

～保険代理店に求められるRMの知識～

14

リスクマネジメント実践講座

ARICEホールディングスグループ

http://www.arice-aip.co.jp 株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始し、リスクマネジメントを基本とした法人マーケット開拓と支店制度に基づいた仲間作りを推進して業容を拡大している。現在は全国に19支店、2法人営業部、5オフィスを持ち、損害保険約20億、生命保険約25億の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育・研修事業等も視野に入れた総合的な組織としてARICEホールディングス株式会社を設立、理念を共有できる代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

第14回「枠組み」の実践⑤～コミュニケーションの仕組み～

今回は枠組みの最後として、コミュニケーションの仕組みについて説明させていただきます。ISO31000における「コミュニケーション及び報告の仕組みの確定」は「外部とのコミュニケーションの仕組み」と「内部とのコミュニケーションの仕組み」の大きく2つに分けられますが、ここではリスク情報の「収集」と「発信」というコミュニケーションの機能を中心に話を進めて行きたいと思っております。

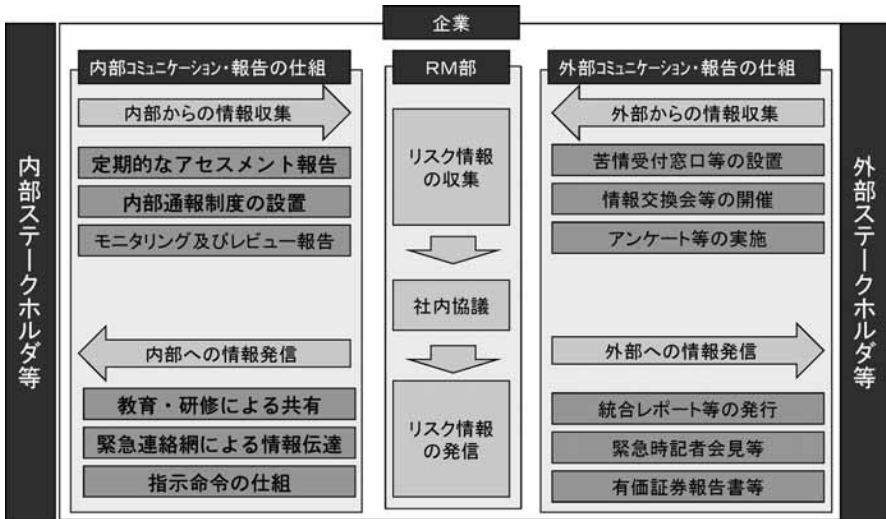
企業は内部及び外部からリスク情報を収集して社内でも共有し、対応策を検討して対応状況等を対外的に発信する必要があります。

保険代理店はリスクの専門家としてお客様にリスク情報を伝えていく責任がありますが、本当のその会社のリスクはその会社に深く関わる社員やステークホルダーからの情報に基づいて検証していく必要があります。保険代理店はこのコミュニケーションの仕組みを支援することで付加価値を提供すると共に、その情報に基づいて更なる適切な保険提案を実施することが可能となります。

1. リスク情報の収集

企業はステークホルダーを含む社会からの期待や要請に応え続けることでその存在意義を維持し、存続を果たします。つまりステークホルダーや社会からの期待や要望が情報として収集できなければ現在及び将来の会社の存在意義が脅かされることとなります。また、逆に社内の実態が分からなければ現在及び未来にそれらの期待に応え続けることができるか？ステークホルダー等の期待を裏切るような不祥事や事故が発生するかどうかを理解することができません。そのため企業は以下のような方法で適切にリスク情報を収集し、対策を講じる必要があるのです。

内部及び外部とのコミュニケーションの仕組み



①内部からの情報収集

- 定期的なリスクアセスメントの実施
リスクマネジメント活動のスケジュールに基づいて定期的(年に1回程度)にリスクアセスメントを実施し、現場からリスク情報を収集し、協議します。
内部通報制度による日常的な情報収集
内部通報制度(ヘルプライン)を整備し、日常的に現場からリスク情報を吸い上げる仕組みを構築して内部告発に備え、不正を抑制し、自浄作用を働かせます。
モニタリング及びレビューの報告
リスクマネジメント計画に基づくリスク対策の実施状況や効果等について書式等の整備によって適切な情報が現場から収集される仕組みが必要です。

②外部からの情報収集

- 苦情受付窓口等の設置
お客様のみならず、様々なステークホルダーから苦情や意見を受け付ける窓口を設置することで、広く社会からの要望を収集することが大切です。
情報交換会等の開催
お客様や株主、地域住民や取引先などのステークホルダーの方々と情報交換を行う場を積極的に設けることで様々なニーズや要望を収集することが可能になります。
アンケート等の実施
様々なステークホルダーにアンケートに答えて頂くことによって、それぞれのステークホルダーの期待値や要望を具体的に認識することができます。

2. リスク情報の発信

企業は社内外から収集したリスク情報を適切に社内でも共有すると共に、リスクへの対応方針について社内でも協議し、計画された対応策を実施するために計画を社内でも共有することが求められます。また、社外に対するリスク情報の発信については、有事の際と平時の際のコミュニケーション及び法的要求に基づいたリスク開示責任等があります。企業は以下のような手段で社内に対して把握したリスク情報やリスク対応方針について情報を発信すると共に、必要に応じて外部に対しても適切にリスク情報を開示することが求められます。

