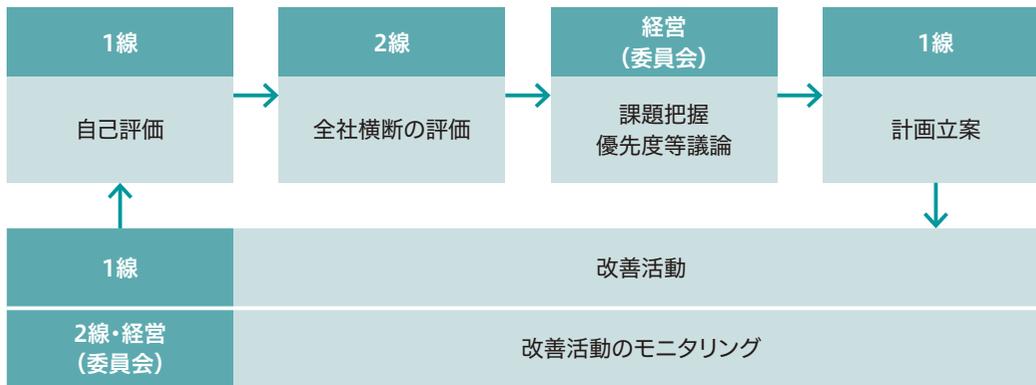


## ■ 業務品質の高度化に向けた取り組み

過年度に生じた不祥事案などの反省から、高い業務品質が信託銀行グループとしての当グループの強さの源泉であり、お客さまや社会からの信認の基礎であることをあらためて認識し、ステークホルダーからの期待に応え、またその期待を上回るように、業務品質の改善・向上のため運営体制の整備に努めてきました。

2021年度から検討を続けていた業務品質改善のPDCAについては、2022年度より実運営を開始しており、恒常的に課題を発見し改善していく仕組みづくりが完了致しました。今後も、業務品質の改善・向上のため、さらなる高度化を図っていきます。

### 業務プロセス改善のPDCA



### 具体的な取り組み

#### (1) 業務品質改善のPDCA運営の開始

当グループに対するお客さまや社会からの期待が高まるなか、これまで日々、業務品質の改善・向上に努めてきました。しかしながら、不祥事案などを契機に安全・安心に商品・サービスをご提供するためには、恒常的に業務プロセスの課題を把握、改善し続ける仕組みが必須との認識から、本PDCAを構築し、運営を開始致しました。

具体的には、1線自らが提供する商品・サービスの品質について自己評価を行い、2線が全社横断的な観点で評価を行った上で、必要な改善活動を経営レベルで議論致します。

1線が重点的に取り組む商品・サービスは、相対的にリスクが大きくなるといわれており、これらの傾向を踏まえ、2線、経営レベルでは社会、環境および当社戦略の変化などの観点から評価を行うことで、特に潜在リスクが大きな課題を把握致します。

また、把握した課題については、次年度の事業計画に織り込み、翌年度のモニタリング対象とすることで、改善に向けた実効性の向上を図っています。

#### (2) 業務プロセス可視化の強化

商品・サービスに係る全体のバリューチェーンを常にモニタリングし最適化するためには、プロセスの可視化が大変有効です。

プロセス可視化の強化により、1線部署では従来当たり前と考えてきたプロセスを一から見直すことで潜在的なリスクを排除することができるようになり、2線部署は可視化されたプロセスを客観的にチェックすることで、1線部署を指導、助言、管理することができます。さらに、3線部署が独立・客観的な視点で1線、2線の取り組みを検証することで、当グループの業務品質改善活動の実効性を高めることができます。このように1線・2線・3線の役割が明確化され、リスク認識の統一が図られることで、相互理解が進み、潜在リスクの発現防止、リスク文化の醸成などにつながります。

また、プロセス可視化は、グループ内の異なる部署で行われる類似業務の特定にもつながります。特定された類似業務の良い点を取り込むことで、効率的に業務品質の向上を図ることができます。加えて、業務プロセス実施に必要なリソースなどに関する定量的な情報も併せて把握・管理することで、事業ポートフォリオ自体の見直しも容易になり、お客さまや社会のニーズに合わせた迅速かつ柔軟な意思決定が可能となります。