

## 基盤

# 資産管理総合サービスを 安定的かつ効率的に提供する基盤

## CONTENTS

- サービス品質向上に向けた取り組み 27
- 業務継続態勢 32

# サービス品質向上に向けた取り組み

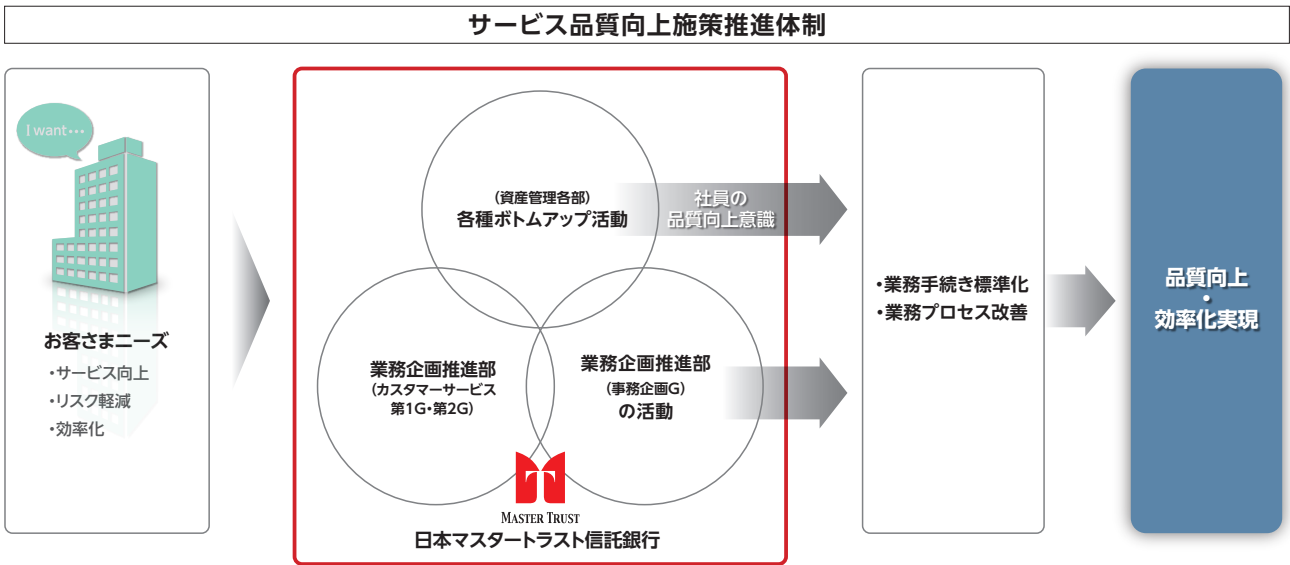
## サービス品質の更なる向上

当社では、サービス品質の更なる向上（サービス向上、リスク軽減、効率化）に向け、全社をあげて各種活動に取り組んでいます。

業務企画推進部事務企画グループでは、標準的な手続きを整理し社内展開する一方、担当者が資産管理業務を行う各部に密着し、業務プロセスの改善やサービス品質を支える仕組みの整備を推進しています。また、社員一人ひとりの自律的かつ継続的な成長を図るため、人事総務部とともに体系的な人材育成プログラムの整備と運用も行っています。

資産管理業務を行う各部においてもサービス品質向上への様々な取り組みが活発に行われ、業務企画推進部事務企画グループがこれをサポートしております。また、ボトムアップによる活動の推進を通じて、社員一人ひとりのサービス品質向上意識にも繋げています。

こうしたボトムアップ活動を含む業務運営の状況は、業務管理部や業務企画推進部事務企画グループが把握し、その取り組みの評価や現状課題の抽出等を行い、資産管理業務を行う各部と情報を共有化することにより、サービス品質の改善に繋がっています。



## CSA(コントロール セルフ アセスメント)

CSAとは、業務に内在するリスクを業務担当部署が自ら特定、認識し、リスクの程度およびコントロールの状況进行评估し、それに対する必要な対応策を策定、実施することにより、自律的にリスクの制御、リスク管理の強化および内部統制の向上を図る活動です。

当社では、CSAを通じて定期的、継続的に各業務プロセスが持つ潜在的なリスクを評価し、業務フローの見直しなど必要なアクションプランを実施することでサービス品質向上に努めています。

## 生産性向上への取り組み

### 効率的な業務態勢の実現

当社では取引決済共通システムの運用により、国内外の約定処理に係る共通プラットフォーム化を実現し、更なるSTP<sup>\*1</sup>の促進により効率化、標準化を進めています。

