



---

ウォルターズ・クルワー TeamMate監査ソリューション

# バーガーキング: TeamMate+ による価値と 効率性を実現



1954年に設立されたバーガーキング®は、世界最大のファーストフードハンバーガーチェーンの1つであり、ワッパー®の本家です。世界100か国で毎日1,100万人以上のお客様にサービスを提供するこのフードチェーンブランドは、2004年にイビラプエラモールに最初の店舗をオープンしてブラジルでの地位を確立しました。2011年以来、同社は拡大を続け、16,000人の従業員を雇用し、900を超えるレストランを運営しています。

**ZAMP S.A.** はブラジル全土でバーガーキングとポパイズのブランド名でレストランの開発、運営、フランチャイズを展開しています。ZAMPは、バーガーキングレストランにアドバイザーとサポートサービスを提供する一方、関連製品の販売、輸入、輸出にも力を入れています。以前はBK Brasil Operação e Assessoria a Restaurantes SAとして知られていたZAMPは、2011年に設立され、ブラジルのバルエリに本社を置いています。



TeamMate は幸運にも、ZAMP の内部監査部門責任者である エリアナバルセロス氏と内部監査コーディネーターのウィリアム カルバリョ氏と会うことができ、それぞれの監査手法について、また TeamMate+ が全体的なコンプライアンスを確保し、より効率性を高めるために必要なツールをどのように提供したかについて話し合うことができました。

**TeamMate:** 本日はお集まりいただきありがとうございます。お一人ずつ自己紹介と、内部監査人としてのご経験についてお聞かせください。

**エリアナ バルセロス:** 私は ZAMP の内部監査部門の責任者です。2012年にブラジルに進出した当社の 2 つのブランドは、ポパイズとバーガーキングです。現在、当社には直営店と個々のフランチャイズを含めて約 1,000 のレストランがあります。ZAMP は 2011年に始まり、私は 1 年後の2012 年に入社しました。その当時レストランは 30 店舗しかありませんでした。最初はマーケティング部門で働き、その後、2017年に会社が株式公開され、株式が取引されるようになったときに内部監査部門に異動しました。その結果、内部監査部門の必要性と義務が生じました。それ以来、私は監査の実施を担当してきました。さらに、リスクとコンプライアンスも導入し、事実上、今日の会社のガバナンス構造を作り上げました。

2020年以降、私たちは監査委員会と取締役会に報告しています。最初の3年間は会社の財務部門に報告していましたが、その後、このエリアは独立しました。私たちは昨年、5年間の監査を完了し、認定を受けました。このプロセスには、外部評価を受け、IPPF 基準に準拠する監査会社である IBA Brasil による認定を受けることが含まれます。

コーディネーターは 2人います。ウィリアム カルヴァリョ が彼のチームの規模について説明し、カリリーナがリスク分野のコーディネーターを務めています。彼女はリスク コーディネーターであり、内部監査チームにも所属しています。監査部門にリスクを追加することで、リスク手法全体を活用できるようになりました。当時、TeamMate+ の使用を検討すべきだという提言がありました。さまざまなベンチマークがあったため、他のツールを評価し、監査の点で最も完全なツールとして TeamMate+ を選定しました。リスク領域でも一昨年 TeamMate+ を購入しており、今年後半に導入する予定です。

**ウィリアム カルヴァリョ:** 私は内部監査コーディネーターで、経営学と会計学の学位を持っています。一般的な監査業務で12年の経験があります。監査業務での最初の経験は、KPMG での外部監査業務で、そこで 7 年間勤務しました。私はZAMPに5年近く在籍しています。現在、監査協力者のチームは 6人で構成されています。コーディネーターとして、運用プロセスに重点を置く監査アナリスト 2人と、分析に重点を置く監査アナリスト 2人がいます。Power BI、Python、および膨大な量のデータ分析は、これらの協力者によって行われています。

「TeamMate+ により、監査業務の効率性が向上し、アクションプランの監視に費やす時間が少なくとも 60% 大幅に短縮されました。」

**ウィリアム カルヴァリョ**  
内部監査コーディネーター  
ZAMP



「TeamMate+ の導入により、私たちにとって大きな価値が生まれました。「[それは]私たちの認証取得を手助けしてくれる重要な存在でした。」

**ウィリアム カルヴァリョ**  
内部監査コーディネーター  
ZAMP

**TeamMate:** ZAMP における内部監査の役割について教えてください。毎年実施される監査の種類と数について説明していただけますか。

**エリアナ バルセロス:** 私たちの役割は、組織の主なリスクを監査することで、組織に価値を生み出すことです。これが監査領域を考慮した今日の私たちの役割です。リスク領域に関しては、事前に作業し、組織全体のリスクに備え、リスクを軽減し、会社を可能な限りリスクの少ないガバナンス レベルに置くことを意味します。私たちは会社全体の監査ユニバースを管理します。これは IPPF 基準の要求項目の 1 つです。私たちは、組織のリスクに関連する 114 のプロセスをリスト化しており、リスクと重要性の内部監査分類評価を通して、そのうち30プロセスを高リスクで重大なプロセスであるとみなします。そのうち30は、高リスクで重大と見なされるプロセスです。その結果、当社ではすべての高リスクおよび重要なプロセスを毎年監査しています。

