

【企業リスクマネジメントにおける導入事例】
ドキュメントハウスの「i-CRAS2(アイクラス2)」を活用し、
企業リスク想定損害額が**5.4億円減少**

「信用力、商標、ブランド力不足」・「事務ミス・作業点検ミス」・「商品・サービスの管理不足」
の三つの項目において算出される想定損害額の差額を検証

株式会社ドキュメントハウス(本社:東京都八王子市、代表:本間 俊明)は、企業リスク評価サービス「i-CRAS2(アイクラス2)」を活用し、導入事例においてリスク評価とリスク対策を行った結果、一部のリスク項目の想定損害額が5.4億円減少いたしました。

サブスクリプション形式で自己評価型の企業リスク評価サービス「i-CRAS2(アイクラス2)」では評価後に「リスクマップ」と「ワーストリスクと対応指針」の二つのレポートを閲覧することができ、それを基に企業はリスク対策を取ることが可能です。今回の事例では、リスク対策を取る前後でリスク評価を行い、レポートによって算出される想定損害額の差額を計算いたしました。



「リスクマップ」は、横軸に頻度評価点、縦軸に影響度評価点として座標にプロットしたもので、プロットされた分布状況から全体的なリスク傾向を捉えることができます。左上は「保険で対策できるエリア」、左下は「問題のないエリア」、右上は「業務を中断すべきエリア」、右下は「普段の業務におけるリスクエリア」となっております。リスク対策前後で「リスクマップ」を見比べると、分布状況が影響度の高いエリアから影響度の低い下部の方へ推移し、想定頻度も減少しています。これは、実施したリスク対策が適切で、リスクが低減されたことを表しています。

また「ワーストリスクと対応指針」は評価で総合ワースト10（または20/30）にランクインしたリスクと、その対応指針を表示したものとなり、その中には想定期間と想定損害額も表示されます。今回の導入事例ではリスク対策前後で共通している次の3つのリスク項目、「信用力、商標、ブランド力不足」、「事務ミス・作業点検ミス」、「商品・サービスの管理不足」の想定損害額をリスク対策前後でそれぞれ合算し、差額を計算いたしました。リスク対策前では3つのリスク項目における想定被害額は総合13.7億円でしたが、リスク対策後は5.4億円減少の8.3億円となりました。

【ワーストリスクと対応指針】※レポート画像はサンプルとなります。

<リスク対策前>

コード	リスク項目	総合評価点	想定期間	想定損害額	内容	
1	1H6 信用力、商標、ブランド力不足	570	10.1ヶ月	9.1億円	評価内容	信用力・ブランド力が低く、同一価格、同一規格の商品・サービスで他社に負けること。
					対応指針	コーポレートコミュニケーションに注力し、ブランド戦略を構築する。自社製品の強み・弱みを再評価し、必要に応じて戦略を大幅に変更する。戦略の成否は優秀な人材に依存するため積極的に外部の人材を登用するなど人事、採用の改革も必要。*コーポレートコミュニケーション:社会や消費者に対し、企業の理念や活動内容、情報を伝達する活動(PR・広報、広告、IRなど)のこと。
1	1H15 リスク対収益の測定ミス(リスク評価)	570	1.6年	16.8億円	評価内容	自社に対するリスクの評価が適切に行えず、企業として許容できるリスクの大ききや損失が想定できないこと。
					対応指針	適切なリスク評価を行うためには、各リスクの評価について定性的評価ではなく定量的評価を実施すべきである。*定性的評価:プロセスや思考など目には見えない価値を評価すること。*定量的評価:売上や販売数など数値で価値を評価すること。
4	1I4 業務の実効性への疑問	556	2.8ヶ月	4.3億円	評価内容	業務プロセスや業務内容に懸念される問題が多く、業務の効果が期待できないこと。
					対応指針	プロセス管理を行うことで適切な成果を挙げることが可能となる。プロセスを管理するための作業手順や重要管理点を見極め書面化して問題の発生を抑制する。
5	1I12 事務ミス・作業点検ミス	551	1か月未満	1.6億円	評価内容	平時の事務処理ミスが目立ち、一般業務に支障を与えること。
					対応指針	一つ一つのミスは小さくても積み重ねられれば大きな損害、お客様への苦情や会社のブランド毀損に陥る。工程管理を強化し、ミスの起こりにくい土壌を醸成する。
6	1N5 上司のマネジメント不足	547	6.5ヶ月	5.8億円	評価内容	上司のマネジメント不足が部下のモチベーションの低下を引き起こし、業務に支障が生じること。
					対応指針	中間管理職者の管理能力を向上させるため、スキルアップの研修や知識を広めるための講習に参加させ、部下を適切な方向に導くリーダーシップを醸成する。
6	5I8 製品・サービスの不安定供給	547	6.5ヶ月	5.8億円	評価内容	事故、災害等の影響でサプライチェーンや社内インフラに被害が発生し、原材料の仕入や人員不足により製品やサービスの供給が不安定または停止に追い込まれること。
					対応指針	製造や在庫の集中化を避けて貯蔵を分散させ安定供給を図る。

