

スタンダード&プアーズ

2012年11月20日

サービサー評価:
キャピタル・サーヴィシング債権回収株式会社

商業用ローン・スペシャル・サービサー
総合評価:能力が極めて高い

アナリスト:

村上和聡、東京 電話 03-4550-8673

フィナンシャルアナリスト:

小野寺亮、東京 電話 03-4550-8690

スタンダード&プアーズ・レーティングズ・サービシズ (以下「S&P」) は2012年9月20日付で、キャピタル・サーヴィシング債権回収 (以下「キャピタル・サーヴィシング」) に対して、商業用ローン・スペシャル・サービサーとして「能力が極めて高い」の総合評価を付与した。アウトルックは「安定的」である。

総合評価は、主に以下の要因に基づいている。

- 商業用ローン・スペシャル・サービサーとして確固たる債権管理回収実績を有している。
- 経営陣、各担当者ともに、当該業務において豊富な経験を持っている。
- 近年は主要業務担当者の離職率が低水準で推移している。
- 事務管理部門およびサービシング部門の責任が明確である。
- 業務推進手順が綿密に規定されており、かつ理解しやすくまとめられている。
- 内部監査が充実している。
- 内部統制体制が確立されている。
- 社員向け研修体制が充実している。
- データのバックアップ体制が整備されている。
- 適切な災害復旧計画が設定されており、バックアップ・サイトを活用したシステムの復旧テストが定期的実施されている。
- 効率的に業務運営をサポートできるコンピューター・システムが整備されている。
- 資金管理の方法が適切である。
- 委託者と投資家に対して、適切なりポーティングを実施している。

*サービサー評価は当社が「関連業務」として提供するものであり、「信用格付」または規制の対象となる「信用格付業」にはあたりません。

アウトルック: 安定的

キャピタル・サーヴィシングの商業用ローン・スペシャル・サービサーとしての主要業務は、投資家が購入した不良債権（主に不動産担保付）の管理回収である。1999年12月の創業以来、実績を積み上げてきている。経営陣は、サービシング業務の効率性と生産性を向上させるとともに、内部統制の継続的な拡充に重点を置いており、システム機能の向上、従業員向け研修と教育にも注力している。開業以来、商業用不動産担保証券（CMBS）関連で8件、不動産担保付不良債権関連で5件、アパートローンで8件、住宅ローンで3件の証券化案件に、マスター、プライマリー、またはスペシャル・サービサー等の役割で参画している。

アウトルックは「安定的」である。キャピタル・サーヴィシングは、第三者がオリジネートあるいは取得した商業用ローンのスペシャル・サービシング業務に、積極的に取り組んでいく計画を有している。S&Pが評価に際し注視する点には、同社の事業計画の進捗状況、ならびにサービシング業務に対する投資家、委託者、マーケットの期待に対する同社の対応姿勢等が含まれる。

プロフィール

キャピタル・サーヴィシングは1998年9月に設立され、1年後の1999年9月に、いわゆるサービサー法（1999年2月施行）に基づく法務大臣の認可をわが国で23番目に取得し、12月からスペシャル・サービサーとしての営業を開始した。

キャピタル・サーヴィシングの株式の75%はキャピタル・サービス・ホールディング・コーポレーション（CSHC）が保有し、残り25%はキャピタル・サーヴィシングの前代表取締役社長であるカール・エヴァレット氏が所有する私企業が保有している。なお、その私企業は、CSHCの株式を100%保有している。

キャピタル・サーヴィシングの主要業務は商業用不動産担保付不良債権および正常債権、住宅ローン債権、アパートローン債権、個人向けローン債権の管理回収である。従業員数は、アンドリュー・ヒューズ代表取締役社長（2007年7月に社長就任）以下、77名である。（2011年12月末時点）。同社がかつて、リーマン・ブラザーズ証券（東京都港区）のグループ企業から相応量のサービシング・ビジネスを受託していたが、リーマン・ブラザーズ証券の倒産後、受託業務の減少を余儀なくされた。この事態に対応すべく、キャピタル・サーヴィシングは2009年度に、主に事務管理部門の人員削減ならびに組織の改編を実施した結果、財務の健全性は維持された。

