

## お客様本位の業務運営に関する取組み状況の公表について

当社の「お客様本位の業務運営を実現するための方針」に係る取組み状況に関し、取組み成果を定量的に評価できるようにするための成果指標(自主的なKPI)とともに公表します。

なお、当社において、一般顧客向け投資信託の販売及びファンドラップならびに外貨建保険の販売は行っていないことから、共通KPIの公表はございません。

### **【お客様の最善の利益の追求】**

#### 当社方針

当社はおお客様の最善の利益を図るべく、お客様の大切なご資産をお預かりする信託銀行としてプロフェッショナリズムを堅持し、お客様の声と真摯に向き合い、お客様にとって価値ある商品・サービスを提供してまいります。また、正確・迅速・丁寧なオペレーションを通して、お客様にご満足いただけるよう努めます。

#### 取組状況

- 当社は、野村グループの一員として、信託銀行の機能・特性を生かし、グループ各社との連携や独自の商品開発により、お客様の多様なニーズに応えてきました。
- 当社の資産管理業務に係るお客様からの信頼の成果として、投資信託の受託残高は、お客様のニーズに応じた受託体制の整備などにより、2024年3月末現在で33兆8,535億円となりました。また、一般信託においてもラップ信託やトライパーティーレポの受託件数増加等があり、信託全体の受託残高は2024年3月末現在で42兆7,154億円と堅調に推移しております。(最終頁の【KPI】受託財産残高の推移をご参照)

- お客様にご満足いただけるよう、2023 年度においては、以下の取組みを実施しました。
  - ・ PB ローン関係書類につき、WEB 完結型の電子契約等サービスである「クラウドサイン」の利用推進
  - ・ 野村 Web ローンの利便性を向上させるため、担保有価証券に米国 ETF、外貨建て社債、種類株を追加
  - ・ 野村 Web ローンの外国証券およびファンドラップの担保設定・解除をオンライン化
  - ・ 自由金利型定期預金および外貨定期預金に係る預金証書の原則不発行
  - ・ ラップ信託のサービス内容や契約手続の改善につながる以下の取組み
    - ✓ 相続時手続きの簡易化
    - ✓ SMA(セパレトリー・マネージド・アカウント)への乗換手続きの簡易化
  - ・ 委託者等に対する信託レポートの電子化の推進
  - ・ 資産承継サービスにおける顧客の利便性向上につながる以下の取組み
    - ✓ 面談専用のブースの増設
    - ✓ コミュニケーションツール導入等によるリモート環境の提供
    - ✓ 顧客満足度アンケートを実施し、要望事項の汲み上げ及び必要な対応の実施
  - ・ 投資信託受託業務に係る顧客満足度の向上を目的として、全投資信託委託会社に対し、顧客満足度アンケートを毎年実施し、要望事項を汲み上げるとともに、必要な対応を実施
  - ・ お客様へ提供する金融商品・サービスの品質向上に向けて、銀行代理店への情報提供、研修の開催、案件相談の実施を推進
  - ・ ファンド運用ビジネスにおいて、社内体制整備や四半期報告におけるモニタリング報告の拡充を通して報告内容の改良を推進
- 各部の運営計画に対する四半期ごとの実績報告において、当社方針に係る取組み内容を報告項目に記載し、お客様の最善の利益の追求を図るための取組みが、会社全体に一層定着するよう態勢を整備しています。

## 【利益相反の適切な管理】

### 当社方針

当社は、多種多様な金融サービスを提供する野村グループの一員であり、グループ内の別会社が販売会社となる商品や運用会社となる商品を取り扱う場合があります。そのような場合に、さまざまな利益相反が発生する可能性が否めないことから、当社では、「利益相反管理方針」を定め、利益相反に該当するおそれのある取引を特定して分類し、対象取引の管理の方法、体制、対象とするグループ会社を明確化した上で、お客様の利益が不当に害されることのないよう対象取引を適切に管理します。