あわせて、業務プロセスに則した「機能別組織」の編成により、処理の堅確性、迅速性を向上させるとともに、マーケット環境の変化に応じた機動的な態勢の構築およびコスト抑制を目指しています。

また、RPA<sup>\*2</sup>を活用した内部プロセスの自動化等のデジタル化を推進するとともに、AIをはじめとするデジタル技術の活用による生産性の向上、効率化の推進にも取り組んでいます。

※1 STP : Straight Through Processing

証券取引における発注、売買成立から決済までの過程がすべて電子的(自動的)に行われること

※2 RPA : Robotics Process Automation

ロボットによる業務の自動化技術。主にルール化が可能な定例、反復作業の代替として活用

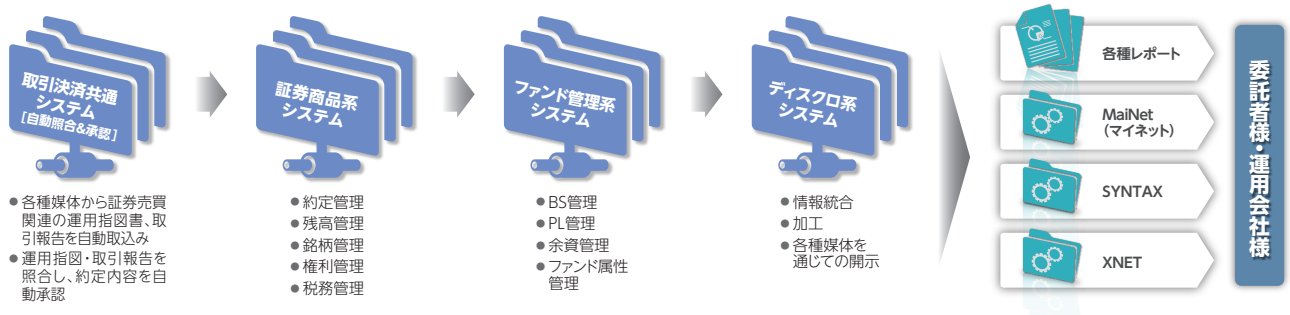
### (参考)システム構成 ～安定的かつ効率的なサービス提供の実現～

当社のシステムは、約定管理から各種レポート作成まで、目的毎の効率的な構成となっており、信託商品、信託以外の商品を問わず、多様な資産管理サービスに柔軟に対応することが可能です。