キャピタル・サービス・グループの日本オフィスには、ホテルを含む不動産のアセット・マネジメントやREO（自己競落）関連の業務などを取り扱っているキャピタルリアルティ、不動産関連業務のデューデリジェンスなどを行うキャピタル・アドヴァイザリー・ジャパンも含まれる。日本オフィス全体の従業員数は80名である（2011年12月末時点）。

キャピタル・サービス・グループは、タイ、シンガポール、マレーシア、台湾、米国にも拠点を置き、これらの地域において、不動産のアセット・マネジメントやローン・サービシングに関連する業務を展開している。グループ全体の従業員数は、2011年12月末時点で約130名である。

キャピタル・サーヴィシングの前代表取締役社長であるカール・エヴァレット氏は、現在もグループ全体を統括する立場にある。

組織と経営:能力が極めて高い

サーヴィシング部門の組織と人員

キャピタル・サーヴィシングは2009年1月に、1) 経営効率の向上、2) 顧客のニーズに機動的に対応することによる顧客数の増加を主目的として、サーヴィシング業務にかかわる部署を大幅に改編した。2011年12月末時点で、同社の組織は、以下の部署、チーム、グループで構成されている。サーヴィシング・ディレクターは、アセット・マネジメント部とローン・アドミニストレーション部を統括しており、すべてのローンのプライマリーおよびスペシャル・サーヴィシングに責任を持っている。また、複数のチームの責任者を兼任している社員もいる。

マネジメント・チーム： 社長、各部署の責任者および受託した債権の管理および顧客管理に第一義的な責任を持つ3名のポートフォリオ・マネジャーがメンバーとなっている。

内部統制グループ： 内部統制の確立、維持、向上、および契約書の作成、レビュー、各種法律関連業務、監督官庁への報告・連絡、従業員の法令遵守の指導などを担当。構成人員はリーガル&コンプライアンス部（以下「コンプライアンス部」）および内部監査部の5名。

アセット・マネジメント部： 主に、商業用ローンのスペシャル・サーヴィシング業務を担当。構成人員は18名（うち、2名は大阪支店に所属）。

ローン・アドミニストレーション部： 同部署は、主として以下の5チームで構成されている。

- **ストラクチャード・モーゲージ・ローン・チーム：** CMBS 案件を含むストラクチャード・モーゲージ・ローンのサーヴィシング業務を担当。構成人員は2名。
- **正常債権オペレーション・チーム：** アパートローン、住宅ローン、個人向けローンのプライマリー・サーヴィシング業務を担当。構成人員は4名。
- **コレクション・チーム：** 主として住宅ローンの延滞債権および不良債権、個人向け債権のサーヴィシング業務を担当。構成人員は7名。
- **アセット・アドミニストレーション・チーム：** 全受託債権のクロージング業務、文書管理等を担当。構成人員は6名。
- **インベスター・リポーティング・チーム：** 受託案件の関係者へのリポーティングを担当。構成人員は6名。

ファイナンス部： 予算策定、経理、税務、保険、現金の受領および支払い等に関する業務を担当。構成人員は9名。

インフォメーション・テクノロジー(IT)部： サーヴィシング・システムのサポートを含む全社的なITに関する企画業務等を担当。人構成人員は7名。

人事・総務部： 人事管理、研修の提供、研修データの管理、福利厚生プログラムの提供ならびに事務所施設の管理等を担当。構成人員は6名。

セールス&マーケティング部： 主に顧客管理、社内の意思伝達、営業推進を担当。構成人員は2名。

経営陣、管理職、担当者の業務経験

経営陣、管理職、担当者のいずれも、サーヴィシング関連業務において豊富な経験を有している。

アンドリュー・ヒューズ代表取締役社長は財務会計関連業務で24年、サーヴィシング関連業務で8年の経験を持つ。グループを統括するカール・エヴァレット氏は商業用不動産関連の融資関連業務においては30年、不良債権処理関係業務においても20年の経験を持っている。取締役弁護士は31年の法曹経験を有する。

