

リスク情報に基づいた意思決定で ビジネスの成長を促進

増大するリスクに直面する企業

現代の企業は日々、重大なリスクの懸念に直面しています。その可能性としては、ビジネスの中断、テクノロジーの侵害、人員の安全に関する問題の影響や、ツール/システム/プロセスの分断、生産性に関する問題、ブランドと評判に対するダメージなどが挙げられます。また、容易に管理できないリスクとしては、異常気象、世界各国で準拠が必要な規制の増加に伴う継続的なコストの上昇、サプライチェーンの中断、世界規模のパンデミックなどが挙げられます。最後に挙げたパンデミックのリスクについて、現在のようになることなど予想もできませんでしたが、誰もがその変化を経験したのです。

こういった懸念事項は、全社のあらゆる部門に存在し、従業員の働き方や企業の収益に影響します。

Governance, Risk, and Compliance (GRC) プログラムは、リスクへの対処やコンプライアンスの遵守に役立ちます。現在、GRC プログラムの重要性は増大の一途をたどっています。これは、世界中の企業がデジタルトランスフォーメーションとクラウドベースプラットフォームを利用するようになったためです。このようなイノベーションによって、人員も顧客もデジタルサービスやプロセスに簡単にアクセスできるようになりますが、このシームレスなエクスペリエンスではリスクも増大します。

時代遅れの GRC 手法とソリューション

既存の GRC ソリューションの多くは、デジタルテクノロジーを大規模に採用する前に開発され、実装されたものです。こういった時代遅れのソリューションは最前線で働く従業員向けに設計されていないため、リスクとコンプライアンスに対処するチームに大きな負担をかけています。ツールもチームも絶えず変化する環境に対応しきれていません。現在は一般的に、企業のあらゆる部門がデータのサイロを抱えており、ソリューションにはその対処が求められています。また、コンプライアンスチームは、手動による時代遅れの方法で一貫性のないリスク管理やコンプライアンス慣行を行わざるを得ず、全社のリスク全体をリアルタイムに可視化できません。

GRC プログラムを実装していない企業や、レガシーツールを使用している企業は、主に次のような課題を抱えています。

- データのサイロとツール**：複数のリスクのサイロが存在し、プロセスが冗長で、システムが連携していないため、リスクとコンプライアンスのプロセスが崩壊する原因となっています。ビジネス全体にわたるリスク情報の検出、アクセス、相関付けを効果的で連携した方法で実行できません。透明性に欠け、共通の手法を使用していないため、ビジネスが受ける影響に基づいて、重要なリスク/監査アクティビティの優先順位を総合的に判断できていません。リスク情報に基づいた意思決定ができないため、従業員が優先順位の低い問題に最初に取り組んでしまう場合があり、損失の発生するイベントや無用のリスクに企業がさらされるおそれがあります。
- リスクとコンプライアンスの手動プロセス**：今日の GRC プログラムの多くは、会議や電話、スプレッドシートなど、さまざまなツールや手動プロセスによって妨げられており、増大するリスクや増加する規制のペースにチームが追いついていません。プロセスに時間とコストがかかり、エラーが発生しやすく、要件が増加した場合の確実な対処や拡張が困難です。

