

項目	アクションプラン	下期の取組・対応 (2018年10月～2019年3月)
お客さまサービス	<p>お客さま一人ひとりの目標を達成するための資産計画の策定とその遂行をサポートするために、個人のお客さま向けに投資一任サービス「MSV LIFE」を提供しております。</p> <p>当サービスが、お客さまの資産形成・活用に有用な、より使い易く便利なものとなるように、サービス機能の追加開発や見やすさ等の改善等を行ってまいります。</p>	<p>■個人向け投資一任サービスについて オンライン完結型のロボアドサービス「MSV LIFE」に加えて、対面サポートのついたロボアドサービス「MSV COMPASS+」を2019年1月にリリースいたしました。お客さまのさまざまな資産運用のニーズに応えるべく、両サービスについて改善を行っています。</p> <p>(1)「MSV LIFE」のトップページ全面刷新 (2)「無料体験」ページの改善 また、2019年度上期に以下の機能のリリースを予定しています。 (1)お客さまの資産計画作りをサポートする「GOAL PLANNER」ツール (2)提携口座管理金融機関のお客さまマイページから、MSV LIFEマイページへのログインをスムーズにする対応</p>
	<p>「MSV LIFE」を安心してご利用いただくためにお客さまサポートチームを設置し、電子メールもしくはお電話にてお客さまからのご質問・ご意見等を受付けています。それらのご質問・ご意見等を参考にさせていただき、当社ホームページでの説明やお客さまへの「お知らせ」発信機能などを更に充実させて、当社のサービス内容等も含めてお客さまに分かりやすい様々な情報の発信に努めてまいります。</p>	<p>■個人向け投資一任サービスに関するお客さまとのコミュニケーションについて 引き続き、お客さまからの電話・メールでの問合せに対して、迅速・丁寧に対応しております。 また、口座管理金融機関のコールセンターに「MSV LIFE」または「MSV COMPASS+」に関する勉強会などを開催し、口座管理金融機関とも連携してサービス向上に努めております。</p>
	<p>「MSV LIFE」のご利用には、当社の提携金融機関に口座を開設していただく必要がございます。</p> <p>なるべくお客さまの選択肢が多くなり、お客さまに最適な金融機関でご利用いただけるように、口座をご利用いただける提携金融機関の全国的な拡大に努めてまいります。</p>	<p>■個人向け投資一任サービスの提携金融機関の拡大について 提携先金融機関からのニーズが高かった対面サポートのついたロボアドサービス「MSV COMPASS+」を開発し、2019年1月からあかつき証券を通じてサービスが開始されました。 引き続き、より多くのお客さまにとって最適な金融機関でご利用いただけるよう、地銀、証券会社等を中心に個人向け投資一任サービスの提携金融機関先拡大に努めております。</p>
	<p>当社サービスの提供を行う提携金融機関は、お客さまの利益を最大化するために、お客さま本位の業務運営に関する当社の考え方に賛同いただける取引先に限定いたします。</p> <p>また、提携金融機関とお客さまの間で利益相反が生じないよう適切にモニタリングし、常にお客さまの利益を最優先するような業務運営に協働で取り組んでまいります。</p>	<p>■お客さまの利益を最優先する業務運営 定量・定性面での事前チェックを行った上で、提携金融機関とサービスの取り扱いを開始しております。</p>
運用	<p>当社の運用哲学の1つである「徹底したコスト管理」は、特に長期投資においては運用成果に大きな影響をおよぼします。</p> <p>そのため当社の運用においては、組入れるETFなどの選定や発注先の証券会社等の選定についても、その手数料率を十分に勘案し、総合的にお客さまの利益を最大化する投資運用に努めます。</p>	<p>■徹底したコスト管理 2019年2月に、発注先証券会社等の執行コスト実績について定期確認とスコアリングを実施しました。 また、執行コストの更なる削減に向け新規発注先証券会社のヒアリング作業を開始しました。</p>
	<p>様々なリソースを活用しながら、お客さまのニーズを把握し、ソリューション提供のための新たな運用戦略及び運用商品の開発を継続的に実施し、お客さまに満足いただける運用成果を目指してまいります。</p>	<p>■運用戦略開発 当社独自のMSVキャピタル・マーケット・モデルをベースに、オルタナティブ資産の活用、リスク・アロケーションの導入などを特長とする新たなクオンツ・ファンドの運用を開始しました。</p>
手数料	<p>「MSV LIFE」では、お客さまが負担されるコストの総額には、信託報酬以外に組入れているETFの運用及び管理に係る費用など実質的にお客さまが負担されるコストも含まれています。</p> <p>このように、今後もお客さまの立場になって、お客さまが負担されるコストの分かりやすい説明・開示に努めてまいります。</p>	<p>■分かりやすい説明・開示 2019年1月リリースした「MSV COMPASS+」についても、「MSV LIFE」同様お客さまにとって分かりやすい手数料の表示を行っております。</p>
経営	<p>お客さまの利益の最大化を追求すると言うお客さま本位の業務運営の考え方を全役員に徹底するため、定期的な社内研修を継続的に実施してまいります。</p> <p>具体的には全役員向けに、広告・勧誘やコンプライアンス等に係る法令・諸規則・社内規程の理解を深めるための研修を実施してまいります。</p>	<p>■各種研修の実施 ・12月に会社の意思決定と業務執行をテーマに研修を実施しました。 ・2月に情報管理における役割分担をテーマに研修を実施しました。</p>
	<p>2018年度から、常にお客さま本位の業務運営を行うことが役職員の評価等につながるような人事評価体系を運用しており、今後も適宜充実させてまいります。</p>	<p>■人事評価態勢の構築 お客さま本位の業務運営を行うことが役職員の評価等につながるような人事評価態勢を構築し運用しています。</p>