ヒューズ氏とエヴァレット氏を除くマネジメント・チームの構成員は、平均19年以上の業界経験を有している。商業用ローンのスペシャル・サービシング業務の主要担当者は、平均約14年のノン・パフォーミング・ローン（NPL）の取り扱い経験を有する約25年の業界経験を有している。ローン・アドミニストレーション部のストラクチャード・モーゲージ・ローン・チームの責任者は、約11年の業界経験（サービシング関連業務における9年の経験を含む）を、正常債権オペレーション・チームのマネジャーは10年の業界経験を、コレクション・チームとアセット・アドミニストレーション・チームを統括する責任者は約30年の業界経験を、インベスター・リポーティング・チームの責任者は約11年の業界経験を、それぞれ有している。そのほか、各チームの主要業務担当者は、おおむね5-10年の業界経験を有している。

ファイナンス部、IT部、人事・総務部、セールス&マーケティング部、コンプライアンス部（後述）の主要担当者は、関連業務においておおむね10-30年の経験を有している。

業務戦略

キャピタル・サーヴィシングの主要な業務戦略は、以下のとおり。

- 独立性の高い包括的な業務サービスを提供する。
- 採算性を意識しながらも、顧客のニーズに見合った、競争力の高い料金体系を提供する。
- 日本語および英語で高水準のサービシング業務とリポーティングを提供できることを強みに、ビジネスの受託を図る。
- 顧客からの信頼の維持を意識しつつ、内部統制の継続的な拡充を図る。
- 質の高い人材を保持する。

業務関連マニュアル

キャピタル・サーヴィシングでは、日常業務を滞りなく進めるために、適切な方針と手続きを定めている。スペシャル・サービシング関連では、アセット・マネジャーの手引き、アセット・マネジメント承認プロセス、不良債権譲渡プロセス、債権管理プロセス（不良債権ポートフォリオ）、業者の選定・承認、回収金の充当（不良債権ポートフォリオ）、ビジネス・プラン策定などに関するマニュアルが準備されている。また、コンプライアンス上の観点から、債務者からの苦情および相談対応手続き、取扱債権種別判定手続き、最終アセットファイル確認手続き、行為規制に関する規程、非特定金銭債権の取り扱い、債権譲渡先確認手続きなどを定めている。さらに、各種法定帳簿の作成、各種受取証書発行および管理手続き、社内向け各種リポート作成などに関するマニュアルを整備している。

ローン事務・システム関連では、「書類保管手順」「回収金の記帳手続き」「サービシング・システム入力」「データ移管手順」「投資家向け報告」「会計」などのマニュアルも揃えている。

規程やマニュアル類は必要に応じて英語と日本語で用意されている。継続的に更新され、変更が必要な部分はすべて経営陣が見直して、承認する。社員はオンラインで最新版マニュアルを閲覧できる。S&Pは、各担当者が業務について理解を深めたり、サービサー法をはじめとする各種規制への適切な対応を行う上で、これらのマニュアルが非常に有用であると判断している。

監査体制

キャピタル・サーヴィシングは四半期ごとに、内部監査官が、サーヴィシング業務における事務と実務を対象として内部監査を実施している。

監査の目的は、組織の内部管理全般を検証し、日常の事務・実務におけるリスク要因を特定することである。監査後、改善が必要な分野を指摘する報告書が速やかに作成され、経営陣に提出される。経営陣は、内部監査官が指摘した改善事項について、速やかに対応策を提出するよう求められる。

S&P は、内部監査が定期的かつ適切に行われていることを確認した。内部監査官は、監査後の報告書に加え、毎年度、上期と下期に1回ずつの計2回、詳細な内部監査報告書を作成する。2011年度にも上期と下期に詳細な報告書が作成され、経営陣の対応策がまとめられたが、重要と判断される不備事項はなかった。S&P は、キャピタル・サーヴィシングの内部監査は適切に運営されていると判断している。

上記の監査に加え、同社は、新日本監査法人による外部の会計監査も受けている。これについても、現在までに重要とされる不備事項は報告されていない。

サービサー法に基づいて法務省が行うサービサー会社に対する直近の検査は、2010年5月に4日間、実施された。その際、いくつかの指摘事項はあったものの、S&P はそれらの指摘については、同社の経営に重要な影響を与えるものとは判断していない。