**TeamMate:** TeamMate+ を使いはじめてどのくらいになりますか？

**ウィリアム カルバリョ:** 私たちは約 1年半にわたってTeamMate+ に取り組んできました。導入段階から今日に至るまで、すでにほとんどのプロセスを使用しています。さらに、2023年5月には IBA Brazil 認証を取得しました。

**TeamMate:** TeamMate+ のどの機能がチームに最も大きな価値をもたらしましたか？

**ウィリアム カルヴァリョ:** 当社では、戦略的なリスク マッピング手順、監査レポート、コミュニケーション、プランニングのすべてを使用しています。すべてが TeamMate+ を使用して形式化されています。今年後半には、従業員とプロジェクトの作業負荷のマッピングも TeamMate+ で開始する予定です。すでにアクションプランを管理しているので、各監査の最後にマッピングを行い、特定されたポイント、そして挿入されたアクションプランは、ビジネスエリアのマネージャーに自動的に転送され、彼らの知識とアクションに反映されます。仕事の役割、証拠、その他のプロセスのリポジトリも TeamMate+ を使用して完了します。これにより、認証を取得する際に多くの利点が生み出されました。作業に対する制御も強化されました。本当に、より体系化された、より適切なものになりました。すべてが手元にあり、とても使いやすいです。

**エリアナ バルセロス:** これは私たちの認証プロセスにとっても特に重要でした。TeamMate+ を使うことで、フィールドワークが始まるかなり前に、私たちが作業計画を承認したことを確認することができました。私たちは、作業役割を文書化し、すべてが適切なレベルでレビューされる前にレポートを発行しないように努めました。

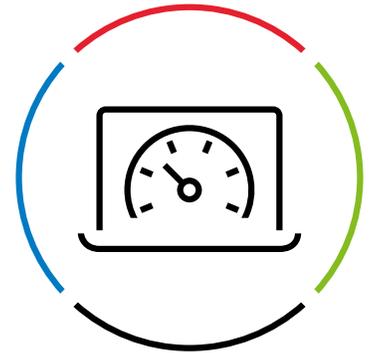
TeamMate+ は、認証プロセス中に IBA が確認できる方法でこのレベルの制御を維持し、私たちが専門職の実務規則に従っていることを支援してくれました。TeamMate+ は私たちに大きな助けとなり、私たちは途切れることなく認証を取得することができました。



**TeamMate:** 資格取得の他に、TeamMateを使用することでどのような利点がありましたか？

**ウィリアム カルヴァリヨ:** 組織では多くの人が昇進します。その結果、私たちがコラボレーションする人たちの立場は常に変わります。そして、証拠提出の要求やアクションプランの請求など、電子メールでのやりとりでは、その情報を収集できず、プランの管理に対する効率やコントロールが失われることがよくあります。TeamMate+は、証拠がアップロードされた後、質問があったとき、証拠が評価されたとき、フィードバックがあったとき、または電子メールを受信し始めたときに役立つ完全なツールです。TeamMate+により、監査業務の効率が向上し、アクションプランの監視に費やす時間が少なくとも60%大幅に短縮されました。今ではより積極的な管理が可能になったため、実施されたプランの量に応じて、毎週、隔週で定期的な会議を開催できます。

これにより、評価を実施し、必要な証拠が不足している場合は関連部門に戻すか、実行に移すことができます。電子メールでは、これは不合理なプロセスでした。案件をよりよく理解するために、各担当者との会議をスケジュールする必要があります。なぜなら、証拠を提出していなかったか、証拠をアップロードする必要があることを理解していなかったからです。TeamMate+を使い始めたこの1年で、少なくとも60%の効率化を実現し、今後数年間でTeamMate+が提供するさらに多くの機能を使い始めることを期待しています。





「当社には戦略的な計画があり、それはより多くのテクノロジーを活用する監査分野と非常に一致しています。TeamMate+ はそれを実現します。」

**エリアナ バルセロス**  
内部監査責任者  
ZAMP

**TeamMate:** ZAMP が TeamMate+ を選択するに至った意思決定のプロセスについてお聞かせください。関与した特定の部門や地域はありましたか？たとえば、IT部門、リスク管理部門、その他の管理チームなど。そのプロセスはどのようなものでしたか？

**ウィリアム カルヴァリョ:** まず、主要な市場プレーヤーと各社が提供するサービスについて調査しました。これらの企業数社から訪問を受け、提案だけでなく、各社が提供するツールや機能も提示されました。最初から、費用対効果だけでなく機能面でも、TeamMate+ が当社にとって最適なツールであると認識していました。しかし、間違いを起こさず確実にするために、ベンチマークを設定しました。