組織が直面する一般的な課題



迅速なデジタルトランスフォーメーション



デジタルリスクの増大



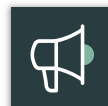
グローバルコンプライアンスのコスト上昇



サードパーティとフォースマジョアへの依存度の上昇



パンデミックや異常気象の多発



評判面でのリスク増大



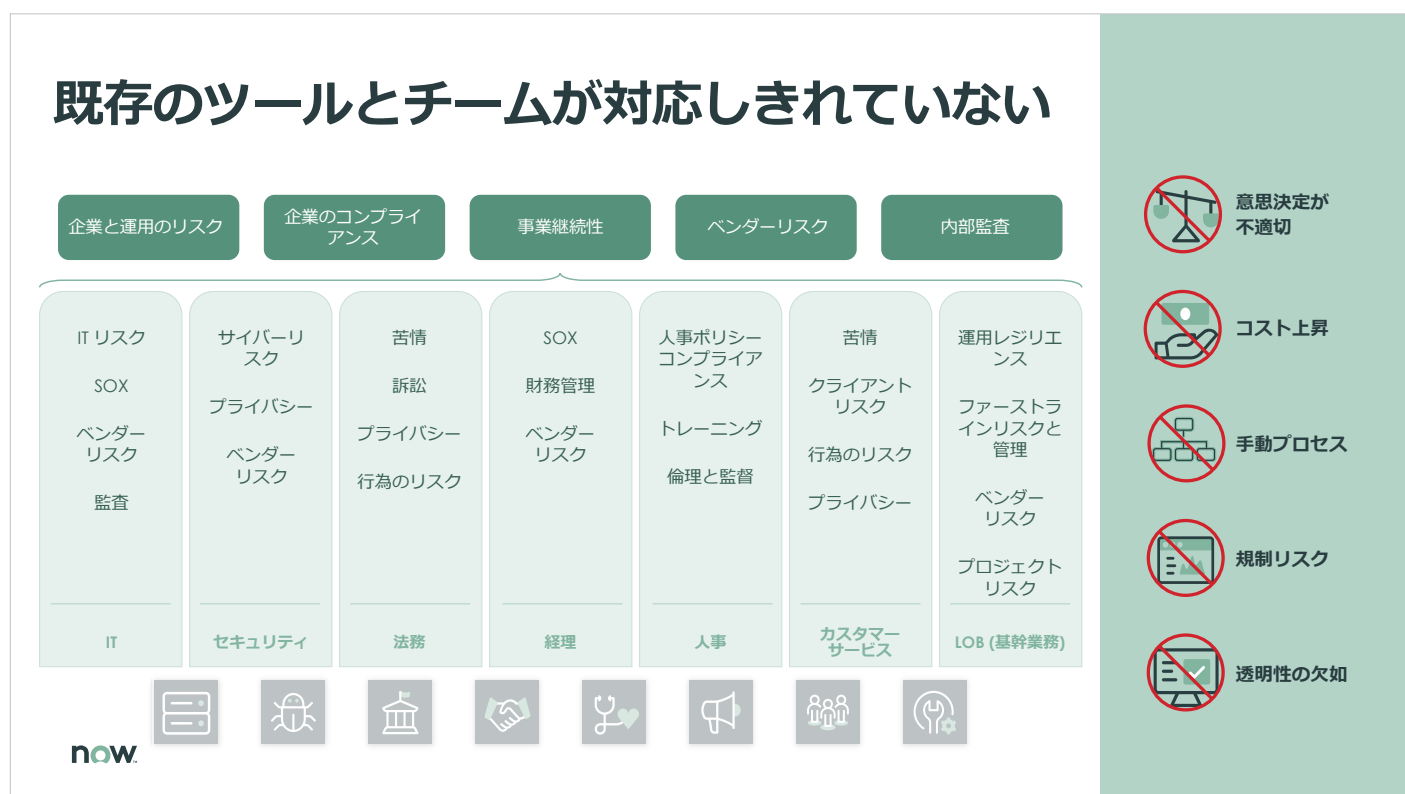
ファーストラインの防御の分断



ツール、システム、プロセスの分断

デジタルやその他のリスクにより、企業の利益や評判が重大な悪影響を被る可能性があるにもかかわらず、GRC は事後に検討されることが多く、日常業務から切り離されています。なぜでしょうか？

- **最前線で働く従業員の関与がない/少ない**：レガシー GRC ツールは最前線で働く従業員向けに設計されていないため、リスクやコンプライアンスの専門家以外はリスクを最優先で考えることができません。リスクをレポートするために従業員に提供されていた従来のツールは、不慣れなプロセスが採用されているため扱いにくく、ユーザーエクスペリエンスに優れているとはいえません。最前線で働く従業員が関わらなければ、規制に準拠できず、リスクの一部にしか対処できないおそれがあります。



時代遅れの GRC プロセスとツールには限界があり、リスクの管理、コンプライアンスの遵守、レジリエンスプログラムの構築に苦勞することは容易に想像できます。自らを不要なリスクにさらし、競争上不利な立場に置いているのです。このようなシナリオは、リスク管理とコンプライアンスの最新手法をデジタルワークフローに組み込み、新しいインサイトをもち、意思決定の向上を促すことで回避できるでしょう。

ServiceNow の統合リスクソリューション

ServiceNow の統合リスクソリューションは、リスク、コンプライアンス、運用レジリエンスといったユーザーのさまざまな要件に対処します。HR、Security Operations、Service Management と緊密に連携するうえ、全社のリスクを統合された方法で管理できます。

