

信頼こそ、  
私たちの資産。

**Amundi**  
ASSET MANAGEMENT  
アムンディ アセットマネジメント

# 信頼が支えるお客さまとの絆

## ～ お客さま本位の業務運営に関する取組状況について ～

アムンディ・ジャパン株式会社

第7号 2021年7月



代表取締役社長  
ローラン・ベルティオ

お客さま本位の業務運営に関する取組状況をお伝えする当レポートは、今回で第7号となりました。

前回のレポートから半年が経過しましたが、依然として新型コロナウイルスが日々の生活に影響を与える状況が続いています。私たちは政府や東京都および規制当局のガイドラインに従い、在宅勤務などを活用し直近の出勤者削減率を70%以上としながら通常通り業務を行って参りました。

世界的にワクチン接種が進み、ようやくトンネルの出口が見え始めてきたようにも見えますが、新型コロナウイルス拡大は、デジタル・トランスフォーメーションやSDGs、気候変動への対応など、すでに広がりつつあったトレンドを加速させた感があります。

アムンディでは、SDGsや気候変動への対応といったテーマをポートフォリオ運用に取り入れています。デジタル・トランスフォーメーションについては、ウェビナーを活用したわかりやすい情報の発信や、当社ウェブサイト上のビデオコンテンツを通じて運用商品の説明をご覧いただけるような取り組みを進めております。当社の各担当部署は協働して、お客様のニーズにあった、より効果的なコミュニケーションツールの開発にあたっています。

お客様のお問合せに対応するお客様サポートラインのスタッフは、在宅勤務においても迅速な対応を行える体制となっています。当社は、常にお客様に最高のサービスをお届けすることを使命としており、ニューノーマル時代においても、そのための取り組みを続けて参ります。

### | コロナ禍におけるお客さま向けのコミュニケーションについて

昨年から続く新型コロナウイルス感染拡大、数度の緊急事態宣言発令により、お客さまへの情報提供の場面においても人流抑制とソーシャルディスタンスの確保は急務の課題となりました。

対面でのコミュニケーションが限定される中、当社はデジタルツールを介したお客さまへの情報提供を拡充しています。オンラインでのお客さま向けセミナーを始め、様々な商品の説明ビデオを作成してホームページに掲載するなど、お客さまのご理解を深めていただくための情報提供を継続して参りました。ニューノーマル時代により柔軟に対応していくため、担当部署の責任者間で定期的にミーティングを行い、より効果的かつお客さまのニーズにあったコミュニケーションツールについて検討を重ねています。

個人投資家の皆さまからのお問合せに対応するためのヘルプデスクは、引き続き在宅勤務で行える体制を継続しており、迅速な対応が可能となっています。

## | ESG/SDGs投資の推進に向けた取り組み

日本を含む多くの国が、2050年までに温暖化ガス排出量ネット・ゼロを目指し歩み始めている中、私たちアムンディ・ジャパンは、こうした構造的な変化がお客様に新たな投資機会を提供するものと考えています。私たちは、長期的な投資経験に加えて、ポートフォリオの炭素排出量などを報告することで「インパクト」を説明する商品で、ユニークな「顧客体験」を提供することを目指しています。21年上期における具体的な事例としては、SDGsへのソリューションを提供する企業への投資を通じてリターンを追求する「グリーン・ワールド」戦略があります。

アムンディは、グループ全体のプロジェクトとして、2021年3月からEUで適用が始まったサステナビリティ関連情報開示規則（SFDR）に運用商品を適合させることを優先させました。アムンディは、ESG格付けの対象を全世界で12,000社に拡大し、ポートフォリオ管理プラットフォームALTO\*上で利用できるようにすることで、ESG情報インフラを強化しました。その結果、アクティブなオープンエンド・ファンドにおいて、適切なモニタリングのもと、ポートフォリオのESGスコアをベンチマークもしくはユニバースの値よりも高位に保つ運用を行なうことが可能になりました。こうして、運用商品のESGの特徴を示すことで、お客様にサステナビリティ・リスクをよりよく評価いただけるものと思料しております。

責任ある投資はアムンディのDNAです。今後もお客様のニーズに応える適切な商品を紹介すること続けて参ります。

\*ALTO: Amundi Leading Technology & Operations

## | お客さまへの分散投資機会の提供

市場ではテーマを絞った株式に投資する投資信託が人気となっていますが、お客様の長期投資への商品選択の幅を広げるため、分散投資を実行できる投資信託を拡充しました。複数のファンドに分散投資するファンド・オブ・ファンズ「アムンディ環境・気候変動対策ファンド」（2021年4月9日設定）は「環境・気候変動」というテーマに投資しつつ幅広い企業に分散投資を行うものです。

機関投資家部門においては、お客様が的確な投資判断を下すことが可能となるように、特定の商品・サービスだけを紹介するのではなく選択肢が広がるよう、また、ポートフォリオにおいて分散投資を幅広く実施できるように、お客さまのニーズを勘案しながら、できるだけ多くの様々なプロダクトを紹介、説明しています。加えて、商品のリスク・リターン特性、ポートフォリオ・ストラクチャー、様々な市場局面における動きの特徴等、お客様が正確に商品性を理解し、適切な分散投資を実行できるように幅広い情報を的確に提供することに注力しています。

## | お客さま本位のビジネスの実行はアムンディの使命

顧客本位の業務運営に関する原則の適切な実施は、アムンディ・ジャパンの最重要課題のひとつであり、マネジメントの間で、また当社の日々の業務活動を通じて定期的に議論され、見直されています。

当社は、eラーニングを活用してすべての従業員に様々な研修・トレーディングの機会を提供しています。これらを通じて、複雑かつ常に変化を続けている資産運用業界に必須の知識の普及を図っており、当社のeラーニングのプログラムは、コンプライアンス全般、国際的な規制・制裁、ポートフォリオ・マネジメントや情報セキュリティなど、多岐にわたるテーマを網羅しています。こうした知識習得とは別に、当社のビジネスの根幹にあるもの、すなわちお客様との関係を育んでいくことについて、すべての社員の行動規範を向上していくことを最優先に取り組んでいます。利益相反、顧客保護や個人情報保護などのテーマがその一例です。

当社は、研修・トレーニングを通じてこうした知識を蓄積していくことも、お客さま本位のビジネスを適切に実行していくうえでの礎になると考えております。

**\* 顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁 2017年3月30日付）**

**【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】**

原則1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

**【顧客の最善の利益の追求】**

原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

**【利益相反の適切な管理】**

原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

**【手数料等の明確化】**

原則4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

**【重要な情報の分かりやすい提供】**

原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

**【顧客にふさわしいサービスの提供】**

原則6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

**【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】**

原則7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。