

顧客本位の業務運営に関する取り組み状況

2021年3月現在

UBS アセット・マネジメント株式会社

1. Client Experience 向上会議における取り組み

「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、「Client Experience 向上会議」において、取り組み方針の年次見直しを実施し、変更の必要が無いことを確認いたしました。また、当社のみならず業界全体における取り組み状況を定期的に確認いたしました。なお、当社が継続して推進して参りました各取り組みの進捗状況は以下の通りです。

「重要な情報の分かりやすい提供」への継続的な取り組み

「重要な情報の分かりやすい提供」を推進するべく、主に以下の点に継続的に取り組んでいます。

- 当社ウェブサイトの継続的な見直し
昨年、大幅刷新いたしましたサステナブル投資関連ウェブサイトにとどまらず、注力分野についての取り組みを分かりやすくご紹介するとともに、情報発信力を強化する目的で、当社ウェブサイト全般の見直しを継続的に実施しております。
- お客様向け資料(旧:販売用資料)および目論見書における取り組み
当社が提供する運用商品の特長やリスク、魅力を分かりやすくお伝えする取り組みとして、お客様向け資料(旧:販売用資料)および目論見書の改善を継続しております。
- 投資関連情報の提供力強化への取り組み
お客様の投資リテラシー(情報・知識の活用能力)向上に貢献できるよう、販売会社との連携強化や情報提供力の強化に努めています。
コロナ禍においては、オンラインを中心としたセミナーを販売会社のご担当者で開催することで、当社設定ファンドの特長や魅力をより深くご理解頂けるよう努めました。とくに情報の入手が容易でない市場について、外部講師も招聘し、現地の経済動向や時事問題など、お客様の投資リテラシー向上に役立つ投資関連情報の提供力強化への取り組みを継続しております。
新たな試みとしては、販売会社のご担当者向けに、ランチタイムの限られた時間に目を通していただけるとお役に立つような、わかりやすくかつ独自の視点を提供するマーケットレポートの提供を開始し、ほぼ毎日継続、ご好評をいただいています。

「顧客中心主義」を意識したサービス・クオリティの維持

- 営業部門とクライアント・サービス部の緊密な連携による「顧客中心主義」を意識したサービス・クオリティを維持し、投資家のお客様から直接頂いたお問い合わせに迅速かつ的確にお答えしてお

ります。

- またコロナ禍における緊急事態宣言下においては、代表電話へのお問い合わせに対し留守番電話対応とさせていただきますが、受電を自動でメールで連絡を受ける機能を設定することで、職員の在宅勤務比率を上げさせていただきながら迅速に折り返しお応えできる体制を整備しました。

プロダクトレビュー会議による網羅的な検証

- 定期的に開催されるプロダクトレビュー会議において、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の確認を継続しております。

リスク委員会における継続的な協議

- 月次で開催されるリスク委員会において、お客様の最善の利益の追求を目指した運用が継続されていることの確認及び適宜改善策等の協議を継続しております。
また、当社がホームページに開示した成果指標(KPI)である当社設定ファンドのリスク・リターン分布状況に関し、ファンドのリスクと比較してリターンが不芳なファンドについては、プロダクトレビュー会議における精査に加えて、リスク委員会においても継続的にモニターし、運用目的に沿った運用が行われていることを確認しております。

2. 成果指標(KPI)について(2020年12月末現在)

昨年より当社が年2回開示することといたしました成果指標(KPI)である、当社設定ファンドのリスク・リターンの分布状況について、2020年12月末現在までの過去2年間の推移は以下の通りです。

概況

- リターンに関しては、コロナ禍により先行き見通しに不確実性が高まった2020年6月を除き、どの時点も、概ね70%以上のファンドがプラスリターンを記録し、リスクの高さに比例してリターンも高くなる傾向が継続しています。
2020年の証券市場は、コロナ禍の影響に加え、米中対立の先鋭化などによる世界経済の減速懸念が高まったものの、各国中央銀行による金融緩和政策の継続、11月の米大統領選挙後の景気刺激策やコロナワクチンへの期待から、年の後半にかけて先進国株式を中心に上昇しました。これを受けて、2020年12月末時点でも当社設定の75%以上のファンドが過去3年のリターンでプラス(過去5年では90%以上のファンドがプラス)を記録し、お客様の中長期の資産形成に貢献し得る運用商品を持続的にご提供出来ていると考えています。
- 他方、2018年の新興国通貨や株式市場の一部における大幅な調整や、2020年のコロナ禍の影響から、時点によっては年率10%強のマイナスリターンを記録するファンドもあり、過去3年では

