

(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]	<p><リスク></p> <ul style="list-style-type: none"> ・労災、車両・製品事故、火災などの惹起 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・安全テクノロジー(SSCV等)導入による安全職場の確立
②コンプライアンス違反(労働法違反、贈収賄、人権の侵害等) [重点リスク]	<p><リスク></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・日立物流グループ行動規範を制定し、全員教育を実施 ・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]	<p><リスク></p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客信用の失墜 ・サービスの品質悪化、納品遅延等の惹起 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客の信頼、社会的信用の低下による売上、利益の減少 ・惹起による弁済等の損失補償 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
④システム障害 [重点リスク]	<p><リスク></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然災害による停電やシステム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 ・システムレスポンスの悪化による業務遅延 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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