

資産管理機能に関する 2017 年度アクションプランの中間取組状況

当社は、「お客様の『新しい』に『新しい事務』で応える」という行動原則のもと、「お客様の資産運用高度化を支える資産管理のベストパートナー」を目指し、新たなサービスの開発、事務・システム基盤の整備、内部管理態勢の強化等の課題に取り組んでまいります。

以下では、取組方針に基づき設定した 2017 年度アクションプランの主な取組状況と、お客様本位の業務運営の定着状況を確認するための定量指標（KPI）について、掲載いたします。

取組方針
1. 資産管理サービス提供体制の強化
2. サービス品質の向上と新規サービスの開発に向けた取り組み
3. お客様の投資活動を支える情報提供の高度化

FD 実践

1. 資産管理サービス提供体制の強化

アクションプラン

- 資産管理サービスにおけるベストプラクティスの追求に不断に取り組みます
- 規制・制度の変更や新たな運用手法・投資対象に適切に対応するため、計画的なシステム投資により継続的にインフラの充実を図ります
- 職員向け教育メニューを充実させることにより、次世代を担う高度な専門性を備えた「資産管理のエキスパート」の育成に戦略的に取り組みます

定量指標 (KPI)

- 事務サービス品質改善件数
- 研修件数

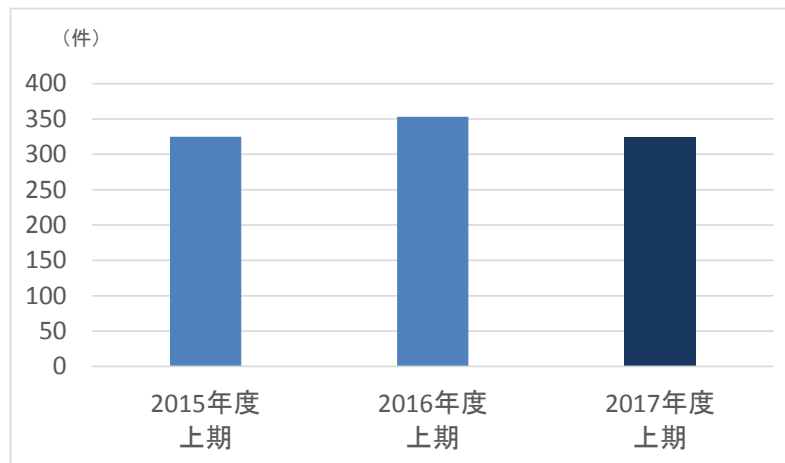
アクションプランの取組状況

① 事務サービス品質改善への取り組み

当社では、お客さまに最良の事務サービスを提供するため、事務サービス品質の向上に継続的に取り組んでいます。毎年、共通施策として全社カイゼン運動を展開し、全社をあげて推進しています。

2017年度上期は社内各部署で改善施策を掲げ、325件の改善に取り組みました。

事務サービス品質改善件数【KPI】



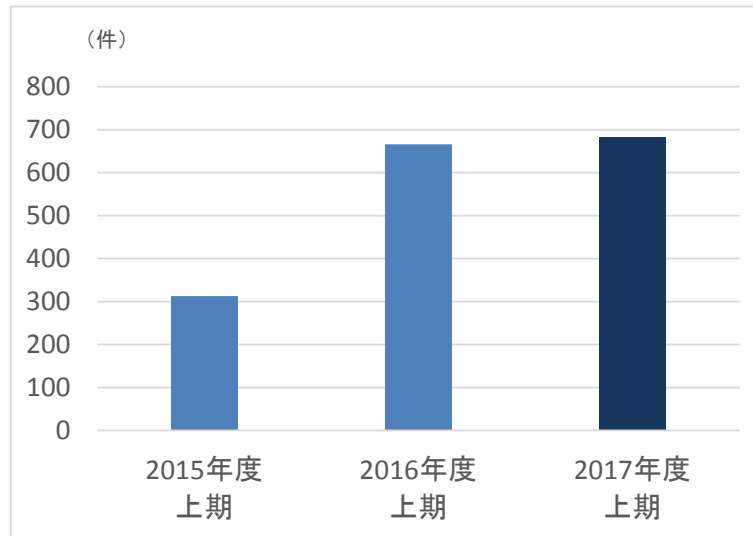
※当社で資産管理サービスの事務品質改善に取り組んだ案件数（期間は4月1日から9月30日までの実績）