内部統制体制

キャピタル・サーヴィシングでは、主に以下の機関、委員会、部門および社内弁護士が連携して、内部統制の拡充に注力している。

取締役会（月次開催）： 同社は従前から、基本的には、米国のトレッドウェイ委員会組織委員会（The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission ; COSO）が公表したフレームワークに基づいた内部統制を推進している。取締役会においては、COSOモデルに準じた内部統制が維持されているかどうかに加え、1) 内部統制に関する法務省からの指導が遵守されていること、2) 独自の「内部統制PDCAチャート」を使用し、全国サービサー協会の自主ルールが適切に実行されていること、3) 個人情報保護に関して社内設定した施策が十分に機能していることなどを確認し、課題が認識されれば、速やかに適切な施策を講じている。

リスク管理委員会（隔月開催）： 最高財務責任者（CFO）が委員長を務め、コンプライアンス部と各部署の責任者がメンバーとなり、各業務運営に重大な影響を及ぼす可能性のあるリスクの所在を認識した上で、それらを可能な限り軽減することを目的として運営される。

コンプライアンス委員会（月次開催）： 代表取締役が委員長を務め、社内弁護士、CFO、内部監査官、コンプライアンス部のディレクター、IT部門と各サーヴィシング部門の責任者がメンバーとなり、会社全体として関連法の遵守、企業倫理の高度化を図っていくことを目的に運営されている。特に、個人情報保護を重視し、その役割を一層推進していくために、個人情報保護委員会をサブ委員会として設置している。

内部監査部： 監査プログラムを作成した上で、COSOモデルに基づいて、全社レベルならびに各業務レベルの監査を実施している。全社レベルの監査は年次ベースで実施され、内部統制が全般的に適

切に機能しているかどうか確認している。業務レベルの監査は、「監査体制」の項で述べたとおり四半期ベースで実施しており、各業務が社内規定に沿って実施されているかどうかを検証している。

コンプライアンス部：過去の法務省検査の指摘事項の対応状況をモニタリングするほか、法定帳簿の記載事項の検証・管理、規制当局に対する報告などを行っている。また、担当ディレクターが中心となり、会社が締結する全契約書の内容検証、社内文書の維持・管理、業務関連規制に関する社員研修の実施などを担当する。

2011年度には、全国サービサー協会の自主ルールに基づき、1) 反社会的勢力への対応およびアセット・マネジャーの行為規制に関連した社内規程を改訂のうえ、取締役弁護士による研修を実施する、2) 法定帳簿に関連した社内規程を改訂のうえ、コンプライアンス・ディレクターが研修を実施する、3) 貸金債権、兼業業務、業務委託に関する規程を随時改訂する——などの手当てを施した。

社員向け研修

キャピタル・サーヴィシングは2005年以降、社員が上司と相談した上で業務の遂行に有用と考えられる個別研修プログラムを策定し、それに基づいた研修を受講することとしている。社員は、受講した研修の有効性について、半期ごとに上司と意見交換を行い、次期研修プログラムの策定に反映させている。個別研修プログラムには、社内マネジャーが講師を務める内部研修に加え、外部研修も含まれる。2006年以降は、研修について規定時間達成ガイドラインを設け、社員が階層に応じた研修をおおむね受講しているかどうかを確認している。

同社の現在の主な社員向け研修は、以下のとおり。

テクニカル・ビジネス・トレーニング：サービシング業務の実務および関連業法に関する研修、コミュニケーション・スキルの向上などに関する研修、各種マネジメント研修、サービサー協会主催のローン・サービシング・アセット・マネジャー検定試験に向けた研修など。

コーポレート・トレーニング：コンプライアンス、個人情報保護などをはじめとする内部統制、および業界知識を広く習得するために実施される研修。

ビジネス・ツールに関するトレーニング：サービシング・システム、PCの操作能力の向上を目的とした研修。

語学トレーニング：社員の英語・日本語能力の向上を目的とした研修。

2011年には、主要業務を担当する社員は平均48時間の研修を受講した。

キャピタル・サーヴィシングは、海外と日本の複数の大学の学生に対してサマー・インターン・プログラムを提供するとともに、グループ会社が営業所を置く国々や社員の出身国に援助を提供する社会貢献プログラムを実施している。

