

お客様本位の業務運営の取組み状況（2019年12月）

ノーザン・トラスト・グローバル・インベストメンツ株式会社

ノーザン・トラスト・グローバル・インベストメンツ株式会社（以下「当社」といいます。）では、「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づき様々な取組みを継続しております。これまでの主な取組みにつきましてご報告いたします。

（方針1）お客様の最善の利益の追求およびお客様にふさわしいサービスの提供

＜対話機会の増加＞

お客様のニーズをできるだけ正確に把握するべく、お客様との対話機会を大幅に増加しました。（通年）

＜自社商品以外の提供＞

お客様の最善の利益の追求のために、自社商品以外の商品のご提供を行いました。（通年）

（方針2）利益相反の適切な管理

＜社内研修の実施＞

全職員を対象として利益相反管理についての研修を実施しました。（2019年10月）

＜適切なディスクロージャー＞

投資一任契約に基づき当社が運用指図を行う運用資産に自社設定投資信託の受益証券を組み入れる場合は、お客様にご理解いただけるよう十分な説明を行ったうえで、自主規制規則に則りお客様への事前開示と書面によるご同意をいただいています。（通年）

（方針3）情報の分かりやすい提供

＜説明資料の充実＞

運用戦略の説明資料、分析資料、定期的な運用実績の説明資料、その他の補足説明資料を大幅に充実させ、お客様のご投資の判断に資する分かりやすい情報の提供を行いました。（通年）

＜販売員向け勉強会の拡充＞

当社が設定運用する投資信託を組み入れている公募ファンドの販売会社の営業員向け勉強会を日本国内各地で行いました。（通年）

（方針4）従業員に対する適切な動機づけ

KPI の設定

当社では、お客様からの当社に対する信頼度を測る指標（自主的な KPI）として、顧客継続率（3年）を採用いたします。

期間	2015年7月～2018年7月	2016年7月～2019年7月
顧客継続率（3年）	80%	100%

また、今後新たな KPI 指標を拡充していく予定です。

「お客様本位の業務運営に関する方針」の見直し

当社は 2017 年 12 月に本方針を公表して以来、本方針に則った業務運営を常に心がけ、受託者責任を全うすべく取り組んで参りました。今般、本方針の内容と取組状況を見直した結果、現時点では文言の修正や追加を行う必要はなく、引き続き可能な限りの取組みを行っていくべきことを確認いたしました。

以 上