



平成24年7月10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

お客様へ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、投信委託会社様・投資顧問会社様等のお客様へのアンケート調査を定期的を実施させて頂いており、頂戴したご意見・ご要望は、当社のサービスレベルや事務品質の向上に繋げております。

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事務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おります。

### ・サービス開発委員会の取組み

『真にお客様に選ばれる資産管理銀行へ』を実現すべく、お客様からの要望等をキメ細かく管理し、計画的且つ組織的に対応していくための情報ハブとなる組織として、サービス開発委員会（Service Development Committee、SDC）を設けております。

お客様から寄せられる各種ご要望やご照会等を貴重な情報ソースと位置付け、データベース管理し、蓄積された情報をもとに、弊社として拡充または強化を要するサービスの要件などを定めるための中心的な役割を担っております。

・デリバティブ管理業務のサービス向上

厳格化される各種規制への対応として重要となる時価評価・リスク管理においても、お客様へのサービス向上に努めております。

国際財務報告基準（IFRS）の導入を契機に公正価値に対する関心が一層高まるであろうことを見据え、店頭デリバティブの評価の更なる公正さや透明性の向上を目的として、平成23年4月より Markit 社のポートフォリオ・バリュエーション・サービスを導入致しました。これにより、更に客観的な評価値をお客様にご提供することが可能となっております。

また、弊社は国際スワップ・デリバティブ協会（ISDA）に加盟し、刻々と変化するデリバティブ取引の世界標準の動きを的確に捉え、お客様へのタイムリーなサービス提供するべく、体制の構築を進めるとともに、豊富なノウハウを駆使したコンサルティングサービスを提供し、多種多様なお客様ニーズの実現をサポートさせて頂いております。

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