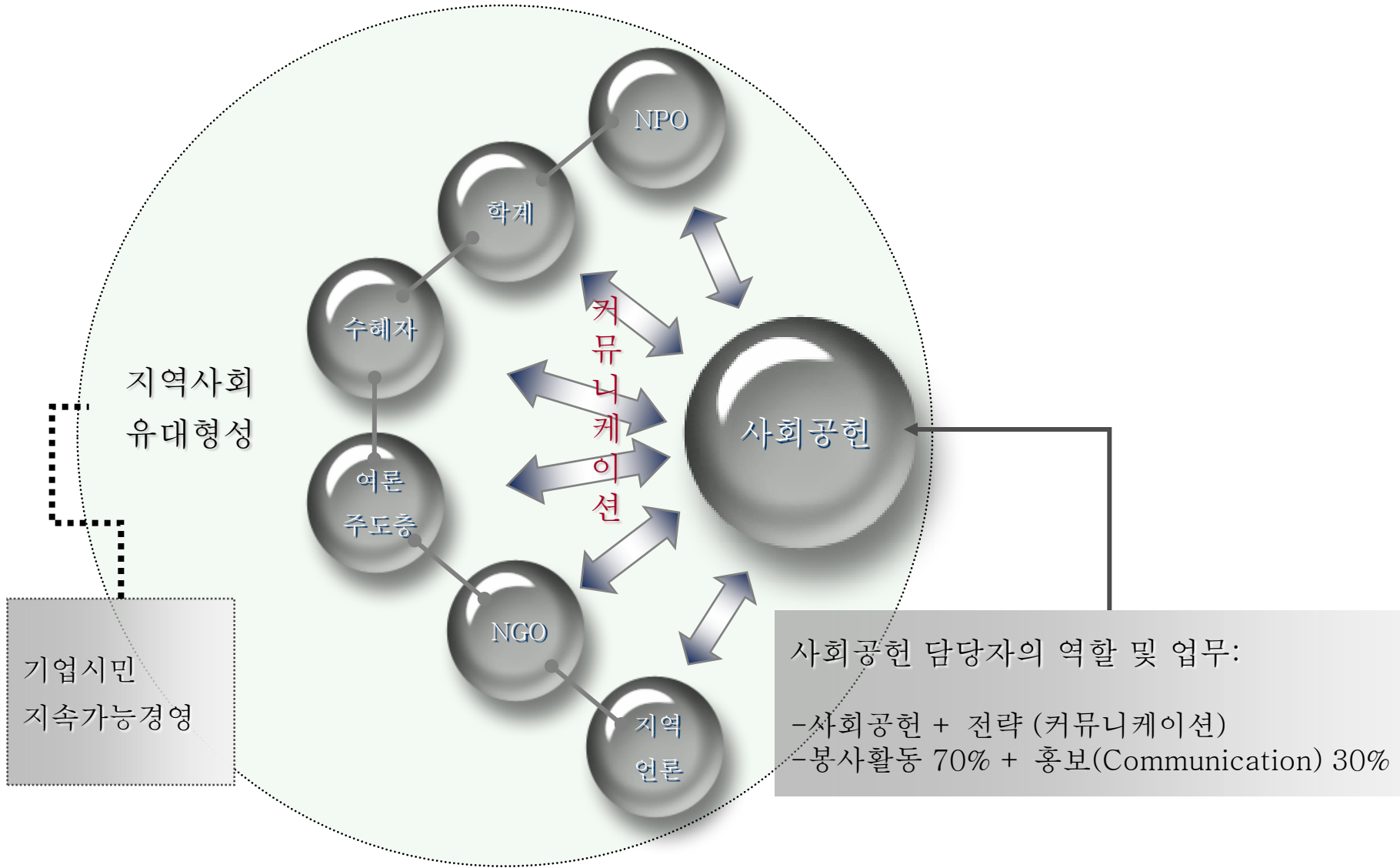


기업 사회공헌활동의 발전 단계



기업이 수행하는 제반 활동에 대해
공중으로부터 그 진정성을 인정 받는 경영

사회봉사 담당자의 지속가능경영 기반 구축자로서의 역할



Public Relations vs. Management

PR:

Management + Communication

Internal Communication

Reputation/CSR Building

Investor Relations

Litigation Public Relations

Government Affairs

Management:

Leadership, Performance

HR

Reputation/CSR

Finance

Law & Litigation

Government Affairs

PR에 대한 정의와 이해가 어려운 이유

- 1) PR의 내포 개념이 많다.
- 2) 인식적인 개념이라기 보다는 행동을 지칭하는 개념이다.
- 3) 다양한 경험이 축적되어야 이해되는 행동개념이다.
- 4) 다양한 실천영역이 포괄된다.
(언론관계, 소비자관계, 사원관계, 투자가관계, 지역사회관계 등)
- 5) 다양한 학문영역이 적용된다.
(사회학, 심리학, 철학, 커뮤니케이션학, 경영학, 정치학 등)

커뮤니케이션의 변화와 전략 경영

PR 역할의 변화

과거

경영진으로부터 발표해야 할 내용에 대한 지시 받음, 퍼블리시티 중심

현재

무슨 말을 해야 할 지를 경영진에게 자문, 위기, 이미지, 사이버 관리

미래

경영진에게 무엇을 해야 할 지를 자문해야, 경영분야+ 컴 -> 컴 통합

PR의 미래

현재

- ✓ 커뮤니케이션 기능의 분산
 - * HR - 사내커뮤니케이션, 기업문화, 사회공헌
 - * PR - 대외메시지
 - * CFO - 재무 커뮤니케이션
 - * Marketing - 이미지