② 専門人材の育成

資産管理業務を担う専門人材を育成するため、各オペレーション現場において、業務スキル研修に継続して取り組んでいます。

2017年度上期は、683件の業務スキル研修を実施しました。

研修件数【KPI】



※当社における業務スキル研修の開催件数（期間は4月1日から9月30日までの実績）

2. サービス品質の向上と新規サービスの開発に向けた取り組み

アクションプラン

- 新たな運用手法・投資対象に迅速に対応し、お客さまの「新しい取り組み」を資産管理面から積極的にサポートします。
- 資産管理に係るニーズや当社サービスへの評価など、お客さまの生の声を当社の経営戦略に活かすべく、お客さまとの接点を増やします。
- サービス内容に照らして適正な資産管理報酬を設定し、報酬設定プロセスの定期的な検証を行うとともに、その内容について適切な情報提供を行います。

アクションプランの取組状況

① お客さまのアウトソースニーズのサポート

当社は、お客さまの資産運用関連事務の負担軽減・効率化ニーズに応えるべく、事務受任サービスの開発・提供に積極的に取り組んでいます。

2017年度上期は、店頭デリバティブ取引の証拠金規制に対応するための担保管理事務の受任サービス体制を強化するなど、お客さまの事務負担軽減に貢献しました。

3. お客さまの投資活動を支える情報提供の高度化

アクションプラン

- 各国市場に関する規制・制度情報やお客さまが投資する資産に関する情報等、お客さまに対する各種情報提供サービスの充実に向けた体制整備を行います。

アクションプランの取組状況

① 情報提供

当社は、各国市場に関する税制や決済制度の変更など、お客さまの投資活動において活用いただける有益な情報を、当社ウェブサイトを通じてタイムリーに提供しております。

お客さま等の支持・評価

当社では、年に1度、当社サービスレベルに関するアンケートを実施し、お客さまからのご意見をサービス品質の改善や新たなサービス提供に向けた取り組みに活かしています。

成果

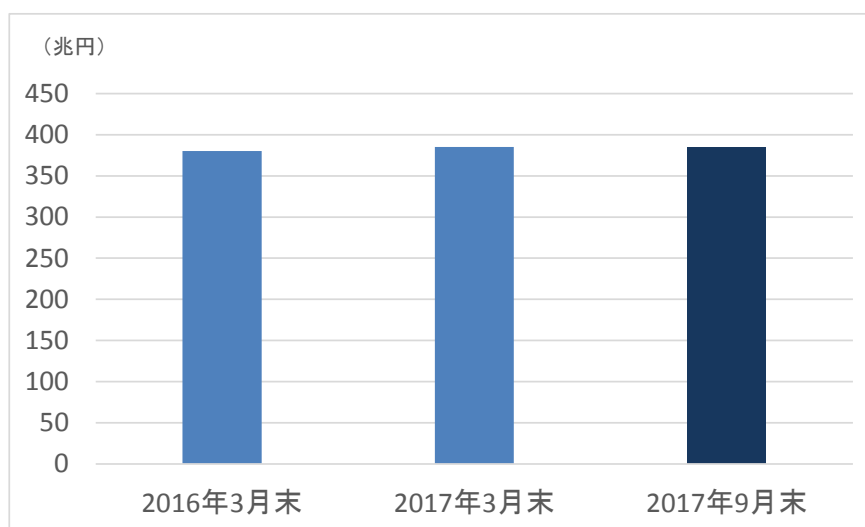
お客さまの多様化するニーズへの的確な対応など、真にお客さまが満足する資産管理サービスを提供し続けることで、お客さまから高い支持・評価を頂き、結果として、お預りする資産の増加に繋がるものと考えております。

2017年9月末時点で、お客さまからお預りする資産残高は、約380兆円となりました。

定量指標 (KPI)

- 預り資産残高

預り資産残高【KPI】



※当社における受託信託財産および常任代理契約等に基づく預り資産残高の合計

以上