



平成25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、CRMシステムにて情報管理を行うとともに、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お客様の時価評価・リスク管理において、平成23年4月にMarkit社のポートフォリオ・バリュエーション・サービスを導入し、更に客観的な評価値をお客様にご提供させていただいております。

また、弊社はスワップ・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るとともに、豊富な業務ノウハウを駆使したコンサルティングサービスをご提案・ご提供することにより、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。

- ・WEB サービスを活用したお客様向け報告書の電子化

弊社がご提供するWEBサービス（MaiNet）の機能拡充を図るとともに、お客様向け各種報告書類の電子化への取組みも進めております。

平成24年2月より、紙媒体でご提供している月次・決算レポート等を、MaiNetからPDFなどの電子媒体で入手していただけるサービスをご提供しております。

更に、平成25年2月には、電子媒体が改ざんされていないことを第三者機関によって保障する「電子署名」「タイムスタンプ」サービスの機能追加を図ったほか、同年3月には、電子媒体への「印影」追加も実現いたしました。

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