



平成28年8月26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申し上げます。

・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27年度は「中国市場投資にあたっての最新動向」、「被用者年金一元化に伴う留意点等について」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。また、投資信託の事務担当者様の初級者および中級者向けに「合同研修会」を半期に一度、開催しており、本年7月には「モーゲージ債・TBA 処理の取扱い」「パキスタン、コロンビア、ルーマニアの市場制度動向」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。今後も、お客様の関心が高いテーマを中心として、タイムリーにセミナー・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、サービス内容等を更に改善すべく、第三者機関および弊社独自のアンケート調査を定期的の実施させていただいております。セミナー・合同研修会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

店頭デリバティブ取引に関する各国の規制強化に伴い、中央清算機関を通じた清算集中や、取引当事者間の証拠金の授受などが義務化されておりますが、弊社ではお客様の取引がこれらの規制を順守できるようシステム・事務体制を構築し、サービス提供しております。

厳格化される各種規制への対応において、重要になるお客様の時価評価・リスク管理について、弊社ではMarket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。

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（Ma i N e t）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、Ma i N e t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。

また、平成27年8月以降、本邦の受託銀行で初めて投資信託の当日の基準価額・外国証券時価をチェックしWEBサービス（Ma i N e t）を通じてタイムリーに投信委託会社様へご報告するサービスをご提供しております。

- ・投信委託事務代行サービスの拡大

弊社では、投信委託会社様に資産運用等、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ご提供しており、ご利用の各社様よりご好評いただいております。

ご要望の広がりを受け、お客様がご利用の基幹システムに応じたアウトソーシングサービスを提供しており、着実に受任実績を積み重ねております。また、基準価額算出業務だけではなく、各種レポートの作成支援等、サービス範囲も拡充しており、これからもお客様の幅広いご要望にお応えしてまいります。

- ・ETF管理サービスの拡大

弊社は平成13年7月に国内株式指数に連動する現物拠出型ETFを受託して以来、ETF管理ノウハウの蓄積とシステム整備を進め「金価格連動型」「上海株式指数連動型」「J P X 日経インデックス400連動型」「T O P I X E x - F i n a n c i a l s 連動型」等、各種ETFの受託を行っており、平成28年3月末現在、国内籍ETFの純資産残高の約7割をお預かりしております。引き続き、お客様の先進的なETF組成ニーズにお応えしてまいります。

今後とも、弊社はお客様の声に真摯に耳を傾け、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。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