システムのバックアップと災害復旧計画

キャピタル・サーヴィシングは2003年10月に、日々の商業用ローン・サービシング業務の遂行に際し、新規システム「サービシング・カンパニー・オペレーティング・アンド・レポーティング・エンジン (SCORE)」を導入した（詳細は「業務サポート・システム」の項を参照）。社内のIT関連の担当者7人が、同システムをサポートしている。

データは毎日コピーされ、安全性をより確実にするために大阪の災害復旧センターに送られる。さらに、重要なデータは社内のバックアップ・テープに毎日記録され、バックアップ・テープはデータ・メンテナンス専門会社のワンビシアーカイブズが管理する耐火金庫に保管される。サーバーの容量は、キャピタル・サーヴィシングのデータ必要量を十分満たすものであり、業務量が急増しても十分に耐えられる水準にある。

バックアップ・サーバーは現在、都内のデータ専門センターに設置されている。サーバー業務のデータも毎日、このバックアップ・サーバーに保管される。

2001 年前半に、詳細な災害復旧マニュアルが作成され、自然災害発生時の対応について厳格な規定が制定された。災害時には経営陣を含む業務再開チームが任命され、必要な行動が取れる体制になっている。2008 年には、それまで活用していた電話連絡網に替えてセコムの安全確認システムを導入し、災害発生時に従業員と必要な連絡がとれる体制を拡充した。詳細にわたる手順は少なくとも年 1 回、徹底的に見直される。各部責任者は災害時の手続きマニュアルを自宅で保管するよう指示されている。

2005 年には、災害時のバックアップ・サイトを大阪営業所内に設置した。その結果、予想外の災害への対処能力が大幅に改善されたと、S&P はみている。キャピタル・サーヴィシングは立地条件の改善を目的として、2007 年 10 月と 2009 年 10 月の 2 回、大阪営業所を移転している。現在は、約 30 名の社員が業務に携わることのできる体制を維持している。当該バックアップ・サイトを活用した災害復旧テストと事業継続テストを年に 1 回の頻度で定期的実施している。最近では 2011 年 11 月に実施している

S&P は、キャピタル・サーヴィシングが災害発生時にも 24 時間以内に重要業務を再開できると判断している。

保険契約

会社役員の仕事遂行上の行為に起因して提起された損害賠償請求、債権管理回収業を対象とした専門職種賠償責任のリスク、従業員の不正行為による金銭的損失、現金・小切手の運送時の事故により生じた損害などをカバーする損害保険に加入している。

S&P は、同社の保険による手当ては十分であると考えている。

訴訟関連

現在、キャピタル・サーヴィシング自身が被告となる訴訟はない。

債権管理回収能力:能力が極めて高い

業績

キャピタル・サーヴィシングの商業用ローン・スペシャル・サービシングの実績を表1に示す。キャピタル・サーヴィシングのスペシャル・サービシング業務のポートフォリオには、オフィスビル、集合住宅、ホテル、産業用など幅広い種類の不動産が含まれる。地理的には、東京とその周辺の関東地域に集中している。

キャピタル・サーヴィシングは2000年度から2011年度まで、年度により多少の変動はあるものの、平均すれば、回収目標額（投資家の期待回収額）を相応に上回るパフォーマンスを遂げている。

表1 回収実績		(単位:百万円、件)				
	2007/12	2008/12	2009/12	2010/12	2011/12	
債権額 (額面)	2,028,100	2,137,019	1,990,922	960,618	860,233	
物件数	3,690	3,854	3,726	2,086	2,097	
回収額*	56,788	50,545	7,959	26,454	15,736	
最終整理債権件数	657	1,618	212	241	368	
競売						
回収額	3,270	3,341	1,074	603	56	
処理物件数	114	69	55	23	7	
任意売買						
回収額	7,139	16,359	4,736	11,742	8,556	
処理物件数	136	98	60	38	53	
DPO						
回収額	9,567	13,167	890	9,271	1,816	
処理物件数	168	127	23	95	49	
ローンの売却						
回収額	14,068	10,161	168	3,081	4,712	
処理物件数	76	1,174	3	19	206	
その他						
回収額	22,744	7,517	1,091	1,758	596	
処理物件数	163	150	71	66	53	

