

# 金融機関のヒューマンエラー対策

## ～航空業界、医療業界の安全管理を応用した 事務過誤対策入門～

せきやまさき

講師 関谷正樹 氏

有限責任監査法人トーマツ

金融インダストリーグループ マネジャー

日時 平成30年6月26日(火) 午後1時30分～午後4時30分

内部統制(J-SOX)やオペリスク管理態勢を整備したものの、事務過誤が思うように減少していない金融機関も少なくありません。ともすれば表面的な対応だけで、本質的な業務改善がなされていないために、類似の事務過誤が再発しているケースも見られます。

そこで、航空業界、医療業界等の安全管理で実施されているヒューマンエラーの観点に応用した改善施策の策定手法をご紹介します。合わせて、オペリスク管理との調和を考慮し、より効果的な管理態勢の構築を考えます。特に、今回は初学者に向けた基本からのヒューマンエラーの理解を中心とします。

### 1. ヒューマンエラーの観点

- ① 現状の事務過誤対策の失敗
- ② ヒューマンエラーとは
- ③ 人間の情報処理の過程

### 2. ヒューマンエラー対策導入のポイント

- ① ヒューマンエラーの本質
- ② 経営層のコミットメント

### 3. ヒューマンエラー対策の手法

- ① SHEL モデル
- ② 4M-4E 手法
- ③ RCA(根本原因分析法)～なぜなぜ分析
- ④ OJTを通じた教育

### 4. 今後の展望

- ① リスク・マネジメント・サイクル
- ② 事務過誤対策とリスク管理との調和化
- ③ 管理態勢の定着化に向けて

#### 【講師紹介】

過去19年間に於いて、オペレーショナル・リスク管理、内部統制(J-SOX)、コンプライアンス支援、リスク・エクスポージャー管理、Business Continuity Planning(BCP)対応、マネー・ロンダリング対策、管理会計制度設計、プロジェクト管理、等のコンサルティング業務に従事。また、金融業向けITプロジェクトのすべてのフェーズ(企画、設計、開発、移行、保守・運用)に携わる。信託銀行にて、融資、個人ローン、等の経歴も有する。

著書に『金融機関のオペレーショナル・リスク管理態勢』(代表執筆、金融財政事情研究会)、『金融犯罪対策の手引き——最前線の取組みと今後の展望』(共著、金融財政事情研究会)、「ヒューマンエラー対策で事務ミス減らす」(リスクマネジメント協会『リスクマネジメントTODAY』2011年9月15日号)その他、「月刊 銀行実務」「月刊 金融ジャーナル」「週刊 金融財政事情」等にて、金融機関のヒューマンエラー対策、リスクマネジメント、コンプライアンス、業務品質向上等に関する論文多数。中央大学ビジネススクール、金融情報システムセンター(FISC)、金融財務研究会等での講義、セミナー多数。慶應義塾大学商学部卒、会計士補、上級システムアドミニストレータ、医療情報技師、公認医療情報システム監査人補。

地銀協コンプライアンス検定試験問題作成委員(平成20～24年度)。

※録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

■主催 金融財務研究会

<http://www.kinyu.co.jp>

Facebook: <http://www.facebook.com/keichoken>

Twitter: <https://twitter.com/#!/keichoken>

Blog: <http://keichoken.blogspot.com/>



開催日

平成30年6月26日(火)  
13:30~16:30

会場

茅場町・グリーンヒルビル  
金融財務研究会本社 セミナールーム

東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8

TEL 03-5651-2030

地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅

6番出口より徒歩1分

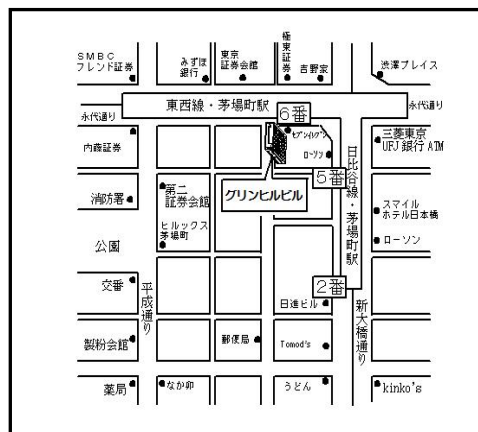
(開場は開演の30分前です。)

1名につき34,400円

(消費税、参考資料を含む)

1社2名以上同時に参加お申込みいただいた場合、お2人目から1名につき29,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

参加費



申込先

金融財務研究会 ホームページ <http://www.kinyu.co.jp/>

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリーンヒルビル

TEL 03-5651-2030 FAX 03-5695-8005

申込方法

ファックス又は郵便にて参加申込書をお送り下さい。上記ホームページの申込欄からお申し込みいただけます。折り返し、受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。)参加費の払戻しは致しませんので申し込まれた方がご都合の悪い時は代理の方がご出席下さい。又当日ご参加になれなかった場合、当社および経営調査研究会主催の他のセミナーに無料でご出席いただけます。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内にお問い合わせいたします。)ご記入いただきました個人情報は、当社および関係会社の受講者名簿の整備や今後開催されるセミナーのご案内等に使用します。

振込口座

普通預金 口座名 (株)金融財務研究会

|                |         |              |         |
|----------------|---------|--------------|---------|
| 三菱 UFJ 銀行 本店   | 1642356 | 三井住友銀行 本店営業部 | 7397637 |
| 三菱UFJ信託銀行 本店   | 2818151 | みずほ銀行 東京営業部  | 1427715 |
| 三井住友信託銀行 本店営業部 | 2993982 | りそな銀行 東京営業部  | 1693669 |

切らずにこのままお送り下さい

FAX 03-5695-8005

金融機関のヒューマンエラー対策

6 / 26

## 参加申込書

平成30年 月 日

|                                                                      |                      |             |            |  |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|------------|--|
| ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい<br><br><br><br><br><br>*セミナーコード 1185 (Ris-301185) | 会社名                  | TEL<br>FAX  |            |  |
|                                                                      | 所在地                  | E-Mail<br>〒 |            |  |
|                                                                      | 参加者ご氏名               | 部課名         |            |  |
|                                                                      | 〃                    | 〃           |            |  |
|                                                                      | 〃                    | 〃           |            |  |
|                                                                      | 〃                    | 〃           |            |  |
|                                                                      | 書類送付先<br>(同上の場合記入不要) | ご担当者<br>TEL | 部課名<br>FAX |  |

お申込の翌日には「受講証・請求書」を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。