

リスクマネジメント体制の根幹

リスクマネジメントの根幹には何があるのか、それこそ「第一線の現場で何が起きているかを知る」ことだと言えます。

「ヒアリハット（ハインリッヒの法則）」と呼ばれるものがあります。これは、「一件の事故・事件の背後には、29件の事故・事件の予兆といわれる小さな不具合や問題があったはずである。さらにその背後には、299件の日常の何か変だな、おかしいなと感じる（ヒアットしたり、ハットしたりの）異変があったはずである」というものです。この299件の異変の段階でも、それらに対応できる、ちょっとしたリスクの管理手段が必要です。それがな

いと、中間管理職層から経営トップ層への伝達の機能不全が従業員層での不満や鬱積や、言っても仕方がないとの雰囲気蔓延に繋がっていきます。これも苦情の一種と捉えなければなりません。

どんな小さなミスであっても担当役員まで迅速・スムーズに報告され、改善される体制がなければなりません。リスク対応/リスク管理のポイントの一つは、情報のコントロールであり、悪い情報が迅速に経営トップに伝達される社内報告体制の確立です。内部通報も、コンプライアンスの観点から、また、公益通報者保護法の観点から、単独の通報システムの構築が必然視されていますが、企業が抱えるリスクに対する従業員の苦情対応のための一種のシステムであるとも捉えるべきです。また、製品の欠陥等に起因するPL（製造物責任）訴訟や、回収に至る前段階や製品の欠陥の隠蔽などの事件・不祥事として発覚する前段階には、お客様などのステークホルダーから何らかの照会や問い合わせなども含む製品に対する苦情やクレームが数多く寄せられていたはずで、苦情の放置が事件・不祥事に至ることにも留意しておかなければなりません。

リスクマネジメント体制の根幹

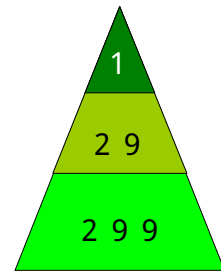
第一線の現場で何が起きているかを知る

苦情対応体制の整備

V O C

Voice of customer

ヒアリハット
(ハインリッヒの法則)



All Rights Reserved. Copyright Sumio Shibata