

～保険代理店に求められるRMの知識～

25

### 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25億の取扱額を行う。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体として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25回 リスク特定③(リスク特定手法について)

#### 1. リスク特定手法について

今回も前回に引き続きリスク特定の手法について「JISQ31010:2012(リスクアセスメント技法)」を参考にしながら説明させていただきます。今回は現状からハザード(リスク源)や危険状態、事象を特定する「予備的ハザード分析」とインタビューで個人から情報を集める「構造化インタビュー」、リスク特定の正確さや完全性を改善するための支援技法としての「ブレインストーミング」について説明させていただきます。

#### 1) 予備的ハザード分析(PHA)

事故の発生につながる可能性のある状況、条件、事象、物体等(ハザード)を発見し、リスクを特定する手法です。企業の今ある状況及び過去の経験値等の中から簡単にリスクを特定する手法であり、情報量によって特定できるリスクの精度に違いが出てきます。

一般的に客観的に把握できる情報や社内情報に基づいて特定を行うこととなりますが、具体的には書類調査(決算書や経営計画、製品・サービス案内、ホームページ、過去の事故記録データ等)や現場調査(製造現場や販売現場の状況・環境等)からリスクを特定します。メリット・デメリットは以下の通りです。

メリット: 情報が限られていても実施することができ、客観的な視点から幅広くリスクを見ることが可能となります。

デメリット: 情報量によって特定の精度は大きく異なりますし、PHAで得られるのはあくまでも予備的情報であるため、リスクに関する詳細情報等は得ることができません。

図1: リスク特定のプロセスと留意点

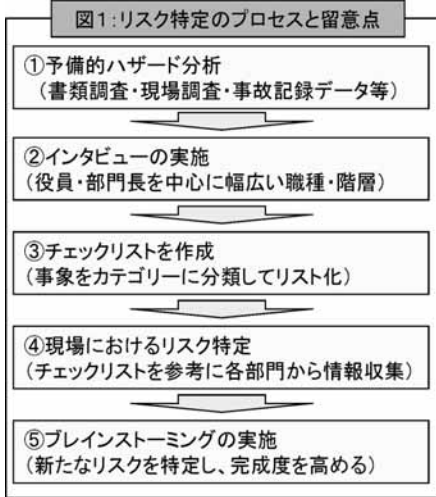
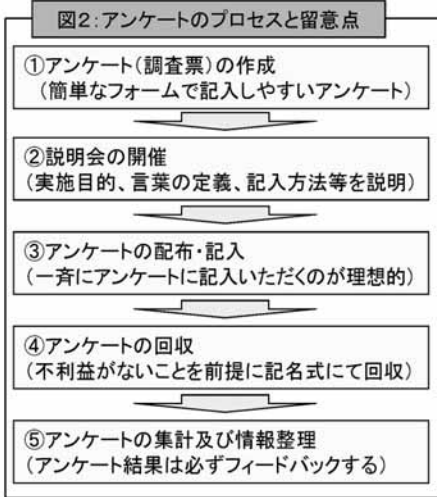


図2: アンケートのプロセスと留意点



ISO31000ではハザードという言葉を使わず「リスク源」という文言を用いますが、いずれも事象を発生させる現在の状況・環境等をさすため、適切なリスク特定を行うにはある程度のリスク感性と想像力が求められます。

#### 2) 構造化インタビュー(アンケート)

インタビューを受ける個々の人々に予め用意した回答記入シートに基づいて質問を行い、異なる視点からその見解を求め、リスクを特定する方法です。

インタビューは目的を明確に伝えたいうえで実施することが必要であり、対象者もできる限り多くのステークホルダーからの声を集めるのが理想的です。

しかし、限られた時間の中で実施する場合は従業員の方々(様々な部門及び階層の方々)へのインタビューを優先することも多く、より多くの方々の意見を反映するためにアンケートを用いて特定することもあります。

インタビューのメリット・デメリットは以下の通りです。

メリット: グループ等で集まる必要が無い場合、特にアンケートの場合は多数の社員やステークホルダーの参加を可能にし、一人ひとりが問題やリスクを熟考する機会となります。

デメリット: インタビューの場合は一人ひとりから情報を収集するのに時間が掛かり、個人の特長が影響し、想像力が誘発されない可能性があります。

インタビューではなく、アンケートを実施する場合には、必ず説明会等を開いてアンケートの目的を明確にし、言葉の定義やアンケート内容によって不利益が無いことなどを説明しておくことが必要です。でなければ有効性の低いアンケートになる可能性があります。(図2参照)

#### 3) ブレインストーミング

ブレインストーミングは知識ある人々のグループ間に自由な会話を促進することで様々な発想や価値観を共有しながら意思決定を促す作業であり、単なるグループ討議ではなく、メンバー各人の想像力がグループ内の他人の考え及び意見によって確実に誘発されるような議事進行が求められます。

そのため、予めセッションの目的が共有され、参加者は事前に準備を行うと共に、ファシリテーターによって効果的にアイデアが共有されることが求められます。

また、一定のルールに基づいて運営され全ての情報を受け入れ、どれも批判せず議論を行わないことでアイデアの出し合いをすることが重要です。

メリット・デメリットは以下の通りです。

メリット: 比較的早く、簡単に開催が可能であり、主要なステークホルダーや様々な階層や部門の人員を参加させることで、コミュニケーションが促進されると共に、新たなリスクの特定を助長することに繋がります。

