



平成22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21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21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〕

21年10月 「①投信ファンドにおけるデリバティブ商品組入れの留意点について ②エマージングの実務について (PART 2) ③国内株式の権利関係処理に係る変更点について」

22年3月 「①東証デリバティブ市場の今後の展望 ②エマージング市場投資の実務について (PART 3) 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〕

21年9月 「①米国債フェイル罰則規定にかかる実務等について、②国内株式の権利関係処理に係る変更点について、グローバル投資パフォーマンス基準 (GIPS) における当社の取り組みについて 他」

22年2月 「①東証デリバティブ市場の今後の展開、②オンライン情報提供サービスの便利な使い方 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・コンテンツの改善を進めております。平成21年度も、以下の取組みを行いました。

1. 委託者向けオンライン情報提供サービスのレベルアップ (21年11月)

従来より委託者向けに WEB によるレポート等の照会サービスを行っていましたが、

より分かり易く情報も拡充した「オンライン2.0」サービスを開始しました。提供レポートの追加の他、レポートの見方やその他の情報といったコンテンツの充実を行いました。

2. オンライン情報提供サービスによる配信ニュースの拡大（21年6月）

当社では「JTSB ニュース」を通じて、海外マーケットの情報や各種権利情報等を広くお伝えしております。昨年度は、お客様からのご要望の多かった「外国権利関係の速やかな情報配信」を実現すべく、「外国証券クラスアクションニュース」の配信を開始し、配信ニュースの拡大をいたしました。

【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（Customer Satisfaction「お客様満足度」）推進体制の強化

当社では「CSにおける業界No.1の必達」を経営目標として掲げております。更なるお客様満足度向上を目指し、21年10月にCS推進体制の抜本的な見直しを行ないました。従来から存在するCS推進活動組織を、社長を委員長とする「CS推進統括委員会」の下に集約しCS活動の全体統制機能を強化すると共に、各活動組織の更なる活性化施策を進めております。また、「当社における業務改善活動はCS向上に直結する」との考え方で、社内業務改善活動の横展開を推進する活動組織を新たに設置し、お客様の満足度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。今後もさまざまな局面において活用し、お客様目線の取り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