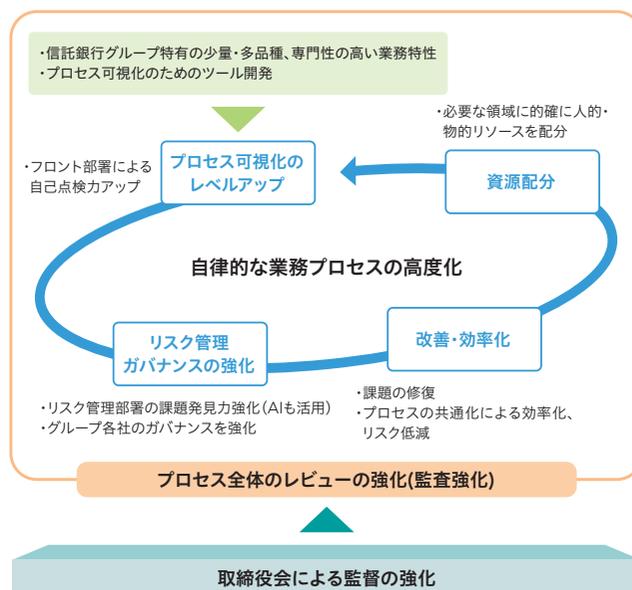


# 業務品質の向上・高度化

受託者精神に基づきお客さまの期待を上回る商品・サービスを提供することがお客さまや社会からの信任の基礎であることから、当グループでは業務品質の向上・高度化を経営の最重要課題として取り組んでいます。

2020年度に三井住友信託銀行における議決権行使書集計業務での不適切な取り扱い事案が判明して以降、その真因分析などを通じ、当グループ横断でリスクガバナンスの高度化に取り組んできました。また、業務プロセスの見直しと業務フローの可視化、業務品質の改善に努め、取締役会による監督強化も進めてきました。引き続き、信託銀行グループ特有の少量・多品種、専門性の高い業務特性などを踏まえた業務品質の改善、プロセスの効率化、リスク管理・ガバナンスの強化、資源配分の適正化という自律的な業務プロセスの高度化をさらに進めていきます。



## 1 2021年度における取り組み

業務品質の管理・検証およびオペレーショナルリスク管理機能を担う業務管理部を中心に、業務品質の向上・高度化に関する課題発見・分析・改善のためのフレームワークを構築致しました。また、当グループの社員一人ひとりが携

る商品・サービス、業務についての理解を深めることが業務品質の向上・高度化につながるとの認識のもと、業務プロセス全体を俯瞰し、当該業務の位置付け、貢献している商品・サービスまでの一連の流れの可視化にも取り組みました。

## 2 今後の取り組み

業務品質の向上・高度化は継続的に取り組むことが重要であり、2021年度に構築したフレームワークに基づき、商品・サービスを提供している各事業にて、引き続き業務プロセス上のリスク把握・特定を進めていきます。また、お客さま

からの期待に応じて適切に運営態勢を見直し、サービスの品質を改善する自律的なPDCAの推進、および定着に向けた取り組みを進めていきます。

## 3 監督強化

取締役会は、業務プロセスの可視化を含む業務品質の高度化とそれを踏まえた資源配分の適正化などを含む全般的なフレームワーク構築の取り組み状況について執行側から報告を受けるとともに、監査委員会による執行の取り組み状況に対する監査結果・意見について定期的に報告を受けることで、取り組みの実効性等に関する検証・助言を通じて

組織的かつ効率的な監督を行っています。当グループにおける自律的な業務プロセスの整備は着実に進捗していると評価していますが、引き続き業務品質の持続的な向上と管理フレームワーク全般に対する実効性の確保に向けて監督を行っていきます。