

信頼こそ、
私たちの資産。



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5号 2020年8月



代表取締役社長
ローラン・ベルティオ

半年に一度お届けしているこのレポート第5号を通じて、また皆さまにご報告できることを大変嬉しく思います。

6か月前に前回のレポートを発行したとき、新型コロナウイルスが、世界中ほとんどすべての国と経済、そして私たちの暮らしと働き方に、このように大きく、かつ永続的な危機的な影響を与えることを、誰も予想できませんでした。

皆さまと皆さまにとって大切な方々の健康を心よりお祈り申し上げますとともに、この危機を一緒に乗り越えていけるよう努めてまいります。

当社は、お客さまへのサービスの継続性を確保するため、常に下記に基づいてすべての決定を下してきました。

- 当社のスタッフおよびお取引先の皆さまの健康を守ること
- 当社の業務を継続すること（この危機の影響下で、当社は常に通常通り業務を執行することができました）
- 政府、東京都および規制当局のガイドラインに従うこと

このレポートでは特に、この困難な状況において、当社が皆さまのために日々取り組んできたことについて、いくつか例を挙げてご説明いたします。

｜ 新型コロナウイルスの感染拡大に対するアムンディ・グループの対応

新型コロナウイルスの急速な感染拡大を受け、グローバル経済及び金融市場は歴史的に類を見ない危機的状況となりましたが、アムンディはこの状況下において、以下の3つの柱に基づいて業務を遂行してまいりました。

- 第一に、お客さまがアムンディに委託いただいたとおりの運用を継続しました。一時は世界中でスタッフの90%以上がリモートで業務を遂行していましたが、オペレーティングプラットフォームは良好に機能しました。
- 第二に、お客さまが市場の混乱を乗り切るための一助としていただくべく、アムンディから様々な情報や見通しを提供いたしました。
- 最後に、不断のビジネス継続性を確保いたしました。今日まで、アムンディはこの困難な環境においても特に問題なくビジネスを継続してまいりました。

アムンディのマネジメントコミティのメンバーは、刻々と変化する状況进行评估し、運用、オペレーションの環境と金融市場への対応が必要とする適切な対策を随時決定してきました。このコミティは、世界中の各拠点における同等のガバナンスによってもサポートされています。

| ビジネス継続とお客さまの安全を追求したアムンディ・ジャパンの取り組み

アムンディ・ジャパンでは、東京都の外出自粛要請が発表された3月下旬の段階で、すでに過半数の従業員が在宅勤務を行っており、4月7日には全員が在宅勤務を行うテストを行いました。これ以降、5月末までオフィスへの出社は最低限（10%未満）とし、6月からは緊急事態宣言の解除にともない、在宅勤務を活用しながら安全かつ慎重に通常の勤務体系への移行を進めています。

一方で、運用や基準価額の算出といった主要業務に加えて、販売会社や投資家の皆さまへのサポートや資料提供なども危機前と変わらない質・量で提供いたしました。

<https://www.amundi.co.jp/report/list/2020.html>

6月には機関投資家の皆さまを対象にしたオンライン・セミナーの開催を通じて、アフターコロナの経済・金融市場に関する情報提供を行いました。販売会社の皆さまへのファンドの運用状況やマーケットのアップデートをオンラインや電話会議システムを通じて行ったほか、「聴くレポート」という録音による運用報告なども行う体制を構築しました。さらに、個人投資家の皆さまからフリーダイヤルで受け付けているヘルプデスクの機能も、在宅勤務で行える体制を確保いたしております。

| 効率的かつ高品質な投資商品を提供する継続的な取り組み

アムンディ・ジャパンでは、日本の資産運用市場で効率的かつ高品質な投資商品を提供するという私たちの取り組みの一環として、新型コロナウイルス危機を受けて金融市場・市場環境が大きく変化したことに伴い、一部の投資信託商品の信託報酬の引き下げを行いました。

また、業務・サポート本部では、事業パートナーから提供されるサービスの品質を継続的に見直し、過去数年間において、以下の取り組みを行っています：

- ▶ 半年毎に行われる綿密なレビューに加えて、定量的および定性的な評価アンケートを通じて、信託銀行およびグローバルカストディアンにより詳細な評価を導入しました。アムンディ・ジャパンは、日本に長い間存在する外資系運用会社として、国内のパートナーに国際的なベストプラクティスを促進することに注力してきました。実例として、国内資産と外国資産の取り扱いの違いは徐々に減少しており、円と円以外の資産をより効率的に組み合わせるよう改善を続けています。
- ▶ アムンディ・ジャパンでは、既存のサービス価格の再交渉、またはより多くの競争を促進するための新しいパートナーの導入を通じて、受けるサービスのコスト効率改善に継続的取り組んでいます。

| お客さま本位のビジネスの実行はアムンディの使命

アムンディは今後ともお客さま本位のビジネスを最重要課題として、日々の業務に取り組んで参ります。デジタルを活用した情報提供や機能を拡充していくなど、新型コロナウイルスで変わる新しい生活様式に対応したビジネスの方法を模索しながら、皆さまのご期待にお応えしてまいりますと考えています。

*** 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。