



平成22年6月30日

東京都港区浜松町二丁目11番3号
日本マスタートラスト信託銀行株式会社

お客様の満足度重視への取組み（お知らせ）

弊社では、経営理念として、「お客様の信頼と信用を旨とし、お客様の多様なニーズに対し、的確かつ迅速にお応えすること」を掲げており、お客様満足度向上に向け、以下の通り継続的に取り組んでおりますのでご案内致します。

・お客様のアンケート実施等

お客様のご意見をもとにサービス内容等を改善していくために、投信委託会社・投資顧問会社のお客様へのアンケート調査を定期的の実施しております。アンケート終了後、お客様に個別にご意見を伺う等、ご満足いただけるサービス提供に向けて、改善を行っております。

また、機関投資家などのお客様が弊社のオフィスにご来訪いただいた際には、大切なお客様の資産を実際に管理している現場をご見学いただく等、お客様とのコミュニケーションを大切にする取組みも進めています。

・組織改正の実施

平成21年7月の組織改正で、お客様の更なるご要望にお応えするために、受託業務部カスタマーサービスグループを改編し、独立のカスタマーサービス部を新設するとともに、投資信託のお客様については投資信託部に専任の投信カスタマーサービスグループを設置しました。

今後も高度なノウハウを持ち、業務経験豊富な専任担当者が、お客様からのご要望・ご質問に対し、的確にお応えして参ります。

- ・議決権行使サービスへの取組み

コーポレートガバナンスに対する関心が高まりつつある中で、お客様の議決権行使指図を電子データで行うサービスを、わが国で初めて開始いたしました（平成15年3月より開始）。

弊社ではこのほか、業界最先端のサービスとして、株主総会の議案データを提供するサービス（平成15年10月より開始）や、議案の決議結果データを提供するサービス（平成20年7月より開始）の提供を行っております。このサービスは、最近の運用会社様における議決権行使結果の公表義務化の流れを受け、平成22年3月から、より詳細なデータを提供しております。

- ・デリバティブ管理業務のサービス向上

金利スワップやCDS（クレジット・デフォルト・スワップ）等、複雑なデリバティブ商品への運用ニーズに対応するため、当社は平成19年5月に、本格的なデリバティブ管理システムを導入しました。

この導入により、汎用的且つ大量の処理が可能となるとともに、デリバティブ取引の理論価格計算を内製化することも可能となりました。また、平成21年9月にはMarkitWire（金利スワップ取引）、DS Match（CDS取引）などの電子照合システムを導入し、約定照合の電子化を実現するとともに、担保管理については現金担保も可能とするスキームを開発し、お客様へのサービス向上に努めております。

今後とも、弊社はお客様の声に耳を傾け、お客様から必要とされる金融機関であり続けるために努力してまいりますので、引続きよろしくごお願い申し上げます。

以上

本件に関する問い合わせ先：
日本マスタートラスト信託銀行株式会社 総合企画部
tel：03-5403-5066、fax：03-5403-5098