

項目	内容	下期の取組・対応 (2019年10月～2020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。</p> <p>●「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。</p>	<p>■個人向け投資一任サービスについて</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と投資一任のご契約前に無料コンサルティング画面で作成されたプランを保存可能にしました。(11月) ・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しました(11月) ・お客さまにとってより良い使いやすくなりやすいように、サービス内容を改定しました。主な改定ポイントは以下のとおりです。(2020年4月適用) <p>①ご契約前の無料体験、すでに口座を開設済み、あるいはご契約中のお客さまにご利用いただく資産運用プランのシミュレーションにおいて、お客さまの状況、ご計画に沿ったプランをより分かりやすくご提案ができるよう、資産運用プランのシミュレーション機能を大幅に改善しました。</p> <p>②従来、月に7日間程度変更停止期間があった変更停止期間を廃止し、原則いつでも変更契約申し込みが可能となりました。</p> <p>③「MSV LIFE」の引出頻度の追加(隔月を追加)を行いました。</p>
	<p>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●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。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、お客さまからの電話・メールでのお問合せに対して、迅速・丁寧に対応しています。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。 ・当社サービスに親しみやご興味を持っていただけるよう「MSV MAGAZINE」の配信を継続しています。
	<p>●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。</p>	<p>■全国的な拡大に向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、より多くのお客さまにとってベスト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。
	<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ご賛同いただける取引先に限定してまいります。</p> <p>●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>■モニタリング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ます。
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」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。</p>	<p>■徹底したコスト管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取引先ローカー選定などを行い、執行コストの削減を実現しました。また、更なる削減に向け、新規発注先証券会社の採用を行っています。
	<p>●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。</p>	<p>■運用の改良・高度化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ファンド管理プロセスの改善、関連システムの改良を実施し、提携金融機関拡大に伴う新規設定の増大に対応しました。 ・運用専門人材育成カリキュラムの履行や研修会の開催などにより運用担当者の指導・育成を実践し、運用体制の強化を推進しました。 ・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から、ESG指標に連動するETFへの投資を継続しています。 <p>(※)ESG: 環境(Environment)、社会(Social)、ガバナンス(Governance)に重点を置く企業活動</p>
手数料	<p>●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)</p> <p>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。</p>	<p>■分かりやすい説明・開示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様からのお問合せから説明が不足していると思われる記載があれば、適当な記載に改めることを継続的にを行っています。
経営	<p>●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>●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>■各種研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月に「パワー・ハラスメント防止」をテーマにコンプライアンス研修を実施しました。 ・12月に全社向けに「コンプライアンス業務研修」を実施しました。 ・1月に「不当品類及び不当表示防止法」をテーマにコンプライアンス研修を実施しました。
	<p>●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。</p>	<p>■組織体制の構築及び人事評価態勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。