* リファイナンスによる回収は含まない。

注：DPO=ディスカウントペイオフ

業務サポート・システム

2003年10月に導入した「SCORE」が、商業用ローンのサービシング業務全般をシステム面でサポートしている。ウェブベースの多言語資産管理とデータ保管システムであるSCOREは、キャピタル・サーヴィシングの日本とアジア地域の事務所すべての資産データを集中管理し、全ポートフォリオの不動産レベルの詳細情報、債務者および保証人情報、支払い記録、債務者との交渉履歴、訴訟記録などを管理している。各ローンのスケジュール管理がSCOREによって効率的に行われているため、各アセット・マネジャーは中核となるサービシング業務に効率的に集中できる。SCOREは報告用データベース機能を有していることから、これを用いて第三者や法務省向けの報告書を作成することが可能である。SCOREの操作は容易で、包括的かつ分かりやすいマニュアルが用意されている。

SCOREは、不良債権、正常債権、および商業用ローン、住宅ローンの証券化案件にも柔軟に対応できるように設計されており、実際、キャピタル・サーヴィシングがサービサーの立場で参画している証券化案件で活用されている。

SCORE には、同社の業務推進手順が反映されている。内部管理を強化し、業務の各部分に関する知識全般を全社員に普及させることが可能であり、業務の効率化にも有用なシステムであると S&P はみている。

2007 年には、「SCORE B.I. (ビジネス・インテリジェンス)」と呼ばれる債権管理サポート・ツールを導入した。この SCORE B.I. を SCORE と統合させた結果、マスター、プライマリー、スペシャルの各サーヴィシング業務関連のすべての債権データを最大限に活用してレポートを作成することが可能となるなど、レポート作成機能が拡充し、その結果、レポート作成時間が大幅に短縮された。

2010 年度には、7 月に「債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドラインの一部改正」が実施された際に法定帳簿記載項目の追加が発生したが、これについても SCORE 上で対応している。2010 年からは個人向け債権のサーヴィシング業務も本格的に手掛けており、SCORE で管理している。

担当者の受け持つローンおよび担当者の業務経験

担当するローンは各アセット・マネジャーの業務に関する専門知識、業務量などを考慮のうえ、ポートフォリオ・マネジャーによって割り当てられる。各アセット・マネジャーは処理に相応の負荷のかかる案件を 40-60 件程度受け持っている。

アセット・マネジャーは豊富な業務経験を有する。アセット・マネジャーの役割は、それぞれのサーヴィシング契約に準拠しつつ、担保権実行、任意売却、DPO、ローンの売却などを通じて物件からの最高の現在価値を回収することである。

回収ビジネス・プランの策定

各アセット・マネジャーは新規に割り当てられたローンおよび債務者を分析し、債権の管理回収についてビジネス・プランを策定する。ビジネス・プランの策定においては、担保物件やキャッシュフローを詳細に分析するとともに、各債務者の支払い履歴や特記事項も考慮に入れ、必要に応じて他の可能な回収方法も準備する。その後、ビジネス・プランは、最終版になる前に、ポートフォリオ・マネジャーに提出され、見直しが行われる。債権の回収ビジネス・プランは通常、不良債権ローンの管理回収を引き受けてから 120 日以内に策定される。回収期待額が 1 億円以上の債権については、より詳細な個別の回収計画が同期間に準備される。すべての債権の回収について、回収状況と戦略の概略が記載された書類を代表取締役提出し、承認を得る必要がある。

ポートフォリオ・マネジャーと代表取締役、さらに投資家の承認を受けた後、回収ビジネス・プランが実行される。回収ビジネス・プランは 1 年ごとまたは必要時に見直される。

ローンのシステムへの入力およびチェック体制

ローンに関するデータは、SCORE に自動入力できるよう、エクセルの形式で委託者から受け取る。入力されたデータは、サーヴィシング契約とその他の関係書類を参照しながら、照合される。照合は、ローン・アドミニストレーション部のインベスター・リポーティング・チームによる管理体制で行う。関連書類が提供されれば、通常、入力データチェックは数時間以内に終了する。データ入力後、各アセット・マネジャーは、関連書類の分析にあたり関連資産の情報の詳細を再確認する。

