

(3) オペレーショナルリスク

リスク ファクター	リスク・機会の内容	リスク顕在化の影響	当社グループの取り組み
①事故の惹起 [重点リスク]	<リスク> ・ 労災、車両・製品事故、火災などの惹起	・ 事故、火災等の惹起による製品や被災者への損失補償、被災者への損害賠償支払い ・ 顧客の信頼、社会的信用の低下による売上、利益の減少。顧客の離反	・ 教育・訓練並びに設備やシステム整備による防災・減災力の強化 ・ 預り資産（在庫）に対する適切な保険付保 ・ 職場の従業員とのコミュニケーション強化 ・ テクノロジー（安全コックピット、SSCV、警備ロボット等）の積極的な活用による安全職場の確立 ・ 設備の保全計画の策定と実施 ・ 事故発生時の初期対応、報告体制の整備と訓練の実施 ・ 社内での教訓、知見、優良事例の共有 ・ リモート・VR教育など国内外を問わず、安全活動を展開
②コンプライアンス違反(労働法規違反、贈収賄、人権の侵害等) [重点リスク]	<リスク> ・ 時間外労働規制などの違反 ・ 同一労働同一賃金に対する当局との解釈の相違 ・ 贈賄、競争法などの各種法令違反・社会規範の逸脱 ・ 情報漏洩 ・ 人権の侵害(各種ハラスメント、児童労働、低賃金労働) ・ 知的財産の侵害	・ 社会的信頼の低下による企業価値の毀損 ・ 顧客の信頼、社会的信用の低下による売上、利益の減少。顧客の離反	・ ロジスティードグループ行動規範を制定し、全員教育を実施 ・ 内部監査の定期的な実施 ・ 内部通報制度の導入 ・ 各地域の法務部門による調査、教育の実施 ・ 勤怠管理システムの管理体制の整備 ・ 賃金算定の明確化 ・ 知財専門部門の設置と全員教育
③サービスの品質低下 [重点リスク]	<リスク> ・ 顧客信用の失墜 ・ サービスの品質悪化、納品遅延等の惹起	・ 顧客の信頼、社会的信用の低下による売上、利益の減少。顧客の離反 ・ 惹起による弁済等の損失補償	・ 品質管理部門によるKPI項目の管理 ・ プロセスマネジメントによる品質管理 ・ 内部統制システムに基づくモニタリング、監査の実施とサポートの強化 ・ 顧客との定例会実施による品質モニタリングの実施 ・ 物流サービス品質だけでなく、顧客要求へのフォローの実施 ・ 継続的な改善提案 ・ 教育の展開による品質マインドの醸成
④システム障害 [重点リスク]	<リスク> ・ 自然災害による停電やシステム・設備トラブルによる大幅な作業遅延、業務停止 ・ 外部サービスのシステムダウンによる大幅な作業遅延、業務停止 ・ システム・設備レスポンスの悪化による業務遅延 ・ システムの老朽化に起因する障害の発生	・ 作業遅延による顧客機会損失の補償や罰則の発生 ・ 社会的信頼の低下による企業価値の毀損 ・ 顧客の信頼、社会的信用の低下による売上、利益の減少 ・ 復旧や改修に係る費用の発生	・ システムの冗長化 ・ 障害発生時の代替手段整備 ・ システム復旧のバックアップ強化と現場訓練の実施 ・ 利用サービス毎の対応策とBCPの実施 ・ サイバーセキュリティ保険によるリスク管理の強化 ・ 定期的なシステムの改修、刷新