

資産管理機能

FD 実践

お客さま等の  
支持・評価

成果

## 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

みずほ信託銀行（以下「当行」）では、特定金銭信託・特定金外信託・特定包括信託をはじめ、投資信託、有価証券信託等の資産管理業務において、お客さまが必要としている総合的なコンサルティングとソリューション提供を加速してまいります。

フィデューシャリー・デューティー実践のフロントランナーとして、お客さまからさらに高い評価をいただけるよう目指してまいります。

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中間取組状況と、お客さま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。

### 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。

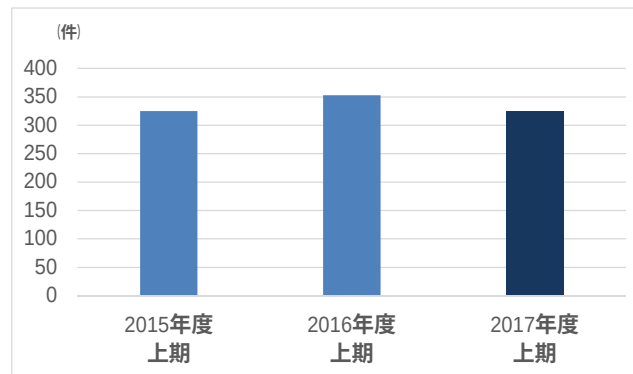
##### アクションプランの取組状況

#### ① 事務サービス品質改善運動

当行では、オペレーションを担当する資産管理サービス信託銀行（以下「TCSB」）と連携し、事務サービスの品質向上に向けた改善運動に取り組んでまいりました。

当行では、お客さまに対して最良の事務サービスを提供することを目的として、事務手続き上の課題・リスクの発見と改善に向けた取組みを継続してまいりました。2017 年度上期も TCSB と連携し、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

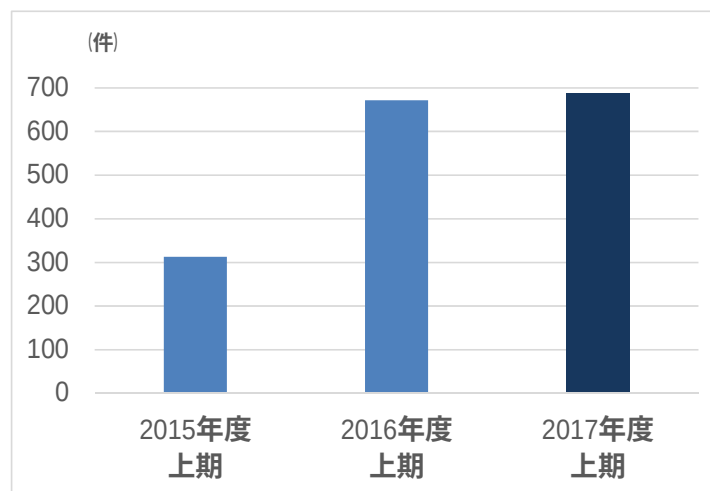


※当行とTCSBで資産管理サービスの事務品質改善に取り組んだ案件数（期間は4月1日から9月30日までの実績）

## ② 研修

当行では、TCSB と連携し、行員向け教育研修や外部セミナーの活用等を通じて、資産管理業務を担う専門人材の育成によるサービス提供体制の強化に取り組んでまいりました。2017 年度上期も取り組みを継続し、研修を 688 件実施しました。

## 研修件数



## 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行サービスへの評価など、お客さまの生の声を当行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 お客さまの資産管理にかかるニーズへの対応**

当行では、TCSB と連携し、システム基盤の整備などを通じて、ETF の管理態勢強化を行う等、お客さまのニーズに応えるべく、資産管理機能の強化に継続的に取り組んでおります。

**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**

お客さまの投資活動において活用いただける情報として、〈みずほ〉では各国市場に関する税制や決済制度変更等を中心とした多様な情報を、ウェブサイトを通じて迅速に提供する取組みを継続してまいりました。

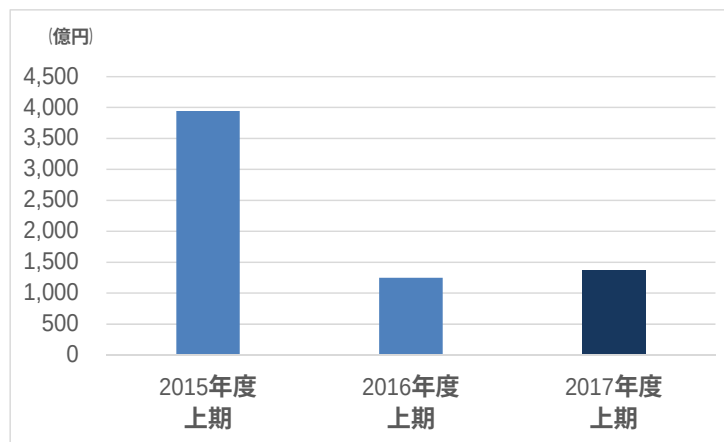
## お客さま等の支持・評価

資産管理に係るニーズや〈みずほ〉のサービスへの評価などに関するアンケートを毎年実施し、お客さまのご意見を既存サービスの品質改善や新たなサービスの検討に活かしております。

## 成果

当行は、引き続きサービス品質向上ならびにお客さま本位の業務運営の定着に向けて取り組んでまいりました。公募投信市場への資金流入が減少した 2016 年度上期において、当行がお客さまから新規に受託した公募投信残高は減少しましたが、2017 年度上期は着実に伸長しており、約 1,374 億円を新たに受託しました。

## 公募投信新規受託残高



※当行が新たに受託した公募投資信託における元本増加額（期間は4月1日から9月30日までの実績）