また、当社は、新規商品の提供又は新規事業の開始に際しては、利益相反上の問題も含めた総合的な観点からの検討を行い、お客様の利益の保護を図ります。

### 取組状況

- コンプライアンス統括部署において、利益相反管理体制の有効性について定期的な確認を実施し、当社の管理体制、方法その他業務運営に問題がないことを確認しました。

## 【手数料等の明確化】

### 当社方針

当社は、商品・サービスの提供にあたり、手数料その他の費用等をいただく場合があります。

手数料その他の費用等に関する情報については、当該商品・サービスの提供の際にお渡しする書面等に記載する等により、お客様にご理解をいただけるよう、わかりやすく説明等を行うことに努めます。

### 取組状況

- 当社が提供する信託商品、サービスは、その内容、特性が多岐にわたることから、お客様に分かりやすい手数料、その他の費用等の表示となるよう、以下の取組みを実施しています。
  - ・ 当社が提供するバンキングサービスに係る手数料について、当社コーポレートサイトにて「手数料一覧」ページを設けるなど、商品の特性に合わせてお客様によりご理解いただきやすい形で表示
  - ・ 当社が提供する遺産整理業務に係る手数料について、お客様の資産規模に合わせた手数料計算例を複数掲載し、お客様がお取引をよりイメージしやすい形で表示

## 【重要な情報の分かりやすい提供】

### 当社方針

当社は、全てのお客様が、自らの判断と責任においてお取引いただけるよう、商品・サービスについて、対象となるお客様を特定したうえで、その内容や仕組み、リスク、選定理由について十分かつ適切な説明を行い、お客様の誤解を招くような不当な勧誘や不適切な広告は行いません。

また、お客様にご提供のご参考資料やお取引画面等についても、よりわかりやすい内容になるよう工夫を重ねてまいります。

なお、当社において複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等するケースはございません。

### 取組状況

- 当社は、原則として野村証券を中心とした代理店を通じて商品・サービスの提供を行っております。提供する商品・サービスに係るパンフレット、お客様に交付すべき書面等および当社 Web サイトについて、手数料に係る表示を含め、お客様にとってわかりやすい情報提供という観点をもって、以下の取組みを実施しました。
  - ・ バンキングサービスにおけるお客様向け利用画面について、商品性のポイントを、より分かりやすく具体的に表示することにより、お客様がサービス利用における留意点について、十分に理解のうえお取引いただけるよう改善
- 投資信託の受託者の立場から、最終的なお客様である投資家への影響も踏まえ、資産管理に有用な各国の税制を含む市場情報(NTB Information)を、主に投資信託委託会社向けに定期的に発信しております。また、当社が提供する投資信託受託サービスに関し、組織・体制、実績、サービスレベル向上の取組み、システム、業務品質向上への取組み、グローバルなカストディアン・ネットワーク等について、ディスクロージャー誌を通じて、図表等を交えわかりやすく丁寧な情報提供を広く行っております。

## 【お客様にふさわしいサービスの提供】

### 当社方針

当社は、お客様のご投資方針・目的のほか、お客様のライフプランをはじめ、様々な観点を考慮し、お客様にふさわしい商品・サービスのご提案を行ってまいります。

なお、当社はお客様への商品・サービスのご提案にかかる方針として、「勧誘方針」を定めております。

また当社は、お客様のご要望や商品・サービスの内容等を踏まえた適切なフォローアップを行ってまいります。

### 取組状況

- 当社では、代理店を通じて、お客様の多様なニーズに応えるべく、商品、サービスの開発・改善に努めており、以下の取組みを実施しました。
  - ・ 顧客及び商品の特性を踏まえたキャンペーン商品の展開
- 投信受託業務において、本邦初となる公募投資信託に対する受託者一者計算スキームの提供に向けた取組みを推進しました。
- 顧客の正当な利益の保護や利便性及び顧客満足度(CS)向上の観点から、「CS 向上・顧客保護等委員会」を設置し、委員会における審議のほか、CS 向上に資する施策の実行とモニタリングを行う態勢を構築しております。

