

【動画説明】

ベストブレインのコンサルティングサービス

53

BestBrain

ベストブレイン株式会社

はじめに

ベストブレイン社は、2003年に警察OBの出資で創業し、コンプライアンスやガバナンスの問題解決あるいはリスクの解消に取り組んできました。

私たちが自負する強みは、これまで培ってきた知見とネットワーク、そしてクライアントの実情、第一線の実態を踏まえた実践性と実効性です。

今回は、私たちが提供する業務についてお話しします。

取組むリスクについて

わたしたちは、5つのリスクに取り組んでいます。

社員・職場のリスク

**詐欺的取引のリスク
反社・暴力団リスク**

**カスタマーハラスメント
悪質クレーム・炎上のリスク**

ガバナンス・体制のリスク

**災害・事故、
事業継続のリスク**

各テーマの取組みについて

社員・職場のリスク 不正、ハラスメント、業務外非行

- 動機のけん制、兆候対策等の特別な取組み
- トラブル発生時のアドバイザー
(コンサルタントとのホットライン)
- ヒアリングほか調査等のスキルアップ
- 謝罪会見、IRほか説明対応

詐欺的取引のリスク 反社・暴力団リスク

- 最大のリスク(≡思い込み)の解消
- グレーゾーン対策
- スクリーニングテスト≡いわゆる反社チェック
- ダメージ最小化措置

カスタマーハラスメント 悪質クレーム・炎上のリスク

- 誰にでも簡単にできる対応の標準化
 - 対応者のウィークポイント(≒思い込み)の解消
 - クレーマーのウィークポイントの顕在化
- トラブル発生時のアドバイザー
- 実践トレーニングを通じたマニュアル整備
- “炎上対策”

ガバナンス・体制のリスク

- 顧問、監査役、委員等として平素の体制支援
- 対策本部のメンバー等として有事の態勢支援

災害・事故、 事業継続のリスク

- 初動・初期対応に特化した対策
 - 人命保護など初動におけるボトルネック対策
- 訓練要領、教育計画の企画・指導

業務について

業務は、以下のふたつに大別できます。

顧問業務

基本料金に含まれます。基本料金は、5万5千円をベースに、業務の内容、現状のリスク等を勘案し積算の上、ご提案します。

コンサルティング業務

基本料金とは別に料金が発生します。業務の内容等を勘案し、見積もりをもってご提案します。

それぞれの業務の内容についてお話しします。

顧問業務について

顧問業務は、以下5つの業務(サービス)があります。

- 1 コンサルタントとのホットライン
- 2 ニュースレターの閲覧・視聴
- 3 会議参加
- 4 スタートアップ研修
- 5 弊社、コンサルタント等のHPでの表示等

1から4について説明します。

顧問業務1 コンサルタントとのホットライン (メール、電話、Web会議等)

電話、メール、Web会議等でのホットラインです。
電話に関しては、コールセンターのように即時対応ではありません。ただし、原則として3時間以内にコールバックします。

顧問業務2 ニュースレターの閲覧・視聴

以下のニュースレターを毎月配信・発信しています。

① インテリジェンス

リスク管理に関するミニテストを掲載

サマリーは弊社HPにもアップ

② フィクション

リスク管理に関するケーススタディを内容とする動画

動画は弊社HPにアップ(PW付)

顧問業務 3 会議参加

原則として回数に制限はありません。ただし、頻度等による例外があります。

顧問業務 4 スタートアップ研修

ご希望に応じて実施または必要に応じてご提案します。

コンサルティング業務について

コンサルティング業務の種類

以下5つの業務(サービス)があります。

- 1 研修・トレーニング
- 2 マニュアル等の整備
- 3 リスク分析
- 4 兆候等の検査、トラブル等の原因調査
- 5 各種通報窓口の設置・運用

1から5について説明します。

コンサルティング業務1 研修、トレーニング

例えば、「疑われることで家族まで巻き込む事態」など社会的責任を意識し、あまり知られていない現実を説明し、不正やハラスメントの動機をけん制します。トレーニングは、“実際に実行できる”、“説明責任を尽くす”をコンセプトに企画・指導します。

* 弊社HPでも動画で紹介しています。

コンサルティング業務2 マニュアル等の整備

例えば、「経験が十分でないスタッフにも実行できる悪質クレーム対応マニュアル」など、“実行や実践が難しくないこと”をコンセプトにしています。

* 弊社HPでも動画で紹介しています。

コンサルティング業務3 リスク分析

取引候補となる法人・自然人、開発の候補地・地域または検討中の取引をターゲットにしています。

このリスク分析には、いわゆる反社チェックも含まれます。

反社チェックの特徴は、問題ある前歴や属性の把握ばかりでなく、分析対象が持つ個性、客観的状況にかかる違和感と悪意ある手口を関連させた分析などグレーゾーンを察知できる点です。

コンサルティング業務4 検査・調査

- i 発生した不正ほかトラブルの原因・問題点の把握、
予防、ダメージの最小化に向けた取組みの提案
- ii 兆候の検査＝職場ドック
不正やハラスメントなどの兆候を検査します。職場ドック
という取組みもあります。
* 弊社HPのご参照をお願いします。

コンサルティング業務5 通報対応

通報窓口の設定、相談員の指定です。

コンサルティング業務のフローの例

スタートアップ

クライアントの懸案、私たちが把握する情勢等について情報(認識を)共有し、希望または必要に応じスタートアップ研修を実施します。



リサーチ・アナリス



プロポーザル

リサーチ・アナリスで把握した最悪事態、その原因、問題点、取組みの優先順位等を勘案したPDCAプラン等を提案します。プランは、年に1度の役員研修など定期的な研修のみとするものから、マニュアル整備やシークレットモニタリングを含む本格的な体制整備に取り組むものなど様々です。

END

最後までご覧くださりありがとうございました。