全ファンド単純平均のリターンは、年率 1.4%から 7.8%の間で推移し、計測時点毎に差異が生じています。

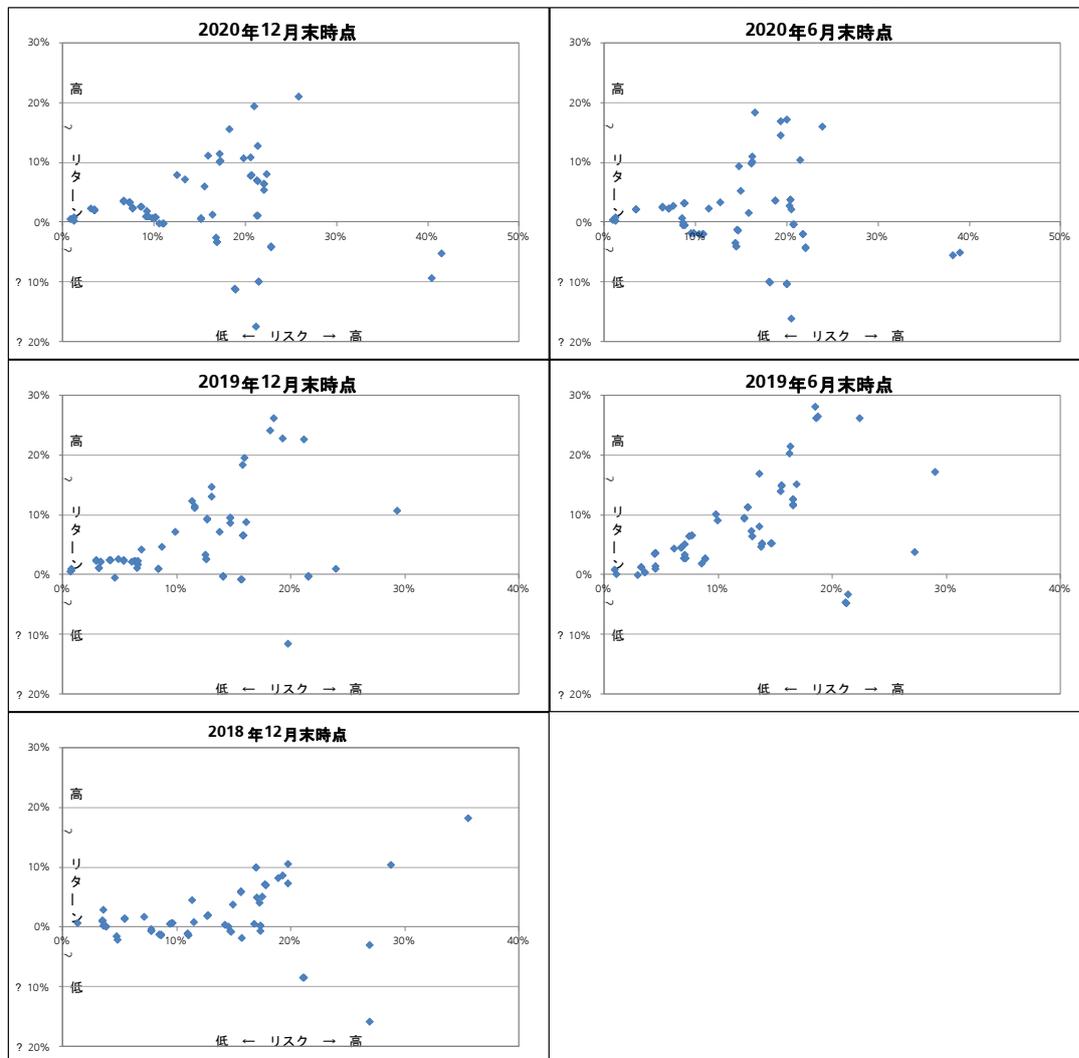
- リスクに関しては、引き続き過去 3 年では全時点で全ファンド単純平均のリスクが年率 11.0%から 15.0%の間で推移、各ファンドのリスク水準にも大きな傾向の変化は見られませんでした。2020 年はコロナ禍による影響を受けて市場のボラティリティが高まり、前年に比べてリスク水準が上昇する傾向にありました。

