



平成 19 年 6 月 28 日

各位

日本トラスティ・サービス信託銀行

当社では、平成 18 年度に、下記のとおり、お客様の声を反映し、業務の改善を行いました。今年度も、お客様のご意見、ご要望にお応えし、お客様の利便性を高めて参りたいと考えておりますので一層のご愛顧をお願い致します。

## 記

### 【タイムリーな情報提供】

#### 1. 投資信託委託会社様、投資顧問会社様向けセミナーの開催

投資顧問会社様、投資信託委託会社様向けにタイムリーな情報提供を図るべく、資産管理業務に係る様々なテーマにて、セミナーを年 1～2 回のペースで開催してきており、おかげさまでご好評頂いております。

平成 18 年度も、以下のテーマにてセミナーを開催致しました。

#### 〔投信業務関連〕

18 年 7 月 「投信振替制度開始に向けて」

～実務の変更点とその対応について～

18 年 7 月 「ロシア市場の A (アー) to Я (ヤー)」

～現地実踏に基づく証券市場の実態と展望～

#### 〔特金等業務関連〕

18 年 7 月 「一般債振替制度への移行に向けて」

～特例社債の移行について～

19 年 2 月 「信託銀行におけるファンド決算業務について」

～信託レポートの見方等～

19 年 2 月 「株券電子化」

～制度概要とスケジュール～

## 2. 投信振替制度の制度移行にかかる説明会の開催（18年11月）

18年度につきましては、前掲のセミナーに加え、証券決済制度のひとつである投信振替制度への制度移行につきまして、受託会社として入手した情報をいち早くお客様へ還元するため、実務に即した形式で想定される事務フローについての説明会を開催致しました。

主な内容は次のとおりです。

- (ア) 設定、解約等における日次フローについて
- (イ) 専用口座の開設、残高確認及び資金決済における留意点
- (ウ) 受益証券集中移行手続きについて

### 【オペレーション・サービスの向上】

#### 1. オンライン情報提供サービスの機能改善（18年8月）

当社では、インターネットチャネルにおけるインターフェースを整備することにより、お客様の利便性の向上や、業務・サービスの合理化を図るべく、オンライン情報提供サービスの機能改善を進めております。

その一環として、今年度は、委託者様向けにご提供させていただいておりますMRKサービスについて、新しい一括照会機能を新規で開発致しました。新機能では、帳票の作成方式を見直すことによりレスポンスの改善を図り、またユーザーパターン機能や一括保存機能を備えることにより、定例的な作業について操作時間が短縮できるようになっております。

また、投資顧問会社様については、オンライン情報提供サービスを、これまで原受託行経由で有料サービスで提供させていただいておりましたが、当社から直接、無料にてご提供させていただくとともに、投信委託会社様へのサービスも開始致しました。あわせて、デリバリー基盤システムを構築し、データ提供機能の拡充に向けたインフラを整備致しました。19年3月には投資顧問会社様向けのレポート照合用データの配布を開始しています。

#### 2. 株主優待券の換金対象の拡大

信託財産にかかる株主優待券につきましては、適正なマーケットが存在し、容易に換金が可能なものについては、換金の上、ファンドに配分しておりますが、今般、マーケット動向等を検討し、換金対象を拡大致しました。

## 【お客様の声】

### 1. カスタマーサービスセンターの設置（18年11月）

当社の現場には、日々多くのお客様からご要望等が寄せられています。これらの“お客様の声”を統括して収集、管理し、適切に対応するために社内連携を図るため、カスタマーサービスセンターを設置いたしました。

個別現場でうかがいした“お客様の声”を広く社内に周知し、出来る限り速やかにお客様のご要望にお答えできるよう適切な対応をとってまいります。

### 2. ホームページのリニューアル、「お客様の声コーナー」の新設（18年12月）

当社の様々な取組みを紹介し、お客様に対する当社の姿勢を、よりご理解いただくことを目的としまして、ホームページをリニューアル致しました。

内容は、具体的でわかりやすくご報告するよう心がけ、またお客様がお知りになりたい情報に、できるだけ簡単にアクセスできるよう構成を見直しました。

お客様からの直接のご要望にお応えするべく『お客様の声コーナー』も新設しています。

### 3. お客様向けアンケートの実施

当社では、年1回程度のサイクルで、定期的に投資顧問会社様、投信委託会社様のご協力を得て、アンケートにより“お客様の声”や当社の評価をうかがっております。

これにより、お客様が当社のどこを評価し、どこに更なるサービスの向上を期待されているかを確認させていただき、今、当社が何をなすべきかの貴重なアドバイスとさせていただいております。

（本件に関するお問い合わせ先：企画部 西田 Tel 03-6220-2071）

以上