S&P は、ローンデータの入力およびチェックについては十分に合理化されていると判断し、評価に織り込んでいる。

資金管理

債務者から入金された場合、確認とリコンサイルが翌日中に実行される。入出金明細は入金があった当日、ファイナンス部の財務セクションで1日に数回プリントアウトされ、アセット・マネジャーに送られる。入金翌日、同セクションが SCORE に入金情報をアップロードし、アセット・マネジャーが回収金を個別に特定し、回収金額と合意した支払い予定表を比較する。実際の回収額と支払い予定額に差が生じた場合は、担当のアセット・マネジャーが債務者に連絡をとり、リコンサイルに努める。

物件売却などで比較的大きな金額が債務者から支払われる場合には、各アセット・マネジャーはまず、銀行振り込みによって支払うよう債務者に勧める。それができない場合は、アセット・マネジャーがキャピタル・サーヴィシング社内で債務者に会い、直接支払いを受ける。それも不可能な場合で金額が一定以上の場合は、アセット・マネジャーとアセット・マネジメント部以外の社員の計2人が回収に出向く。回収金は、投資家の口座に振り込まれる。

アセット・マネジメント部の支払い担当社員が必要書類の原本を添付した支払い依頼書を作成し、部門長の承認を得て、経理部に回す。金額が100万円以上の場合はCFOの承認が必要である。ファイナンス部の経理セクションが支払い依頼書をもとに支払い指図書を作成し、金額に応じて必要となる署名を添えて支払いを実行するファイナンス部の財務セクションに回す。同部の財務セクションのアソシエイトがインターネットバンキングの支払いを申請し、承認者であるマネジャーに支払い指図書などの必要書類一式を回す。マネジャーは支払い指図書とインターネットバンキングの支払い申請を確認し、支払いを承認・実行する。三井住友銀行のインターネットバンキングの場合、金額が250万円以上の時は、もう1人の承認者による承認・実行が必要になる。

S&Pは、キャピタル・サーヴィシングの資金管理について、適正な再鑑と承認プロセスを有しており、不祥事発生のリスクを回避するものと評価している。

不動産仲介業者の利用

キャピタル・サーヴィシングが不動産仲介業者を利用する場合には、仲介業者に物件売却のタイミング、目標価格などについて包括的な売却戦略書を提出させる。物件の価格については、仲買業者数社に売却価格を確認して比較することにより、その妥当性を検証する。

投資家および委託者向けレポート

投資家および委託者向けレポートは、SCOREを用いて作成される。SCOREは、債務者との過去の交渉、回収記録など、物件とローンに関する必要な情報を網羅的に管理しており、アセット・マネジャーは報告書の作成に必要な情報をタイムリーに入手することができる。レポートは、投資家、委託者、キャピタル・サーヴィシングの間で合意したフォーマットに従って、日本語と英語で作成される。

典型的な月次報告書には、1ページ目に指定された期間（通常1カ月）の回収概要が、2ページ目以降に物件ごとの詳細な回収内容が記されている。この報告書はアセット・マネジャーが作成する。SCOREは、法定帳簿作成にも利用される。

現在、委託者に向けてセキュリティ措置を施したファイル移管システムを通じてレポートを提供している。

第三者への業務委託

プロパティーマネージャーと不動産仲買業者に加え、必要に応じて、外部の弁護士に相談することもある。同社は、関連業務を熟知している4つの事務所と連絡を取れる体制を維持している。

財務信用能力:懸念なし

キャピタル・サーヴィシングの財務状況については、やや悪化傾向にあるものの、財務信用能力が短期的に大きく変化する懸念はないと、S&Pは判断している。

Copyright © 2012 by Standard & Poor's Financial Services LLC. All rights reserved.

本稿に掲載されているコンテンツ（信用格付、信用関連分析およびデータ、バリュエーション、モデル、ソフトウェア、またはそのほかのアプリケーションもしくはそのアウトプットを含む）及びこれらのいかなる部分（以下「本コンテンツ」といいます。）について、スタンダード&プアーズ・ファイナンシャル・サービシズ・エル・エル・シーまたはその関連会社（以下、総称して「スタンダード&プアーズ」）による事前の書面による許可を得ることなく、いかなる形式あるいは手段によっても、修正、リバーシエンジニアリング、複製、頒布を行うこと、あるいはデータベースや情報検索システムへ保存することを禁じます。本コンテンツを不法な目的あるいは権限が与えられていない目的のために使用することを禁じます。

