

お客さま本位の業務運営に関する方針

アクサ・インベストメント・マネージャーズ株式会社は、フランスのアクサ・インベストメント・マネージャーズ・エス・エーを親会社とする資産運用会社グループ（アクサ・インベストメント・マネージャーズ）に属しており、アクサ生命保険株式会社を始めとするアクサの保険会社グループからは独立しています。

アクサ・インベストメント・マネージャーズ（アクサ IM）は、お客さまとお客さまを取り巻く証券・金融市場に前向きな変化を創造するとともに、長期的なアクティブ運用の手法を用いて、お客さまの投資に、より良い将来をもたらす解決策を提供するために、お客さまのお手伝いをさせていただきます。

アクサ IM は、長年培ってきた基本的な価値観（お客さま第一、誠実、勇気、ひとつのチーム）に従って、業務を運営しています。

以下に、1. 長期的なアクティブ運用、2. 責任ある資産運用会社としての行動、3. 投資を身近にする取り組み、についてご説明いたします。

1. 長期的な視点を持って、超過収益を追求するアクティブ運用を用いて、お客さまの投資をあらゆる場面でお手伝いいたします。

アクサ IM は、お客さまが長期的な視点を持ってアクティブ運用を行いながら短期的な状況にも対応できるようお手伝いすることで、お客さまに投資を理解していただき、将来を予測しながら、収益を得ていただけるように貢献したいと考えています。

ファンダメンタル（経済）調査とリスク管理は、アクサ IM の運用プロセスの中核であり、ポートフォリオ・マネージャーは確固たる原則および手続きに基づき、あらゆる種類の資産について確信を持って運用しています。アクサ IM は、世界中のファンダメンタル調査チーム、マクロ経済調査および投資戦略チームといった調査分野に多くの人材を投入し、日本においては日本の債券や株式に特化した運用担当者および調査担当者を配置しています。アクサ IM は、世界中に展開する運用拠点からなる強固な運用能力を誇り、運用している資産種類は、債券、株式、オルタナティブ投資から実物資産にまで至ります。

弊社は、投資リスクおよび事業リスクをカバーする堅固なリスク管理プロセスに基づいて業務を運営しています。特に、アクサ IM が導入した堅固な内部統制の枠組みは、統制をいくつかの段階に分離し、営業部門、業務部門、リスク管理、コンプライアンスといったあらゆる部門において推

進されています。これは、各段階において明確な役割分担と責任を与えられた最低でも一つの部門が一つ一つのリスクに確実に対応するためのものです。

お客さまに運用成果をご提供することは、アクサ IM の優先目標の一つです。独立した委員会が運用成果を様々な指標と比較して定期的に監視することで、運用内容がお客さまの最善の利益に沿っていることを確認しています。お客さまの多様なニーズや投資目的に対応するため、アクサ IM は、才能ある人材を採用し、メンターやコーチングなど様々な実践的手法を用いて、人材を育成しています。

お客さまのニーズや制約にお応えするため、長期的展望を持って運用商品・サービスを設計することは、資産運用会社としてのアクサ IM の企業文化として浸透しています。弊社は、営業および顧客サービス部門へ多くの人材を投入し、一人一人のお客さまに向き合い、ニーズを把握し、最適な商品を提案しています。

イノベーション（変革）は、アクサ IM が行う資産運用業務の大きな柱となっています。将来のトレンドを理解し予測することで、アクサ IM はお客さまへの新たな運用商品・サービスを開発し、人口動態やビッグデータなどの新たな変化に応じて運用プロセスを発展させることを目指しています。アクサ IM がお客さまのニーズに合ったテーマ型ファンドの開発について強い専門性を有していることは、その一例です。

営業部門は、適合性の点検、資金洗浄対策・顧客確認といった、厳格な新規口座開設方針および手続きに従わなければなりません。弊社は、お客さまが商品等の特徴とリスクを理解した上で、十分な情報に基づいて投資判断をしていただくために、適合性と開示に関する社内規程を制定し、
(1) 弊社が提供する商品やサービスがお客さまのニーズに合致しており、お客さまに適していること、および (2) 既存のお客さまおよび見込み顧客の皆さまに対して、運用商品・サービスおよび関連するリスクについて適切な情報を理解しやすい形で開示すること、を徹底しています。

