



平成21年6月30日

各位

日本トラスティ・サービス信託銀行

当社では、平成20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

投資信託委託会社様、投資顧問会社様向けに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を頂いております。

平成20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]

- 20年9月 「①次世代 RTGS、②投信ファンドにおける外国籍投信組入の実務上の留意点」
- 21年3月 「①ギリシャ市場の税制改正、②外国権利情報に関する実務上の取扱い 他」

[特金等業務関連]

- 20年8月 「①株券電子化の概要、②特金業務におけるエマージング市場の実務 他」
- 21年2月 「①信託銀行におけるファンド決算業務、②外国証券コーポレートアクション情報等に関するアンケート 他」

### 【WEBサービスの活用】

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。平成20年度も、以下の取組みを行ないました。

#### 1. 外国証券に関わる受渡状況報告書(フェイルのご連絡)サービスの開始 (20年7月)

外国証券に関わる受渡状況報告書(フェイルのご連絡)につきまして、エクセルファイルにてWEB掲載を開始しました。

#### 2. オンライン情報提供サービスの利用時間拡張 (20年7月)

オンライン情報提供サービスの利用時間を、従来の9時00分～21時00分から8時30分～21時00分とニーズの高い業務開始前を30分拡張しました。

### 3. Windows Vista 対応 (21 年 3 月)

Windows Vista と、それに伴う Internet Explorer (Microsoft 社) 7.0 (SP1)、Excel (Microsoft 社) 2007 (SP1) に対応しました。

### 4. 「EV SSL 証明書」導入によるセキュリティ強化 (21 年 3 月)

ペリサイン EV SSL 証明書 (業界統一基準に則って、企業の実在性をより高い精度で認証するもの) を導入し、弊社のオンライン情報提供サービスが確実な手順により認証されたサイト運営者が運営するウェブサイトであることを、従来よりも視覚的に分かりやすくご判断いただけるようにしました。

## 【お客様の声】

### 1. 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。

また、原信託受託者へも定期的にヒアリングを行い、間接的にお客様の声や当社の課題を吸い上げるようにしております。

## 【社内の取組み】

### 1. CS 推進委員会の設置

社長を委員長とする CS 推進委員会を設置し、社内各セクションの CS 施策の取組みにかかる提言や研修の開催等を通じて、当社職員の積極的な CS マインドを向上に努めています。

### 2. CS 情報カード活動

さまざまな「お客様の声」や「社内の気づき」をサービス改善に活かす為、「CS 情報カード」の取組みを行なっています。21 年 3 月には 2000 枚を達成し、課題の認識と対応を進めております。今後もさまざまな局面において活用し、お客様目線での取組みに努めて参ります。

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

以上