

# 店舗監査支援

EC通販が広まった今日においても、消費者向け（to C）のビジネスでは実店舗は顧客との重要な接点であり、店舗運営は経営課題の1つです。毎年同じチェックリストの確認のみにとどまりがちな店舗監査において、KPMGは豊富な知見を活かし、リスクアプローチを通じた監査手続の策定、ツールを活用した効率的な監査を国内外問わず支援します。

## 店舗運営の現状

店舗は、消費者と直接コミュニケーションをとる空間です。そのため店舗運営では、内装がブランドイメージを保っているか、清掃は行き届いているかといった管理が必要です。また店舗のバックヤードにおいては社員、アルバイトなどの労務管理、個人情報の保護、釣銭準備金や売上金の集計および銀行預入れ等の現金管理、商品の在庫管理などが日々の業務として行われています。

また、to Cビジネスにおいては販売チャネルの多様化が進んでいます。店舗での販売に加え、消費者がアプリやEC通販サイトで注文した商品に対して、店舗での受取りもしくは店舗から配送の対応をする必要があり、業務は複雑化しています。



## 店舗運営部門（2線）と内部監査部門（3線）の連携

店舗を統括する運営部門が利用する店舗チェックリストを、内部監査部門も店舗監査の際に取り入れているケースが多くあります。内部監査部門は、店舗監査において2線と協力しつつ、2線の運営方法を保証のうえ改善を目指します。

### 店舗（1線）

- 各店舗の運営
- 新規のルール、システム、ツール（書類のテンプレート等）に合わせた対応
- 2線、3線の監査対応

### 店舗運営部門（2線）

- 全店舗のモニタリング
- 新規ルールに合わせたシステム、ツールについて店舗への研修対応
- 店舗チェックリストの更新

### 内部監査部門（3線）

- 2線の店舗チェックリストの十分性を検証
- 独自の監査項目策定
- 過去の不備のフォローアップ

## 店舗監査における課題

### 内部監査部門の人員不足

- 全店舗ですべての監査項目をチェックするための人員が不足
- 店舗が全国、もしくは海外にあるため距離的に全店舗を往査することが困難

### 監査項目の陳腐化

- 店舗運営部門の店舗チェックリストを基に監査を実施しているが、そもそもチェック項目が正しいのか不明確
- 内部監査部門として独自の監査項目を策定できない

### 不備発見時の対応方法

- 見つかった不備に対する、改善判定基準が不明瞭
- 前年と同じ不備が多数発覚し、店舗監査の有効性が問われている

## KPMGの支援

### 1. 人員不足による課題を解決

人員不足でもKPMGのグローバルネットワークを活用することで、日本国内はもちろん海外の店舗の往査も可能です。

### 2. 監査項目の策定・見直し

店舗監査項目は定期的な売上金の銀行預入れ方法、返品発生時のレジ対応の記録、退職した社員、アルバイト情報が適切に削除されているかなど多岐にわたります。KPMGは過去の店舗監査、および2線による店舗運営のモニタリング結果を基にしたリスクアプローチを通じて監査項目の策定・見直しを行います。

2線が利用している店舗チェックリストとは別に、本社にて新規に定めたルールが店舗に周知されているかといった内部監査部門独自の監査項目を設定します。

### 3. 不備の効果的な改善

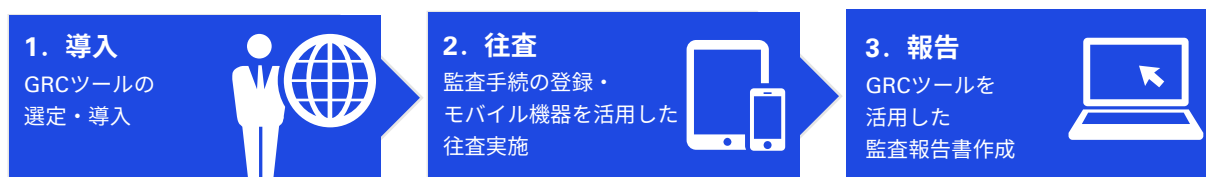
不備発生の根本原因として、店舗からみて曖昧なルールであったり、業務を管理するためのツール（記録用書類のテンプレート等）が不完全なことがあります。店舗の声をKPMGが直接ヒアリングすることにより、効果的な改善策を提案します。

## 店舗監査におけるKPMGの支援ステップ

	支援内容
1. 対象店舗の選定	<ul style="list-style-type: none"><li>リスクアプローチによる店舗選定を行います。全店舗実施する、前年度に不備が多かった店舗に絞る、過去に往査未実施の地域を追加するなど、要望に応じて対応します。</li></ul>
2. 監査手続の策定	<ul style="list-style-type: none"><li>他社事例やKPMGの知見を基にした手続を策定します。</li><li>既存の店舗チェックリストに加えて店舗にかかわるルールの変更、店舗で操作するシステム変更後のトラブル発生の有無確認など内部監査独自の手続を策定します。</li></ul>
3. 店舗監査の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>日本国内の店舗の場合、以下を実施します。<ul style="list-style-type: none"><li>現地への往査</li><li>監査結果のとりまとめ</li></ul></li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>海外の店舗の場合、以下を実施します。<ul style="list-style-type: none"><li>各国・地域のKPMGへ、店舗監査に関する事前説明</li><li>各国・地域のKPMGによる現地語での往査（店長へのヒアリング含む）</li><li>監査結果のとりまとめ</li></ul></li></ul>
4. 不備について分析	<ul style="list-style-type: none"><li>店舗監査結果を基に、どこまで不備として扱うか、判定基準を提案します。</li><li>チェックリストの〇×のみではなく、店長へのヒアリング結果から判明した不備の原因を分析します。</li></ul>
5. 店舗への改善提案	<ul style="list-style-type: none"><li>店舗運営・管理のベストプラクティスを基に、不備に対する改善提案を策定します。</li><li>翌年度の店舗監査にて不備の改善状況について重点的にチェックします。</li></ul>

### GRCツールを活用した店舗監査支援

GRC（ガバナンス・リスク管理・コンプライアンス）ツールとは、統合的リスクマネジメント、コンプライアンス対応、内部監査等を支援・管理するプラットフォームです。スマートフォンやタブレットにGRCツールのアプリをインストールし、店舗監査を効率的に実施することが可能となります。KPMGがツールの選定・導入、店舗監査手続のアプリへの登録・往査時の入力、監査報告書作成まで一貫して支援します。



本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

### KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

kpmg.com/jp/kc

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供するよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2024 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. C24-1051

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.