スタンダード&プアーズ、外部サービス提供者、およびその取締役、執行役員、株主、従業員あるいは代理人（以下、総称して「スタンダード&プアーズ関係者」）はいずれも、本コンテンツに関して、その正確性、完全性、適時性、利用可能性について保証いたしません。スタンダード&プアーズ関係者はいずれも、原因が何であれ、本コンテンツの誤謬や脱漏（過失であれその他の理由によるものであれ）、あるいは、本コンテンツを利用したことにより得られた結果に対し、あるいは利用者により入力されたいかなる情報の安全性や維持に関して、一切責任を負いません。本コンテンツは「現状有姿」で提供されています。スタンダード&プアーズ関係者は、明示または黙示にかかわらず、本コンテンツについて、特定の目的や使用に対する商品性や適合性に対する保証を含むいかなる事項について一切の保証をせず、また、本コンテンツに関して、バグ、ソフトウェアのエラーや欠陥がないこと、本コンテンツの機能が妨げられることがないこと、または、本コンテンツがいかなるソフトウェアあるいはハードウェアの設定環境においても作動することについての保証を含む一切の保証をいたしません。いかなる場合においても、スタンダード&プアーズ関係者は、損害が生じる可能性について報告を受けていた場合であっても、本コンテンツの利用に関連する直接的、間接的、付随的、制裁的、代償的、懲罰的、特別ないし派生的な損害、経費、費用、訴訟費用、損失（損失利益、逸失利益あるいは機会費用、過失により生じた損失などを含みますが、これらに限定されません）に対して、いかなる者に対しても、一切責任を負いません。

本コンテンツにおける、信用格付を含む信用関連などの分析、および見解は、それらが表明された時点の意見を示すものであって、事実の記述ではありません。スタンダード&プアーズの意見、分析、格付けの承認に関する決定（以下に述べる）は、証券の購入、保有または売却の推奨や勧誘を行うものではなく、何らかの投資判断を推奨するものでも、いかなる証券の投資適合性について言及するものでもありません。スタンダード&プアーズは、本コンテンツについて、公表後にいかなる形式やフォーマットにおいても更新する義務を負いません。本コンテンツの利用者、その経営陣、従業員、助言者または顧客は、投資判断やそのほかのいかなる決定においても、本コンテンツに依拠してはならず、本コンテンツを自らの技能、判断または経験に代替させてはならないものとします。スタンダード&プアーズは「受託者」あるいは投資助言業者としては、そのように登録されている場合を除き、行為するものではありません。スタンダード&プアーズは、信頼に足ると判断した情報源から情報を入力してはいますが、入手したいいかなる情報についても監査せず、またデューデリジェンスや独自の検証を行う義務を負うものではありません。

ある国の規制当局が格付け会社に対して、他国で発行された格付けを規制対応目的で当該国において承認することを認める場合には、スタンダード&プアーズは、弊社自身の裁量により、かかる承認をいかなる時にも付与、取り下げ、保留する権利を有します。スタンダード&プアーズ関係者は、承認の付与、取り下げ、保留から生じる義務、およびそれを理由に被ったとされる損害についての責任を負わないものとします。

スタンダード&プアーズは、それぞれの業務の独立性と客観性を保つために、事業部門の特定の業務を他の業務から分離させています。結果として、スタンダード&プアーズの特定の事業部門は、他の事業部門が入手できない情報を得ている可能性があります。スタンダード&プアーズは各分析作業の過程で入手する非公開情報の機密を保持するための方針と手続を確立しています。

スタンダード&プアーズは、信用格付の付与や特定の分析の提供に対する報酬を、通常は発行体、証券の引受業者または債務者から、受領することがあります。スタンダード&プアーズは、その意見と分析結果を広く周知させる権利を留保しています。スタンダード&プアーズの公開信用格付と分析は、無料サイトの www.standardandpoors.com、そして、購読契約による有料サイトの www.ratingsdirect.com および www.globalcreditportal.com で閲覧できるほか、スタンダード&プアーズによる配信、あるいは第三者からの再配信といった、他の手段によっても配布されます。信用格付手数料に関する詳細については、www.standardandpoors.com/usratingsfees に掲載しています。