サービスごとにシステムを開発、利用するのではなく、共通のプラットフォームを利用することにより、安定的かつ効率的なサービスをご提供するものです。

これにより、証券決済制度改革、法改正等への対応を統一的に行うことができ、迅速かつ確実な対応を実現しています。

資産管理業務のシステム概念図



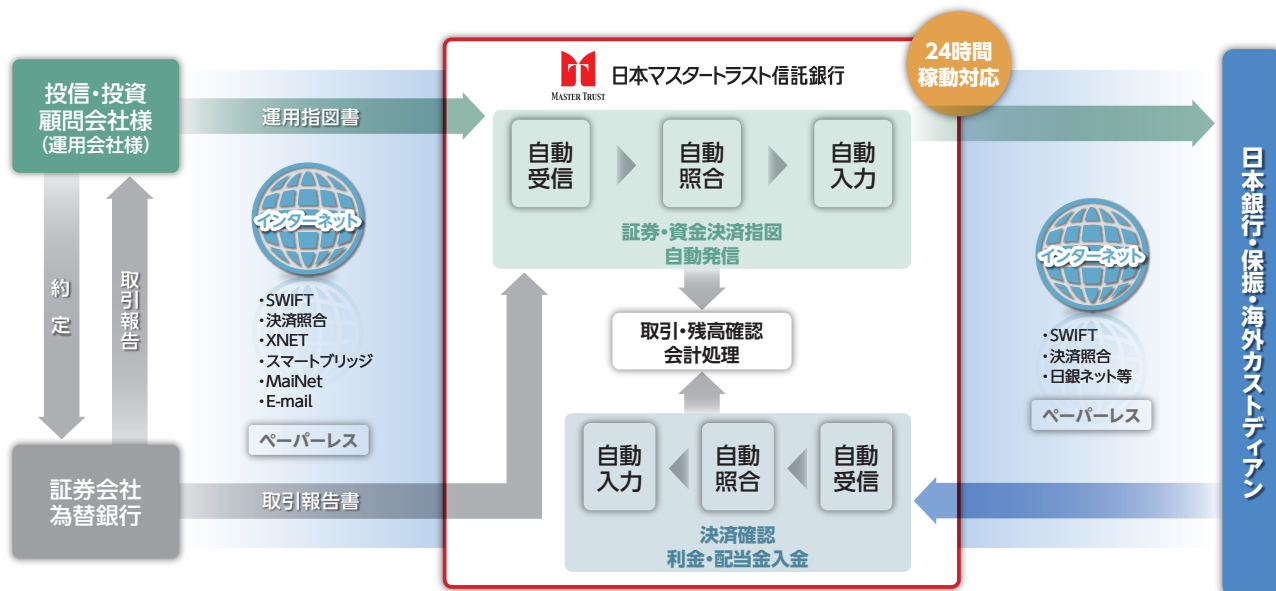
**(参考)取引決済共通システム ～約定から決済までの自動処理化の推進～**

2003年11月に、これまで国内外の資産毎に開発、稼働させてきた「STPシステム」\*を再構築し、国内外の証券取引および外国為替取引の約定、決済、レコンサイル(取引完了、残高確認)等の一連の処理を、統合的にかつリアルタイムで処理するシステム(「取引決済共通システム」)をわが国で初めて開発し、利用を開始しました。

当社では、この「取引決済共通システム」の稼働により、これまで進めてきた「大量の取引を正確、迅速に処理する」「コスト増加を抑制する」態勢を更に推進するとともに、継続的なシステム開発により、内外で整備が進む市場決済インフラとの接続や、証券決済制度改革への対応を進めてきています。

\* Straight Through Processing の概念を導入した約定から決済処理および決済完了確認までの事務処理を自動化した業務管理システム

**取引決済共通システムによるSTPの処理の仕組み**



## ■ 人材戦略

### 顧客や市場からの要請高度化

当社は2000年の創業以来、業容の拡大が続いており、直近の預かり資産残高は615兆円にのぼり、その資産の投資先は世界約130か国にも及んでいます。<sup>\*1</sup>

また、お客さまや市場からの要請は年々高度化の一途をたどり、サービスを提供する当社に求められる管理技術の水準も、これに応じて高くなり続けています。

このため、当社においては、人的資本の拡充が最重要の経営課題となっており、さらには、この人的資本の充実をもって、社内や資本市場の発展に貢献することが当社に与えられた使命であると考えています。

※1 2023年3月末現在

### 人的資本経営の実践

当社では、社員にさらなる成長や挑戦の機会を提供することによって、人的資本の増進をはかっています。

特にこの取り組みにおいては、年齢や性別に拘束されることなく、自己の変革や進化に全力を尽くす社員を育成することで、人的資本蓄積のための好循環形成を目指しており、これに即した各種の人材養成プログラムを運用しています。

### 人的資本拡充への取り組み(人材養成プログラム)

#### (1) 専門人材の養成

資本市場からの要請に応え、お客さまへ高度なサービスを提供し続けるためには、高い業務遂行能力、課題解決能力をもった人材の養成が不可欠です。

また、社会や資本市場へ持続的に貢献していくためには、これらの能力を束ねて最適運用する管理者の育成も必要となります。

このため当社では、「業務を通じた人材育成プログラム(OJT / on-the-job training)」、「各種研修プログラム」、「複数の専門業務機会提供」の3つを組み合わせた専門人材および管理者の養成システムを運用しており、この運用状況を経営が確認する体制を設けています。

#### (2) プロジェクト人材の養成

当社では、創業以来22年の間に約1,500億円のシステム投資を行っており、資本市場やお客さまからの要請の高度化、多様化により、この規模は年を追うごとに増加しています。

また、昨今はお客さまに競争領域特化の傾向が進み、お客さまの競争領域以外の業務を当社へ移管する事案が相次いでいます。

このような状況から、当社では、システム開発プロジェクトや大規模顧客案件のプロジェクトマネジャー養成が急務となっているため、この人材の養成を目的としたプロジェクト人材養成プログラムを稼働させており、3年間<sup>\*2</sup>で100名の当該人材養成を目指しています。

※2 2021～2023年度

## 人的基盤形成への取り組み

上記の各種人的資本拡充、増進を後押しして、その実効性を向上させるため、当社では人材の多様性を維持拡大するとともに、それら多様な人材への公正な機会提供をはかっています。

特に当社は社員の約7割が女性であるため、女性活躍推進の取り組みがそのまま経営戦略の遂行を支える重要な取り組みになっています。

この中でも当社は、女性社員が出産や育児などに際しても仕事を中断することなく、かつ長く働き続けられるようにするための制度整備や運営体制整備を進めてまいりました。

また、男性社員に対しても同様の制度を整備することで、社会的包摂伸展への貢献を目指しています。

なお、当社では、女性活躍推進をより実効的にするため、女性活躍行動計画に基づく職場環境改善や女性管理職養成を進めていますが、今般この取り組みが特に優れているとの評価を受けて、厚生労働大臣より「プラチナえるぼし認定」を交付されました。(2023年1月)