デメリット: 参加者の能力や経験値、知識によって有効性が阻害される可能性があり、参加する人の立場にギャップがあると特定の人員の意見がグループを支配することがあるので注意が必要で。

※ブレインストーミングは、他のリスクアセスメント手法と併用することが可能であり、リスクマネジメントプロセスのステップに創造的思考を助長する技法として取り入れることも可能です。

#### 2. 保険代理店の役割

今回も具体的なリスク特定の手法のお話をさせていただきましたが、実際には一つの手法だけでリスク特定が完了することは少なく、様々な手法を実施することで漏れなく特定することに繋がりますし、手順に基づいて様々な手法を実施することが求められます。

一般的に保険代理店が企業のリスク特定を支援する際には、どの程度の精度を求めるかにより異なりますが、詳細に特定を行うにはまず現状を踏まえて予備的ハザード分析を実施し、それら情報に基づいて役員や各部門の責任者にインタビューを行います。(社内外の環境を把握するためにベスト分析やガイドワードも活用します)

その上でリスク情報を整理してチェックリストを作成し、必要に応じて現場におけるリスク特定を行い、最終的に有識者でブレインストーミングを行います。(図1参照)

さらに多くの情報を得たい場合にはチェックリストに基づいて現場におけるリスク特定のプロセスでアンケートを作成し、多くの方々に回答いただくことによって情報を集めるのも効果的です。(図2参照)

参考文献: ISO31000:2009 リスクマネジメント 解説と適用ガイド 日本規格協会  
ISO31010:2012 リスクマネジメント-リスクアセスメント技法 日本規格協会

9月3日、東京・銀座 新日本保険新聞社・日本リスクマネジャー&コンサルタント協会共催

代理店の価値を高めるための、さまざまなノウハウを丸1日、計6時間で学ぶプログラム!

“保険代理店、保険営業マン、保険会社社員のための”

リスクマネジメントの知識で法人提案の新しい切り口を発見、適切な保険提案を実践するチャンス! **リスクマネジメントと法人提案実践講座**

今また、保険業界は「法人マーケット」開拓に向けて大きくシフトしています。法人攻略のためにさまざまな手法が登場する中、新たな視点として注目されているのが「企業へのリスクマネジメント」としての保険提案です。今回ご紹介するセミナーでは、法人保険提案には欠かせないリスクマネジメントの知識を身につけていただき、法人提案の新しい切り口を発見、適切な保険提案を実践していただくことを目的としています。最適な提案はお客様のリスク環境の把握から始まります。どれだけ商品知識があってもお客様のリスク環境や財務環境が分からなければ適正提案は不可能です。完璧な保険商品は存在せず、適切なマッチングこそが適切な保険提案を生み出すのです。保険商品はどこの代理店から買っても内容は同じですが、代理店によって提案される保険商品は全く異なります。セミナーでは代理店の価値を高めるための、さまざまなノウハウを丸1日、計6時間のプログラムで学んでいただきます。

参加者大募集!!

>>>法人保険の新たな切り口となるリスクマネジメントの知識と保険提案の実践法<<<

- [1] 研修の目的と目標・保険代理店とリスクマネジメント
- [2] 経営とリスクマネジメントについて・ISO31000の概要
- [3] リスクマネジメントの手順・リスク対策の種類や方向性、考え方等
- [4] 財務リスクマネジメント・財務諸表を守る保険の役割
- [5] 保険とリスクマネジメント・保険の限界と提案の在り方
- [6] 経営に保険を活かす・リスクマトリックスの作成(保険活用の3つのポイント)
- [7] 保険見直しの4つの方法・経営視点、財務視点、人材視点、戦略的保険提案

定員 30名

プロ代理店の生き残りのためには法人マーケットの攻略が大きな選択です!

講師: ARICEホールディングスグループ/㈱A.I.P 代表取締役 松本 一成氏

開催会場・日時等

【会場: 東京・銀座】

- 9月3日(土)
- (9時30分受付・10時00分～17時00分)
- 株式会社A.I.P内研修室
- (東京都中央区銀座1-19-13 丸美屋ビル6F)
- TEL 03-6228-6085
- (東京メトロ有楽町線銀座一丁目駅から徒歩3分)

- ◆参加費 12,000円 (お1人様、昼食付、消費税込)
- ◆お申込方法 右の申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申込みください。
- ◆定員/30名 (定員になり次第、締め切らせていただきます)

新日本保険新聞社主催 保険ビジネス実践セミナー 申込書

【必要事項をご記入のうえ、FAXにてお送りください】

新日本保険新聞社 セミナー係 (06-6225-0551) 行き

参加者名	名
会社名	
所属部署	
ご住所	(〒 ) (会社・自宅)
電話	
FAX	
メールアドレス	

※お名前・ご住所などの情報は、セミナーのご連絡やDMなど弊社の営業活動に限って使用させていただきます。情報の訂正、またはDMが不要な場合は、弊社までご連絡ください。

※参加費は先払いとなります。 ※お申し込みいただいた方に、別途、会場へのアクセス、送金方法等のご案内を差し上げます。 (注) セミナーの録音・撮影はできません。あらかじめご了承ください。

【お問い合わせ先】 ㈱新日本保険新聞社 セミナー係(後藤) TEL: 06-6225-0550 FAX: 06-6225-0551