お客さまの最善の利益を反映した商品を開発するため、新たな商品を導入する際にも強固な統制に従うことが義務付けられています。この統制は、弊社における新商品企画委員会および経営委員会、ならびにアクサ IM の主要部門の代表者からなるグローバル新事業委員会により構成されています。効率的に商品を導入するため、アクサ IM は各地域における法務部門、コンプライアンス部門、業務部門、および商品開発部門を全面的に活用して、お客さまと共に契約書や業務モデルを作成するとともに、上記社内規程に従って、手数料の開示を含め、商品の情報を明確でわかりやすい形でご提供しています。

お客さまのご意見は、アクサ IM にとって重要なものです。営業担当者が定期的にお客さまを訪問してご意見を伺うことに加えて、外部の独立した業者に委託して年次顧客調査を行い、お客さま

のご意見を収集しています。調査結果を分析した上で、関係するチームで分析結果を共有し、サービスの向上、営業部門の今後の計画策定に活用しています。

お客さま第一主義について、従業員に対する研修会を定期的に行っており、お客さまとの人間関係、ブランド価値、アクサの価値観についての研修などを行っています。また、営業担当者は運用商品に関する研修に参加し、運用担当者から講義を受けています。

2. 責任ある資産運用会社としての行動

お客さまの資産を運用し管理することのみならず、各部署や組織全体を運営することに対しても責任感を持って取り組むべきであり、その結果として、お客さまに持続可能で長期的な価値を提供できる、とアクサ IM は考えています。

弊社は、強固な統制の枠組みを導入し、日本における事業を以下の点から監督しています。

- 四半期ごとの取締役会（外部からの取締役を含む）
- 月例経営委員会（各部門長が参加）
- 月例統制委員会（すべての事務部門・統制部門が参加）
- 四半期ごとの運用成果委員会
- 新商品企画委員会（適宜開催）
- 四半期ごとの情報セキュリティ委員会
- 月例スタッフ会議

弊社は、アクサ IM の統制の対象ともなるため、統制やプロジェクトに関するグループ全体の検討会や委員会に代表者を送っています。弊社は、財務面および事業面における様々な業績評価指標（収益・費用およびその内訳、自己資本規制比率、運用資産総額、新規資産流入額）を設定し、経営陣が詳細に監視しています。

弊社は、2017 年に社内の方針・規程を全面的に見直し整理して、効率的に事業に取り組む環境と、法律面や規制面での万全の体制を確保しています。特に、お客さまとの関係およびお客さまの最善の利益に関して、以下のような重要な方針を掲げています。

- 利益相反管理方針

- 顧客間の公平性に関する方針
- 投資機会の公平な配分に関する方針
- 最良執行と取引先の承認およびモニタリング方針
- 苦情取扱方針

主な方針の概要は弊社のウェブサイトに掲載しており、これらの方針は定期的、または必要に応じて適宜見直されます。

従業員は、定期的に社内規程について研修を受けており、アクサ IM の主な規程に関する研修も必須となっています。また、従業員が、堅実にかつ効果的にリスクを管理するよう、かつお客さまの最善の利益に合致する行動を取るよう指導するため、リスク管理およびコンプライアンスの視点も、従業員の人事評価に加味しています。

個人情報保護、外国税務コンプライアンス法（FATCA）、共通報告基準（CRS）などの新たな規制や法制度に対応する取り組みを開始しています。

弊社は、アクティブ運用を行う資産運用会社として、自身が行う投資に責任があります。アクサ IM は、投資先企業がより良い業績を挙げる手助けをすべきと考えています。投資先企業のより良い業績は、お客さまへのより大きな収益につながります。それゆえ、投資先企業、市場および経済の間で長期的利益をすり合わせていくことは、弊社が担う重要な役割です。アクサ IM はスチュワードシップ・コードに関する方針を策定し、積極的なスチュワードとしての役割を果たしています。弊社が行った日本株式の議決権行使については、個々の銘柄の行使結果を弊社のウェブサイトにて開示しています。