<リスク対策後>

コード	リスク項目	総合評価点	想定期間	想定損害額	内容	
1	1I5 業務の複雑化・処理量の増大	514	1か月未満	5.5千万円	評価内容	無駄な業務、非効率な業務が業務量を肥大させていること。
					対応指針	各業務のワークロードを検証し、適切な人員配置を行う。単純作業や専門性が不必要な業務は外部へ委託するなど経済効率を検討する。*ワークロード:仕事量、作業負荷
1	1I9 商品・サービスの管理不良	514	1か月未満	5.5千万円	評価内容	品切れやキャパシティ不足により、商品・サービスが適正なタイミングで提供できないこと。
					対応指針	気候変動、事故、災害などで製品やサービスの供給に支障が生じないよう、在庫調整や人員配置を見直す。
3	1I4 業務の実効性への疑問	500	2.8ヶ月	1.6億円	評価内容	業務プロセスや業務内容に懸念される問題が多く、業務の効果が期待できないこと。
					対応指針	プロセス管理を行うことで適切な成果を挙げることが可能となる。プロセスを管理するための作業手順や重要管理点を見極め書面化して問題の発生を抑制する。
4	1A5 経営破たん	477	100年以上	50億円以上	評価内容	外的環境の劇的変化に経営陣が対応できないなど、自社の経営が破たんすること。事実上の倒産、または、裁判所に会社更生法の適用申請、会社法による会社整理の適用申請、民事再生法の手続開始の申請、破産申請、特別清算の開始の申請を行うこと。
					対応指針	この事態に対応するには、財務分析等を常に行うとともに、外的環境の劇的変化に速やかに対応する臨機応変な危機管理能力が不可欠である。社内外の変化に柔軟に対応するには常にアンテナを張り情報収集することが重要であり、多くの情報媒体を通じて定期的に情報をアップデートすることが望ましい。
5	1I8 お客様クレーム管理の不備	463	2.8ヶ月	5.5千万円	評価内容	お客様からのクレームへの対応管理が甘く、是正・再発防止に向けた対応が遅いこと。
					対応指針	お客様の苦情等をお聞きするCS部署は社長室など経営に近い場所に設置し、製品・サービスの欠陥、苦情、提言などあらゆる情報について適宜取締役会で把握できるようにしておく。
6	1D1 地震	454	62.5年	43.2億円	評価内容	地震により建物・設備・什器・機械などが被る物理的な損害、および営業活動の中止、商品の供給停止、電気、水道、ガス、通信、交通機関等の社会的インフラの麻痺、従業員の確保困難等の問題が発生し、売上が減少すること。
					対応指針	今後の予防管理の視点では被害拠点以外のインフラの耐震強化、備品・機械の固定、セーフティゾーンの指定、バイタルレコードのバックアップなど、できることから始める。被災地については、まずは従業員の安全確保、業務の一時停止を再開する際の労働環境の安全性の確保などを判断する必要がある。ライフライン等の影響については、特に電気、通信、物流の影響度に併い自社にどのようなリスクが生じるかの分析(BIA: Business Impact Analysis)を行い対策を講じる。*バイタルレコード:企業の存続に関わる文書や代替情報が他に求められない文書のこと。*BIA:ビジネスインパクト分析。災害・事故やシステム障害などによって業務が停止した場合に、どのような影響(損害)があるかを分析・評価すること。

今回の導入事例の結果より、企業リスク評価サービス「i-CRAS2(アイクラス2)」での評価後、リスク対策を行うことで、企業に対する影響度の高いリスクと想定頻度が減少するとともに、想定損害額も減少することが分かりました。

【代表メッセージ(本間俊明)】

「i-CRAS2」では、影響度を想定損害額で表し、発生頻度を想定期間で表すようにしましたので、抽象的なリスクの大きさ表示と比較し、より直感的にリスクを捉えて頂けるかと思えます。今回の導入事例では、リスク対策前と対策後の2つのレポート間でリスクマップとワーストランキングを比較したリスク対策の効果検証についてご紹介しています。実際の「i-CRAS2」ではこの効果検証をよりの確に実施するために、2回の評価が実施されていれば、それらの評価結果を比較したリスク比較レポートを出力できます。例えば、今回の導入事例のようなビフォーアフター比較や、本社と支社、本社と工場との間で、潜在リスクの2評価間比較が可能になります。リスク評価は、潜在リスクに対してリスク対策を検討する上で不可欠かと思えますが、リスクリテラシーの維持・向上においても極めて有効かと思えますので、本社や支社、工場や店舗など、複数のサイト間で、ご活用頂ければ幸いです。

【「i-CRAS2(アイクラス2)」とは】

サブスクリプション形式で自己評価型の企業リスク評価サービス「i-CRAS2」は、18業種別に準備されたリスクテンプレートに沿って評価を実施することで、リスクによる危機発生時の損害額の推定や、リスクマップによる潜在リスクの可視化を実現します。また利用企業の実評価データから算出される市場平均や業種平均とリアルタイムで比較することで、自社リスクの保有状況と脆弱性の可視化も実現いたします。さらに顕在化した個々のリスクには、専門家によるアドバイス情報が提供され、リスクコントロールの指針として参考にして頂けます。

「i-CRAS2」のサービス詳細はこちら

<https://www.dhouse.co.jp/icras/>

【株式会社ドキュメントハウス 概要】

社名:株式会社ドキュメントハウス

本社所在地:東京都八王子市めじろ台3-15-1

代表取締役:本間俊明

事業内容:企業リスク評価や製品リスク評価、マニュアル品質評価、家電製品・産業機械・医療機器の分野の各種マニュアル・技術文書類の制作および多言語翻訳ほか

設立:1989年6月

HP:<https://www.dhouse.co.jp/>