①社内への情報発信

- 教育・研修によるリスク情報の共有
収集したリスク情報を社内でも共有したり、リスク管理マニュアルやリスク管理計画、リスク関連情報を社内でも共有するために教育・研修を実施します。
緊急連絡網による社内への情報伝達
有事の際には安否状況を確認するための情報収集のみならず、現在の被害状況や会社の対応方針や適切な指示を緊急連絡網を活用して発信することが必要です。
計画に基づく指揮命令の仕組み
どこの部署がどのような目標を持って、どのようなリスク対策を行うかというリスク管理計画の指示命令が正確に伝達される仕組みや書式の構築が必要です。

②社外への情報発信

- 統合レポート等の発行(平時の際の情報発信)
企業は自社のリスクマネジメント推進状況について積極的にCSRレポートや統合レポート等で社会に対して発信することで信頼関係を構築することが必要です。
緊急時記者会見等(有事の際の情報発信)
事故等の発生の際には必要に応じて事故内容や被害状況、発生原因や将来の被害想定を報告する記者会見を開くと共に、影響を与える取引先や消費者等のステークホルダー及び関係する企業や役所に対して必要な報告をすることが求められます。
有価証券報告書等(法的義務を伴うもの)
上場企業は有価証券報告書に「事業等のリスク」という項目でリスク開示を求められます。また、業種によっては国や関係機関に対して様々なリスク関連情報の報告を義務付けられています。

3. 保険代理店の役割

保険代理店は適切なリスク情報の把握と社内でのリスク情報及びリスク管理計画等の共有の仕組み構築支援を以下のような形で実施することが可能です。

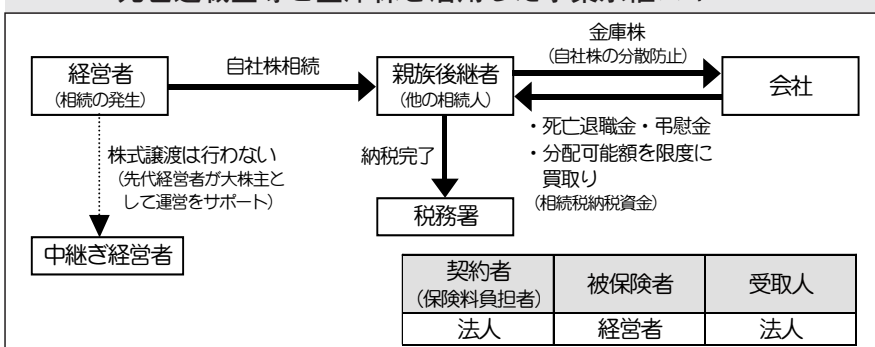
- 社内のリスク情報を吸い上げるためのリスクアセスメントの支援
リスク管理策のモニタリング及びレビューの支援
社内でもリスク情報を共有するための教育・研修の支援
社内外のステークホルダー等との適切なコミュニケーション手段の構築支援
上記の支援を行うことによって、保険代理店は会社のリスク情報を把握し、更なる適切な保険提案に繋げていくことが可能となります。

第三者をはさむ事業承継問題

後継者の成長まで第三者に経営権譲渡

大株主の立場を維持し、中継ぎ経営者サポート
A 一度は他人に経営を任せるものの、将来は再びオーナー一族が会社のかじ取りを行おうというつもりです。経営権を完全に第三者へ手放すことは絶対に避けなければなりません。対策のポイントとしては、事業承継後も経営権、すなわち発行済株式数の3分の2超を親族が保有し続けることにあります。もし、中継ぎ経営者に50%を超える株式を譲渡してしまうと、本来の後継者となる予定だった親族後継者が取締役選任の株主総会で選任されない恐れがあるからです。経営者は大株主としての立場を維持しつつ、中継ぎ経営者をサポートする体制を取り組むこと

死亡退職金等と金庫株を活用した事業承継スキーム



知ってトクする -832-

税務情報



Q 私は63歳になりま...
事業の引継ぎを考えると、末っ子の長男は17歳の高校生です。これから大学に行き、当社に入社したとしても早く5年先です。そのとき私は68歳です。社内に親族がいなくても、いったん中継ぎとして専務に社長を譲り、子供が成長したときに社長の席を譲り返してもらおうと思...
A 一度は他人に経営を任せるものの、将来は再びオーナー一族が会社のかじ取りを行おうというつもりです。経営権を完全に第三者へ手放すことは絶対に避けなければなりません。対策のポイントとしては、事業承継後も経営権、すなわち発行済株式数の3分の2超を親族が保有し続けることにあります。もし、中継ぎ経営者に50%を超える株式を譲渡してしまうと、本来の後継者となる予定だった親族後継者が取締役選任の株主総会で選任されない恐れがあるからです。経営者は大株主としての立場を維持しつつ、中継ぎ経営者をサポートする体制を取り組むこと