リスクレポートフォリオの主要なアプリケーションは、次の9つです。

- **Risk Management** : きめ細かなビジネスインパクト分析を実行して、リスクに全社的な優先順位を設定し、リスク状況の重大な変更に対処できます。
- **Operational Risk Management** : 運用上のリスクを評価し、リスクイベントをレポートします。利害関係者を保護するために全社レベルのリスクをレポートし、株主の利益を保持できます。
- **Policy and Compliance Management** : ポリシーのライフサイクルを自動化して管理し、プロセスを統合します。また、コンプライアンスの状況を継続的に監視して、有効性が維持されるようにします。
- **Audit Management** : リスクデータと企業情報を使用して監査エンゲージメントの範囲と優先順位を設定し、繰り返し発生する監査の指摘事項の解消、監査の確実性の強化、内部監査に基づいたリソースの最適化を図ります。
- **Vendor Risk Management** : 標準化された透明性のあるプロセスを設定して、リスクアセスメント、デューデリジェンス、サードパーティやフォースパーティと共同で行うリスク対応に関するライフサイクルを管理します。
- **Business Continuity Management** : 効果的かつ効率的な方法で、災害対策を計画および演習し、災害から復旧します。堅牢な統合リスク管理プログラムにおいて重要な役割を担います。
- **Regulatory Change Management** : 単一の分類法を作成し、規制インテリジェンスプロバイダーやパブリック RSS フィードとデータ連携して変化の影響を評価します。また、シームレスなエンドツーエンドのプログラムを実現するため、実装の負荷を追跡します。
- **Operational Resilience Management** : テクノロジー、従業員、施設、サプライヤー間のビジネスプロセスに可視性とレジリエンスをもたらします。
- **Continuous Authorization and Monitoring** : CMMC といった認証を実現するために使用される NIST RMF などのリスク管理フレームワークをサポートするプロセスを自動化し、システムの迅速なオンライン化と継続的な認証を可能にします。

最新の手法でリスクを管理

前述の統合リスクソリューションは、Now Platform で利用できます。ServiceNow は、従業員エクスペリエンスに焦点を当てた唯一の最新統合プラットフォームです。エクスペリエンスはコンシューマライゼーションされており、あらゆる部門の現場で働く従業員が使い慣れたインターフェイスが採用されています。モバイルインターフェイスとアプリの設計スタジオ、チャットボット、共通のデータモデルによって、作業が容易になります。グローバルで拡張性に優れ、信頼性の高い単一のプラットフォームにより、価値実現までの時間を短縮しながら、データの共有とレポートが簡素化されます。さらに ServiceNow には、実装をサポートする大規模なパートナーのエコシステムと統合リスクテクノロジーパートナーのエコシステムが用意されています。また、IntegrationHub を通じて、コストのかかるカスタマイズを行うことなくシンプルなデータ連携を実現できます。

ServiceNow 統合リスクソリューションによってサポートされる共通プログラム



ポリシー



コンプライアンス



リスク



事業継続性



ベンダーリスク



監査



プライバシー

ServiceNow Risk and Compliance のメリット

ServiceNow Risk and Compliance は、リスク情報に基づいた意思決定と企業全体のデータ連携を日常業務に組み込むことにより、レジリエントなビジネスを支援し、従業員と組織の生産性を高めます。リスク管理とコンプライアンスをデジタルワークフローと慣れ親しんだユーザーエクスペリエンスにシームレスに組み込むことで、以下のことが可能になります。

意思決定とパフォーマンスの向上： リスクインテリジェンスを日常業務に組み込み、全社的にデータ連携するメリットを活用することで、リスク情報に基づいてタイムリーに意思決定を下し、リスクとコンプライアンスの検討を後回しにすることのない企業文化を築きます。

リスクを大規模にリアルタイムで可視化： 継続的な監視を実装し、全社的なリスクとコンプライアンスのリアルタイムかつ正確な可視化を可能にすることで、リスクの変化を迅速に検出し、ビジネスの成長に応じて拡張します。

生産性の向上とコストの削減： 部門を超えた全社的なワークフローを自動化し、反復する手動タスクを排除し、コストを削減します。組み込みのインテリジェンスやチャットボット、モバイルアプリにより、エクスペリエンスがコンシューマライゼーションされ、分かりやすくなっているため、従業員のエンゲージメントとコンプライアンスが向上します。

企業全体の利害関係者との効果的なコミュニケーション： 最新のリスクデータを使用した全社的なレポートが行われるため、企業のあらゆるレベルの人々やベンダーとのコミュニケーションおよびコラボレーションが促進されます。

手動のサイロ化された不慣れなプロセスを、単一プラットフォームで構築された分かりやすい統合プログラムに変換する統合リスクフレームワークと、ビジネス、セキュリティ、IT を連携させることができるのは ServiceNow だけです。

ServiceNow Risk and Compliance の詳細については、www.servicenow.com/risk をご覧ください

