



## 顧客本位の業務運営に関する取り組み状況

2018年9月現在

UBS アセット・マネジメント株式会社

### 1. Client Experience 向上会議による取り組み促進

2017年10月に新設した「Client Experience 向上会議」において、「顧客本位の業務運営を確立するための取り組み方針」の下、社内横断的に招集したサウンディング・ボードと以下の取り組みに対する有効性の検証や改善点の議論を行い、個々の取り組みを促進いたしました。

### 2. 「重要な情報の分かりやすい提供」への継続的な取り組み

- 販売用資料および目論見書のさらなる改善

販売用資料および目論見書のさらなる改善に順次取り組み、投資家であるお客様に運用商品の特長やリスクを分かりやすくお伝えする工夫を継続しております。

- 関連情報の提供力を強化

新興国の持続的な経済成長や市場開放政策などにより、お客様の投資対象が拡大するにつれて、投資機会の増した国・地域に関する情報の重要性も日増しに高まっております。

当社では、ファンドに直結する情報のみならず、現地の経済動向や時事問題なども取り上げ、お客様に運用商品への理解をより深めて頂くための支援材料となり得る関連情報の提供力を強化しております。

- 当社ウェブサイトのトップページ改訂

当社が発信する投資関連情報の『見やすさ』、『分かりやすさ』をさらに改善させる目的で、当社ウェブサイトのトップページを改訂いたしました。

### 3. 「顧客中心主義」を意識したサービス・クオリティの向上

2017年3月に発足したクライアント・サービス部において、これまで以上に「顧客中心主義」を意識した担当業務範囲の拡大を実施、サービス・クオリティの向上に努めております。

具体的には、従来まで投資家のお客様から直接頂いたお問い合わせに、営業部門のみでお答えして参りましたが、クライアント・サービス部も共にその役割を担い、今まで以上に迅速にお問い合わせにお答えする体制を構築しております。



#### 4. プロダクトレビュー会議による網羅的な検証

プロダクトレビュー会議において、設定後一定期間を経過した『ファンドの持続可能性』や『顧客満足度』に加え『適合性の確認』など、網羅的かつ各確認項目を深掘りした検証を行い、投資家であるお客様のニーズを満たす質の高いサービスを継続的に提供していることを確認しております。  
また、1年に1度、当社が設定している全てのファンドに関して同様の検証を実施いたします。

#### 5. リスク委員会における継続的な協議

リスク委員会において、運用ガイドライン遵守状況や取引先相手のリスクの確認、市場リスクの監視だけでなく、各ファンドリターンにおいて想定するリターンからの乖離状況、各ファンドのリスク調整後リターンについてのモニタリングを行うと共に、改善策等の協議を継続しております。

以上