## 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

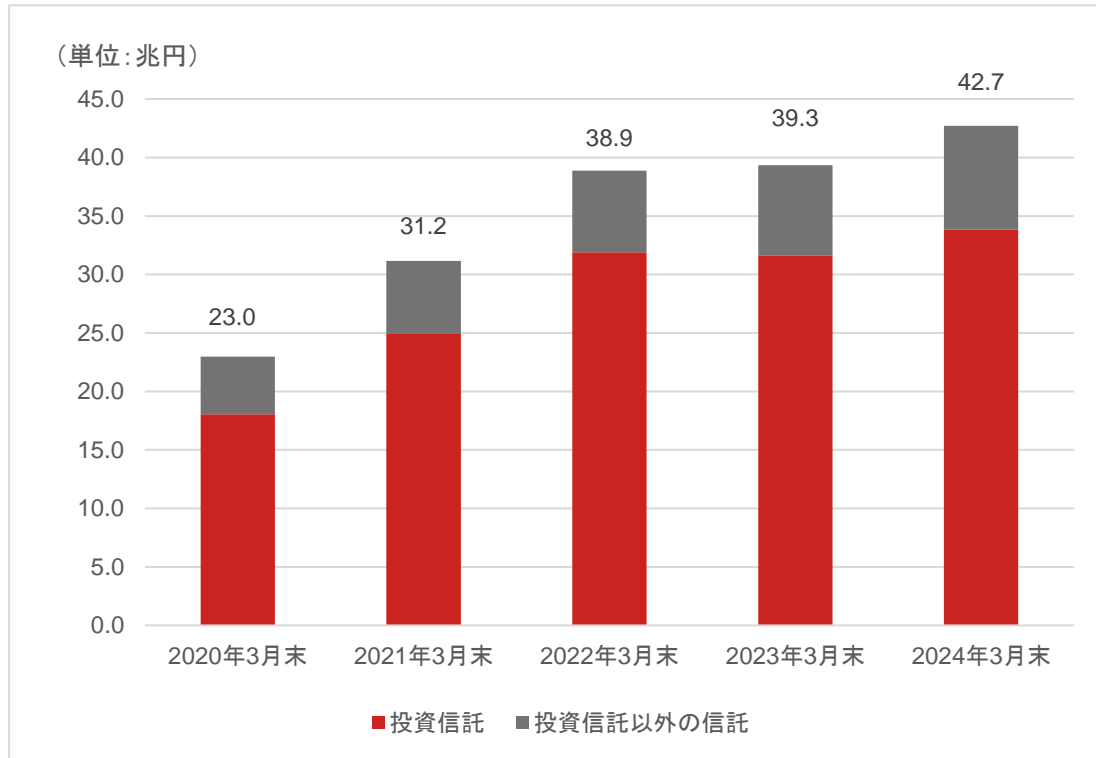
### 当社方針

当社は、社員一人ひとりが、常にお客様の最善の利益を意識して行動し、お客様にとって価値ある商品・サービスを提供するとともに、正確・迅速・丁寧なオペレーションを通して、お客様にご満足いただけるよう、社内教育・研修の充実に努めます。

### 取組状況

- 野村グループの一員として、お客様に質の高い商品・サービスを提供するため、専門性の高い人材の育成に努めており、社員が担当する業務分野やキャリアプランに応じた専門性獲得を目指せるよう、推奨資格を定めるとともに、資格取得のための各種サポートを行っています。
- お客様の信頼にお応えすべく、信託・銀行ビジネスに係る専門的な知識向上を目的とした業務研修を行っているほか、法令遵守を目的としたコンプライアンス研修を月次で実施しております。また、野村グループ行動規範の考え方を浸透させ、社員が自らの行動を律するための取組みも毎年行っています。2023年度においては以下の取組みを実施しました。
  - ・ 受託審査部署において、社内の希望者が受講できるオープン研修やフロント部署向け研修等、社員の知識向上を図り、お客様への対応力向上に資する取組みの推進
  - ・ 各種法令遵守にかかるテーマのコンプライアンス研修を実施するほか、「野村証券との連携ビジネスにおける留意点」を一つのテーマとして取り上げ、具体的な事案の中で留意すべき点に焦点を当てた研修を実施
  - ・ 野村グループ行動規範の考え方を浸透させるための取組みとして、ディスカッション形式の研修等を実施
  - ・ コンプライアンス及びコンダクトに関する健全なカルチャーを醸成し、社員のより積極的な取組みを奨励するため、コンプライアンスやコンダクトに関し特に優れた行動に対する表彰制度の運営を開始し、また好事例をグループ内ポータルに掲示し共有

### 【KPI】受託財産残高の推移



以上