

項目	内容	上期の取組・対応 (2019年4月～2019年9月)
お客さまサービス	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さま一人ひとりの目標を達成するための資産計画を策定しその遂行をサポートするために、オンライン完結型の「MSV LIFE」に加えて、対面サポートが付加された新しいサービス「MSV COMPASS+」を提供し、より幅広いお客さまのニーズにお応えしてまいります。 ●「MSV LIFE」、「MSV COMPASS+」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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■個人向け投資一任サービスについて ・お客さまの資産計画作りをサポートする簡易ライフプランニングツール「MY GOAL PLANNER」のサービスを提供開始しました。(5月) ・「MSV LIFE」の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(SSO対応)を実施しました。(4月) ・お客さまにサービスをより分かりやすくご理解いただくために「MSV LIFE」のサービスサイトの全面刷新を実施しました。(7月) <p>また、2019年度下期に以下の機能のリリースを予定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・投資一任契約締結をよりスムーズに行えるように契約プロセスの短縮化の実施 ・お客さまの使いやすさの改善を目的にPC画面とスマホ画面の統一化を実施 ・お客さまにとってより良い使いやすさ分かりやすいように、コンサルティングフローを刷新
	<ul style="list-style-type: none"> ●個人向け投資一任サービス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・ご意見を受付けてまいります。 ●提携金融機関の顧客サポートチームとの連携を強化しお客さま対応を向上させてまいります。 ●お客さまからのご質問・ご意見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まいります。 ●当社のサービス内容をはじめ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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■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。サービスサイトの「よくある質問」もより分かりやすいものに改善しました。 ・口座管理金融機関の顧客対応窓口を対象に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います。 ・情報発信の一環として2019年8月より「MSV MAGAZINE」の配信を開始しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの選択肢が多くなるよう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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■全国的な拡大に向けて ・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バイザー「MSV COMPASS+」を開発し、2019年1月からあかつき証券、10月から岡地証券を通じてサービスを提供開始します。 ・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います。
	<ul style="list-style-type: none"> ●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ご賛同いただける取引先に限定してまいります。 ●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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■モニタリング ・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扱いを開始しています。また定期的なチェックを実施することで継続的なモニタリングをしていきます。
運用	<ul style="list-style-type: none"> ●当社の運用哲学の1つである「徹底したコスト管理」のため、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てまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ■徹底したコスト管理 ・2019年9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た新規発注先証券会社のヒアリング作業を継続中です。
	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまのニーズに即したソリューション提供に寄与するため、資産運用に関する様々なリソースを活用しながら、運用戦略・商品の絶え間ない改良・開発を目指し、運用能力の高度化に努めてまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ■運用能力の高度化 ・強固な運用体制の継続的な構築を企図し、運用専門人材育成カリキュラムを開発、運用担当者を増員しました。 ・ESG(※)の調査・研究を通じESGが企業の持続可能な成長に深く関連するとの考えに帰結、ESG指標に連動するETFへの投資を開始しました。 (※)ESG:環境(Environment)、社会(Social)、ガバナンス(Governance)に重点を置く企業活動
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ●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。(具体例) 個人向け投資一任サービスでは、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めております。 	<ul style="list-style-type: none"> ■分かりやすい説明・開示 ・2019年10月の消費税率変更に伴う各種対応を行いました。
経営	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの利益の最大化を追求し、お客さま本位の業務運営の考え方を全役職員に徹底するため、定期的な社内研修を継続的に実施してまいります。 ●全役職員向けに、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ■各種研修等の実施 ・4月に2019年度アクションプランを策定・公表し社内周知を徹底しています。 ・法令等の更新に適時に対応した社内研修を行うべく、eラーニングの仕組みを導入しました。 ・9月に情報セキュリティをテーマに研修を実施しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ●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導入しており、今後も適宜充実させてまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ■組織体制の構築及び人事評価態勢 ・お客さまに高品質のサービスの提供を継続できるよう、要員増強を含め体制の強化充実を図っています。 ・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。