<3 年リスク・リターン分布>

※各時点、設定から 3 年以上経過したファンドを対象にしております。

※リターン:各時点において、過去 3 年分の月次リターン累積値を年率換算しております。

※リスク:各時点において、過去 3 年分の月次リターンの標準偏差を年率換算しております。

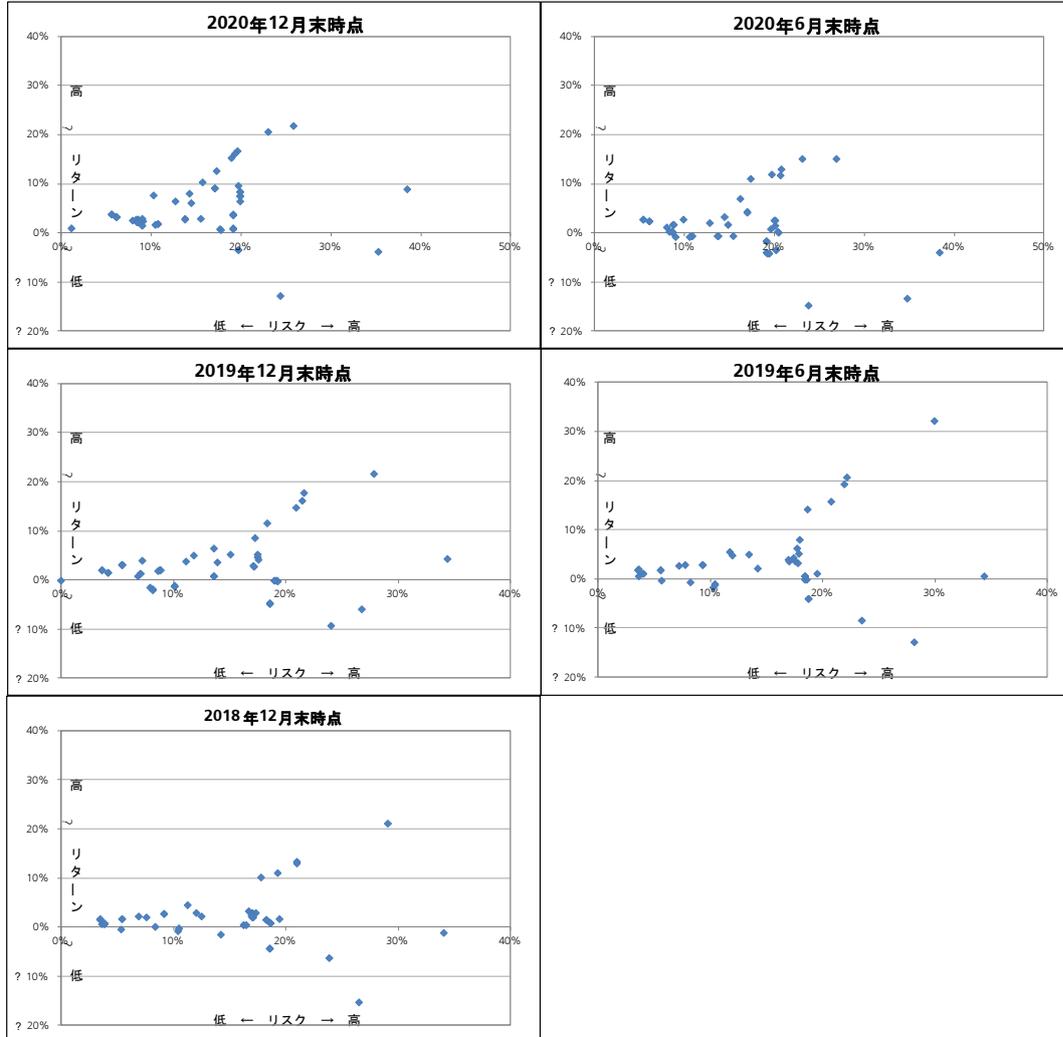


＜5年リスク・リターン分布＞

※各時点、設定から5年以上経過したファンドを対象にしております。

※リターン:各時点において、過去5年分の月次リターン累積値を年率換算しております。

※リスク:各時点において、過去5年分の月次リターンの標準偏差を年率換算しております。



以上