また、2018年11月には、優良な「子育てサポート企業」として、同じく厚生労働大臣より「プラチナくるみん認定」も受けています。



## 人的資本経営の成果指標

	2020年度	2021年度	2022年度
管理職女性比率 <sup>※1</sup>	15.4%	18.7%	25.7%
男性育児休暇取得率 <sup>※2</sup>	80.0%	117.0%	57.0%
正社員	115.6%	111.4%	119.2%
男女比賃金 (女性/男性)			
非正規社員 <sup>※3</sup>	—	—	—
合計	117.8%	115.7%	121.6%

※1 「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」(平成27年法律第64号)の規定に基づき算出したものです。2022年度に他項目も含め開示基準を見直し(見直し前:当社から社外への出向者を含み、他社から当社への出向者を除く。見直し後:当社から社外への出向者を除き、他社から当社への出向者を含む。)を行ったため、2021年度、2020年度の数値も同基準で掲載しています。

※2 「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」(平成3年法律第76号)の規定に基づき、「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則」(平成3年労働省令第25号)第71条の4第1号における育児休業等の取得割合を算出したものです。「育児休業取得者÷当事業年度における配偶者の出産者数×100」の算式で計算しています。配偶者の出産時期によっては、育児休業取得率が100%を超える場合があります。

※3 賃金:基本給、超過労働に対する報酬、賞与等を含み、退職手当、通勤手当等を除く。正社員:当社から社外への出向者を除き、他社から当社への出向者を含む。非正規社員:非正規労働者区分に、女性の労働者がいないため数値なし。

# 業務継続態勢 ～東京と大阪の2拠点によるデュアルオペレーションを実施～

## ■ 業務継続態勢 ～複数拠点による万全な補完態勢～

当社では、災害、事故、事件等の発生を想定した業務継続態勢の構築、およびその改善を経営の重要課題として掲げ、資産管理専門信託銀行としての社会的責任を意識した業務継続態勢の整備を進めています。

リスク分散の観点から執務場所については東京オフィス(浜松町)に加え、大阪オフィス(江坂、淀屋橋)およびバックアップオフィス(東京都)、システムセンターについてはメインシステムセンター(関東)およびバックアップシステムセンター(関西)を設置しており、万一、一つの拠点が被災した場合でも、他の拠点が補完し、業務継続が可能な態勢を構築しています。

また、これらのインフラを活用し、災害を想定した業務継続訓練を継続的に実施しており、業務継続態勢の整備改善に取り組んでいます。

## ■ オフィス要員のバックアップ態勢 ～複数拠点によるオペレーション態勢の整備、要員の育成継続～

メインオフィスが利用不可能となった場合に備えて、インフラ、スペース等、十分な設備を持つバックアップオフィスを設置しています。

日中、災害が発生した場合は、速やかにバックアップオフィスに移動して業務を継続します。また、広範囲な業務継続を前提とした、多様な危機管理訓練を行うとともに、業務のペーパーレス化等に加え、在宅勤務を組み合わせた業務継続態勢の整備を進めています。これに加えて、被災部署における代替要員の確保のための業務研修など、業務継続態勢の実効性向上に向けた取り組みを全社で実施しています。

また、首都圏広域災害時の業務継続態勢を強化するため、2018年4月に資産管理専門信託銀行では初めて、関西圏に独立した部として大阪資産管理部を新設しました。大阪資産管理部では、資金決済や証券決済など業務継続の優先順位の高い業務を中心に、東京とのデュアルオペレーション態勢を運営しています。

このデュアルオペレーション態勢とは、災害時だけに稼動するディザスターサイトとは異なり、平常時から東京と大阪2ヶ所と同じ業務を運用するものです。

今後とも、社会インフラとして必要性が高い業務を継続できる態勢を更に充実させるように努めます。

## ■ システムのバックアップ態勢 ～円滑な切替による業務運営の継続～

お客様の資産データを管理するシステムおよび対外的な決済等を管理するシステムについて、メインシステムセンターにおいて正副のホットスタンバイ態勢をとっており、正機障害時にはホットスタンバイ中の副機への変更運用を行います。

また、バックアップシステムセンターに設置のシステムへの随時データ伝送を行っており、メインシステムセンターにおいて災害等が発生した際も、何ら支障なく業務運営を継続することが可能です。

バックアップ体制

