

その瞬間に、東芝。

## 静岡銀行様で導入。

お客様に心から満足していただけるように、行員一人ひとりが「信用第一」を胸に、質の高いサービスを常にご提供していく。静岡銀行の内部統制を、東芝ソリューションが力強くサポート。

「地域とともに夢と豊かさを広げます。」という理念のもと、地域に密着した顧客本位の活動で、外部の格付機関からも高い評価を得ている静岡銀行。よりお客様に喜ばれるサービスが提供でき、しかも内部統制の確立にもつながる、正確かつ迅速なオペレーションの実現には早くから力を注いできた。その事務品質マネジメントの取り組みにおいて、顕在化していないリスクについても早期に検知して対応できる体制を構築するために導入されたパッケージが、東芝ソリューションのQualityGym®「事務品質アラーム®」だ。導入にあたっては、3,000以上もある業務プロセスの中で特に重要な500をマップ化。オペレーショナルリスクを効率的に管理するとともに、さまざまな視点からの分析で包括的な対策の立案に役立てていく。さらに、新しいサービスを企画する際に貴重な情報資産となるお客様のご意見ご要望をデータベース化。お客様のためになることはすべて行う姿勢である。静岡銀行では、この管理システムを東芝ソリューションとともにさらに進化させ、将来的には問題が起こる前に対策が打てる体制を目指す。常に先を見据える静岡銀行を、今後も東芝ソリューションはパートナーとして全力で支えていく。

**東芝ソリューションのQualityGym®「事務品質アラーム®」。**

# 内部統制 500プロセス を徹底チェック。

3,419人の行員一人ひとりのオペレーションの質を高め、よりお客様に喜ばれるサービスの提供に努めます。

静岡銀行 リスク統括部 オペレーショナルリスクグループ  
グループ長 滝澤聡康様 / 児玉辰彦様