



平成26年8月29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。

### ・セミナー・合同研修会の開催、お客様向けアンケートの実施

弊社では、毎年、投信委託会社様・投資顧問会社様向けに「MTBJセミナー」を開催しており、平成25年度は「金商法府令改正対応」「新興国市場投資にあたっての事務上の留意点」等、4つのテーマについてご紹介・ご案内させていただきました。また、投資信託においては、事務担当者様向けに半期に一度、初級者および中級者向けの「合同研修会」を開催しており、本年7月には「投信法改正について」「デリバティブの管理体制及びLEI取得について」等、5つのテーマについてご紹介・ご案内させていただきました。今後も、タイムリー且つお客様の関心が高いテーマを中心に、セミナー・合同研修会を開催させていただく予定としております。

また、弊社では、サービス内容等をより改善すべく、お客様へのアンケート調査を定期的実施させていただいております。

セミナーやアンケート等においてお客様から頂戴した貴重なご意見・ご要望につきましては、弊社のサービスレベルや事務品質の向上等の取組みに繋げております。

### ・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、弊社では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、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。

昨今では、投資信託においても店頭デリバティブ商品の運用ニーズが拡大していることを踏まえ、世界的にも知名度の高いCalypso Technology社のシステムに

ついて適用範囲を拡大し投信計理にも対応いたしました。

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いただいております。

- WEB サービスを活用したお客様向け報告書の電子化、機能拡充

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。

平成 24 年度末に電子帳票の機能拡充を図ったほか、平成 26 年 3 月には、お客様や運用会社様のご意見・ご要望を踏まえ、利用可能開始時刻の早期化を実現いたしました。

- 投信委託事務代行サービスの拡大

弊社では、投信委託会社様に本来の業務に専念していただくことを目的として、長年に亘り培った投資信託の受託ノウハウを活かし、基準価額算出業務のアウトソーシングサービスを提供しており、ご利用の各社様よりご好評いただいております。

投信委託会社様のご要望の広がりを受け、当社がご提供するサービス内容も、基準価額算出業務だけではなく、レポートの作成支援、受託銀行等向けの各種転送サービス等、徐々に拡大して参りました。

弊社では、投信受託業務に加え、投信委託会社様の投信計理業務の代行サービスをご提供する資産管理専門信託銀行として、今後もお客様のお役に立つサービスを強化して参ります。

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