

## 《投資一任契約におけるお客様のご意見ご要望について》

弊社では、商品のご提案や定期的な運用のご報告など、主に日々の営業活動を中心にお客様と直接お話しをさせていただく場を通じて、さまざまなご意見やご要望を把握させていただきます。

頂戴いたしましたご意見ご要望は、社内において情報を共有化するとともに、お客様にさらにご満足いただけるよう、さまざまな経営改善に向けた取り組みに活かしております。

### お客様の声を把握する取り組みの実施について

弊社では、日々の個別訪問等の営業活動や四半期報告ミーティングの中で、担当者がお客様のニーズを積極的に把握する様に努めております。把握すべきニーズとして下記の点を特に重視いたしております。

当社の運用商品及びパフォーマンスに対する評価

当社の組織・人材に対する評価

運用報告書・運用提案書の充実度

当社の情報提供力に対する評価

プレゼンテーションに対する評価

お客様の新たな商品ニーズ

…等

把握した内容につきましては、コンタクト記録を作成の上、関係部門間での情報共有化を図っております。また、四半期ごとに取りまとめを行うとともに、必要な事項については随時対応を行っております。

### お客様の声に基づいた業務への取り組みについて

平成 18 年度にお客様のご要望に応えるべく実施した主な内容は以下の通りです。

既存商品のパフォーマンス向上のため、運用体制の強化、運用プロセスの一部見直し、投資対象の拡大、オルタナティブ商品での計量ファクター見直し、等を図りました。

情報提供サービスとして次の点に取り組みました。

- ・ プライベートエクイティに関する運用セミナーを年 2 回実施。
- ・ ホームページを刷新と機関投資家向けサイト設置の準備。
- ・ 商品説明資料デザインを刷新するとともに、内容を全面改訂。

以上