

## 業務品質の向上・高度化に向けた取り組み

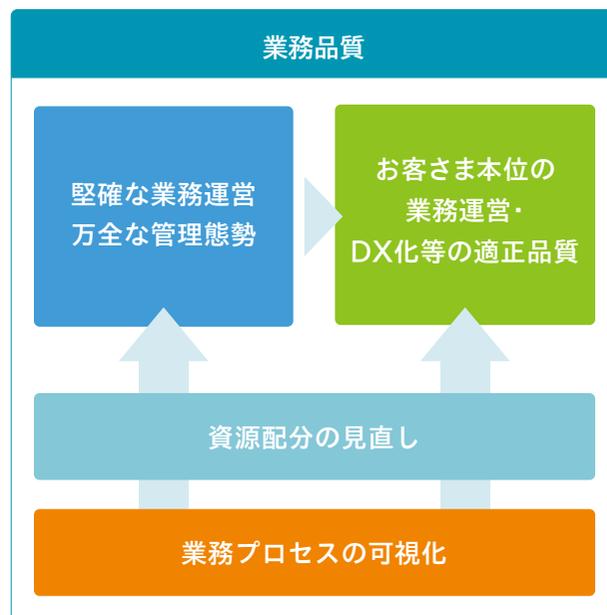
当グループでは、受託者精神に基づきお客さまの期待を上回る商品・サービスを提供することが、お客さまや社会からの信認の基礎であると位置付けており、業務品質の向上・高度化を経営の最重要課題として取り組んできました。また、商品・サービスの提供者である社員への浸透が重要であるとの認識から、「私たちの行動指針」を策定し、適切に行動するための考え方を公表しています。

### 2022年度における取り組み

2022年度には、構築した業務品質の向上・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の実運営を開始しました。

これにより、商品・サービス全体を俯瞰して、業務プロセス上の脆弱性を発見し、自律的な業務品質の改善を継続的に行っていきます。

具体的には、事業自らが、提供する商品・サービス単位で業務プロセス上のリスクのコントロール状況について自己評価を行い、業務管理部が全社横断的な観点で横串評価を行った上で、必要な改善活動を経営レベルで議論しており、これを年1回のPDCAサイクルとして運営しています。



また、商品・サービスごとに、お客さまとの接点を中心とした業務プロセスの全体像、当該商品・サービスの位置付け、当社パーパスと商品・サービスの紐付きを明確化する目的で、業務プロセスの可視化に取り組んでいます。本可視化により、業務に従事する社員は、自身が直接関与しない部分も含め、ステークホルダーであるお客さまに商品・サービスが届けられるまでの全体のプロセスに対する理解が深まり、自らの業務の重要性をより一層理解することで、品質の向上へとつなげていきます。さらに、新たな商品・サービス導入時に本可視化を行うことで、実際の商品・サービス提供前に、業務プロセス上発生しうるリスクの未然的な発見を行っています。

これからも、お客さまの期待を超える「信認関係」に基づく堅確な業務運営と万全な管理態勢を追求していきます。業務品質の向上・高度化は継続的に取り組み、アップデートしていくことで経営基盤や組織力の強化につながります。

フィデューシャリーを礎に、これまでに確立してきた既存領域での安心・安全を価値創造領域でも展開していきます。