변화

- ✓ 업무 구조조정으로 경영분야의 커뮤니케이션 기능과 PR 통합 불가피
- ✓ MPR효과 증대로 Marketing Communication과 MPR 통합
- ✓ HR, IR, Government Affairs, Litigation 등도 마찬가지로

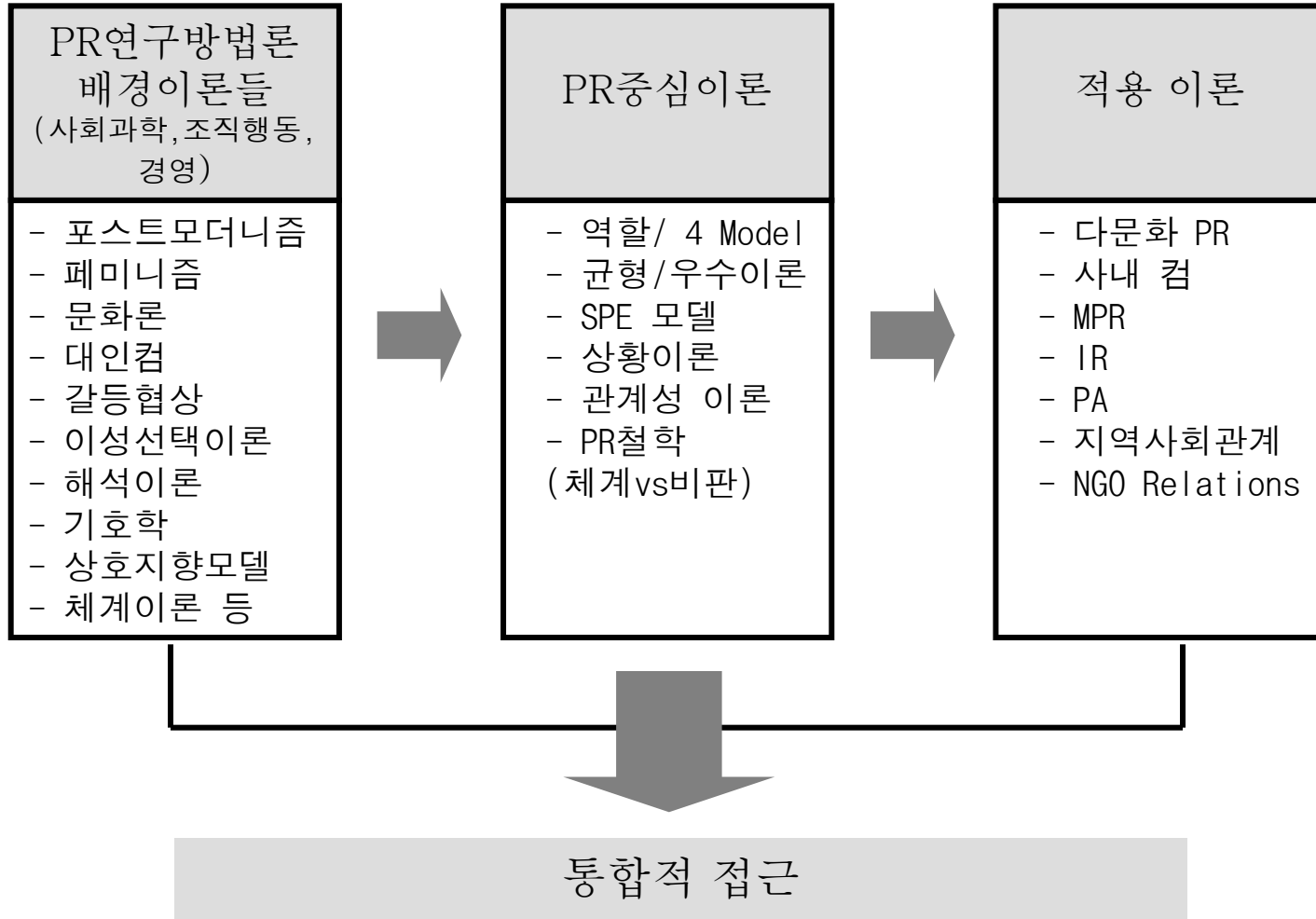
미래

- ✓ 상호상승작용 원리에 의해 커뮤니케이션 분야의 통합
- ✓ 안정된 직업으로 정착

이를 위해 PR인 필요한 것

= IT전략 이전에 PR전략, 목적론적 입장

홍보학 통합적 접근 모델



PR실무자의 성공조건

1) 기술

- 효율적인 글씨기
- 설득적 화법

2) 지식

- 여러 매체에 대한 심도 있는 지식
- 경영 과정에 대한 이해
- 비즈니스, 재정, 법에 대한 안목
- 특정 분야, 사회과학 등 통섭적 지식

3) 능력

- 문제 해결자
- 의사결정자
- 사람들을 움직이고 자신감을 주는 재치
- 책임의식

4) 자질

- 인간성
- 욕구와 열정
- 폭 넓은 관심과 지적인 호기심
- 경청자
- 안정성
- 스타일