正式なチェックリストはありませんでした。私たちが持っていたのは、最も関心のある主なトピックのアイデアでした。これには、レビューの証拠、承認の証拠、記録の文書化、ファイルに変更があった場合の通知、新しいレビューがあった場合、または証拠の変更があった場合の通知が含まれました。私たちは、より成熟したレベルでも考えました。具体的には、リスク領域にどのような影響を与えるか。これらのリスクに関連するコントロールを監査とどのようにマッピングするか、リスクとコントロールをどのようにリンクできるか。理想的には、効率性を高め、より積極的に会社のガバナンス領域すべてを1つの言語で対応できるようなものを求めています。

私たちにとって、コントロールについて言及するときに、誰もが何について話しているのか理解できることが重要でした。リスクについて言及するときには、すでにマッピングされています。リスク分類に変更があった場合は、変更することができ、それが私たちの作業と監査に反映されます。私にとって、これが TeamMate+ の重要な機能であり、他のツールではこのレベルの機能は提供されていませんでした。他のツールでは、最適化やエリア間のリンクが不可能になるであろうというギャップが生じました。これを長期的な視野で考えると、利用可能な他の選択肢を送る、主な要因となりました。

**TeamMate:** TeamMate+ の使用を検討している人へのアドバイスをお願いします。

**エリアナ バルセロス:** 私はこのツールを強くお勧めします。特に先ほど述べたように、アクションプランを管理する場合には、とても役立つツールだと思います。TeamMate+ は、全体的に非常によく機能しています。素晴らしいです。

**TeamMate:** 内部監査の役割は変化し続けています。今後数年間で適応する必要のあるプロセスはありますか？

**エリアナ バルセロス:** ZAMP では、私たちが目指すところはわかっています。戦略的な計画があり、それはより多くのテクノロジーを活用する監査分野と非常に一致しています。レポートを改善できること、そして指標という点で、必要な結果を最も早く得るための他のツールがあることです。TeamMate+ はそれを与えてくれると思います。

**TeamMate:** TeamMate+ が組織を支援できると思われる、まだ話に出ていない内部監査の分野はありますか？

**エリアナ バルセロス:** 当社はESGレポートを保有しており、最近独立監査人による評価を受けました。内部監査はESGプロセスの一部です。2024年には、CVM(ブラジル証券取引委員会)の要件に関して企業が準備しなければならない新しい要求事項が課せられ、例えばESGリスクを企業リスク管理システムに統合する必要があります。しかし、リスクに関してはTeamMate+を導入する予定です。リスクのESG的側面を考慮すると、TeamMate+は必要なコントロールとCVMのESGに関する要件に役立つと思います。TeamMate+は、規制当局が要求する要件に備えているか、あるいは要件に従って作業しているかを監視するのに役立つと思います。

**ウィリアム カルヴァリオ:** 生成型 AI などの人工知能は強靱なツールだと思います。今後、内部監査がそれをどのように活用できるかは興味深いところです。しかし、監査はよりアジャイルになるべきだとも思っています。これは頻繁に要望されているアイデアです。たとえば、問題を特定したら、すぐに報告するべきであり、2ヶ月、3ヶ月または5ヶ月待ってから報告すべきではありません。そのような状況では、解決策が見つかることはほとんどないでしょう。タイミングはすでに失われています。私が最もよく考えるのは、よりアジャイル形式の監査と人工知能の活用というこの2つの側面です。

**TeamMate:** 最後に何かコメントをお願いします。

**ウィリアム カルヴァリオ:** 私としては、TeamMate+ はとても優れています。私が ZAMP に入社する前は、TeamMate+ がありませんでした。監査のため、私たちは非常に多くの証拠、多くの更新、多くの議論、会議、プレゼンテーションに取り組み、しばしば恐怖と不安を抱えながら仕事をしていたことがよくありました。私たちはよく自分自身に問いかけます。「すごい、素晴らしい仕事をしたのに、それを証明できない。どうしたらいいのだろうか？」TeamMate+ を使えば、これはずっと簡単になります。私たちは自分のタスクや要求に対して、より客観的で、かつ明確に主張することができます。最初になにをしなければならぬかというスケジュールがあります。TeamMate+を導入する前にはそのようなことは一切ありませんでした。TeamMate+を導入したことで、私たちにとって大きな価値が加わったことは確かです。この対談の冒頭でエリアナが述べていたように、それがなければ、私たちが行っているすべての良いことを強調することができず、この追加レベルのセキュリティとサポートを実際にもたらすものがなかったために、認証に失敗した可能性があります。



---

# コンタクトインフォメーション

日本  
東京都港区三田1-3-31  
FORECAST三田5階

詳細については、  
下記URLをご覧ください。  
[www.wolterskluwer.com/ja-jp/solutions/teammate](http://www.wolterskluwer.com/ja-jp/solutions/teammate)

南北アメリカ  
4221 W Boy Scout Blvd #500  
Tampa, FL 33607  
U.S.A.

ヨーロッパ、中東、アフリカ  
8th Floor  
30 Churchill Place  
Canary Wharf  
London  
E14 5RE  
United Kingdom  
電話: +4420319797 6566

アジア太平洋  
5 Shenton Way  
#20-01/03 UIC Building