アクサ IM は、責任投資は、単なるニッチな投資分野ではなく、グループの投資理念であると考えており、お客さまとの話し合いを通じ、お客さまの投資目的に沿った形で責任投資原則を取り入れていただくようにしています。アクサ IM は、あらゆる主要資産を運用する能力に加えて、リスクを回避することから、オーダーメイドのスクリーニング、グリーン・ボンド、スマートベータ株式 ESG（環境、社会、ガバナンス）、インパクト投資ファンドを含めて、社会に前向きなインパクトを提供することまで、多岐にわたるお客さまのニーズに合わせた運用商品を持ち合わせています。弊社は、セミナー（例えば、2017 年に東京で開催されたトムソン ESG 投資セミナー）やウェブサイトを通じて、ESG 投資を積極的に推進しています。アクサ IM は、グローバル規模でも各地域でも機関投資家のお客さまから ESG 投資を委任され、運用しています。

アクサ IM は責任投資を投資に組み入れることに取り組んでおり、全ての運用チームが ESG 原則を調査や分析に順次取り入れています。責任投資についての研修プログラムが全職員に対して実施されており、従業員がそれぞれの担当職務に必要な研修を受けることになっています。

弊社の事業継続計画は、災害の際にも弊社がお客さまの資産の運用業務を継続できるよう、強化されています。

3. 投資を身近にする取り組み

アクサ IM は、投資をわかりやすく身近なものとし、お客さまに確信を持って投資していただけるよう取り組んでいます。

弊社は、お客さまへの研修と教育に注力しており、金融知力普及協会のスポンサーとなって、分散投資を推進するパンフレットの執筆に参加しました。アクサ IM は、機関投資家のお客さまを世界中のオフィスにお招きし、研修や視察のためのセミナーを行っています。弊社の営業担当者は、運用商品を販売していただく販売会社に対する支援や情報提供に取り組んでいます。アクサ IM は、金融知識に明るい次世代の育成を目指して、資産運用に特化した大規模公開オンライン講座の提供など金融教育の取り組みを行っています。

運用商品をカスタマイズ（特注生産）することは、アクサ IM が提供する重要なサービスの一つです。弊社は、お客さまのニーズや制約に応じた運用商品を提供し、利回り目標、デュレーション目標、分散化などのお客さまごとの投資目的を達成していただくことを目指しています。分散投資はお客さまにとって最善の長期的な投資手法であると、アクサ IM は考えています。お客さまの投資ニーズに適した収益の源泉へ分散投資していただけるような様々な方法を提供することが目標です。個人投資家の皆様に、通常は投資することが難しいオルタナティブ資産、実物資産、ハイイールドといった戦略や市場へ投資いただけるようにすることも、その一例です。弊社では、お客さまからいただく提案依頼書（RFP）への回答などを通じて、投資の実現可能性について様々な検討を行い、お客さまの投資意思決定プロセスを支援しています。

弊社は、高水準の顧客サービスを提供することに取り組んでいます。弊社は、お客さまに定期的および適宜の報告を提供していくため、顧客サービスおよび報告書作成部門の人員を増やしました。弊社のウェブサイトは 2017 年に一新され、お客さま本位の情報および文書を提供しています。

弊社は、業務体制を継続的に向上し続け、お客さまにより良いサービスを提供し、お客さまにとって使いやすい拡張性の高い業務システムの構築を目指しています。主な業務プロセスおよびシステムの効率性を改善する世界規模および各地域での取り組みが始まっており、お客さまに迅速かつ正確にデータを提供する基盤を強化しています（例えば、弊社の投信計理システムの切り替え、計理業務の事務委託会社との協力強化、全運用業務システムの最新鋭ツールへの移行）。

アクサ IM は、お客さまの投資方法やお客さまとの対話方法を様変わりさせるデジタル技術の重要性を認識しています。お客さまをより良く理解し、より良いサービスを提供して、お客さまに最高のデジタル新技術を体験いただけるよう、デジタル戦略に投資しています。

アクサ IM は、超過収益を向上させるためにもデジタル技術への投資を行っており、多くのフィンテック企業と協力関係を結び、ビッグデータによる投資機会を探っています。投資トレンドの把握、自動化の取り組み、ブロックチェーン、人工知能およびディープラーニングに、ビッグデータを活用するプロジェクトを進めています。

本「お客さま本位の業務運営の方針」やこれまで述べてきました原則、基準に従い、弊社は信頼されるパートナーとしてお客さまとの関係の礎を築いていくことができるものと確信しています。

弊社は、本「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定期的に見直していきます。