

第4回企業型確定拠出年金の制度運営に関する調査；調査結果報告（2）

～企業規模によって異なる“運営管理機関に対する期待と評価”～

社団法人企業福祉・共済総合研究所（東京都港区、専務理事：石光哲哉）は、企業型確定拠出年金導入済み企業を対象に、本年2月から3月にかけて「第4回企業型確定拠出年金制度の運営に関する導入企業担当者調査」を実施致しました。

厚生労働省によると、企業型確定拠出年金は、2007年7月末時点で企業型規約承認数2,403件、実施事業主数9,054社、企業型年金加入者数、約2,442千人（07年6月末現在速報値）に達しています。企業型確定拠出年金は、企業年金制度における大きな柱として順調に拡大しています。

しかし、前回の報告書で触れたように企業型確定拠出年金制度の制度運営、制度活用状況は依然として低水準にとどまっています。そのため社員の“制度への無関心、反応の少なさ”は、導入企業担当者の悩みとしてトップにあげられているだけでなく、その割合は増加しています。当該制度を社員が自分の問題として捉え、どう積極的な参画（関与）を得られるか、制度浸透上の最大のポイントといえます。

ところで、導入企業は制度活用の現状に決して満足している訳ではありません。8割近い企業は導入後の継続教育・コミュニケーションを前向きに考えています。ただ、社員を刺激する“効果的なアプローチ方法”を見出せていない為、なかなか前に踏み出せない状況にあります。

そのような環境下、導入企業は制度運営のサポーター&アドバイザーである運営管理機関に対し何を求め、どのようなリレーションシップを構築すべきなのでしょうか。

今回は、調査結果概要報告の2回目として「運営管理機関に対する期待と評価」についてまとめたものです。

なお、回収状況など調査の概要は以下の通りです。

【調査の概要】

- 1) 調査対象；2006年12月末までの承認規約代表事業所2,160社の内、金融機関の子会社、関連会社及び住所不明、規約承認終了企業を除いた1,960社の確定拠出年金担当者
- 2) 調査方法；郵送調査
- 3) 有効回収数；279社（有効回収率 14.2%）
- 4) 調査時期；2007年2月19日（月）～3月26日（月）
- 5) 調査実施主体；社団法人企業福祉・共済総合研究所
- 6) 集計分析；株式会社ジエイエムアイ

1. 運営管理機関に対する期待

- 当調査では、運営管理機関に対する期待や取引重視点に関して 20 項目を提示して 7 段階評価をしてもらい、そのうえで各項目に対する取引運営管理機関の現状における対応評価を得た。そして最終的に取引全体の総合評価を得るために「コストパフォーマンス」、「総合満足」、「取引継続意向」、「他社への推薦意向」の 4 項目についての評価を得た(すべて 7 段階評価)。

(注) 7 段階評価 「非常にそう思う (+5 点)」「そう思う (+3 点)」「ややそう思う (+1 点)」「余りそう思わない (-1 点)」「そう思わない (-3 点)」「全くそう思わない (-5 点)」「なんともいえない、評価できる段階にない (0 点)」

(評価項目)

運営管理機関に対する期待、評価項目の詳細；

加入社員対応に関する評価項目；

「運営」作成のテキスト類は、わかりやすい

社員の実情を反映したテキスト類やパンフを作成したり、提供してくれる

説明会や研修における派遣講師の説明はわかりやすい(社員の評価は高い)

説明会や研修における派遣講師のレベルは統一されている(バラツキが少ない)

コールセンターの対応が迅速である、待ち時間が少ない、つながりやすい

コールセンターの対応が適切・親切、問合せに適確に回答する

インターネットサービス(Web)にアクセスしやすい、希望画面にアクセスしやすい

Web画面の内容は理解しやすい、わかりやすい

Webのコンテンツは豊富である、充実している

携帯電話による資産照会サービスなどの提供がある

制度運営管理面に関する評価項目；

社員のコールセンターへの問合せ内容、資産運用状況などの運営管理状況について定期的な報告がある

自社採用運用商品の運用実績について定期的な報告がある

運営管理報告、運用商品実績情報の提供頻度が多い

運用商品の追加などに関する提案がある

社員の制度利用促進に関する各種提案がある

継続教育の進め方に関して相談に乗ってくれる、(自社に合う)適切な提案をしてくれる

他社の運営管理事例、制度改善などに関する情報提供、提案がある

当社からの問合せに対し、迅速に対応してくれる

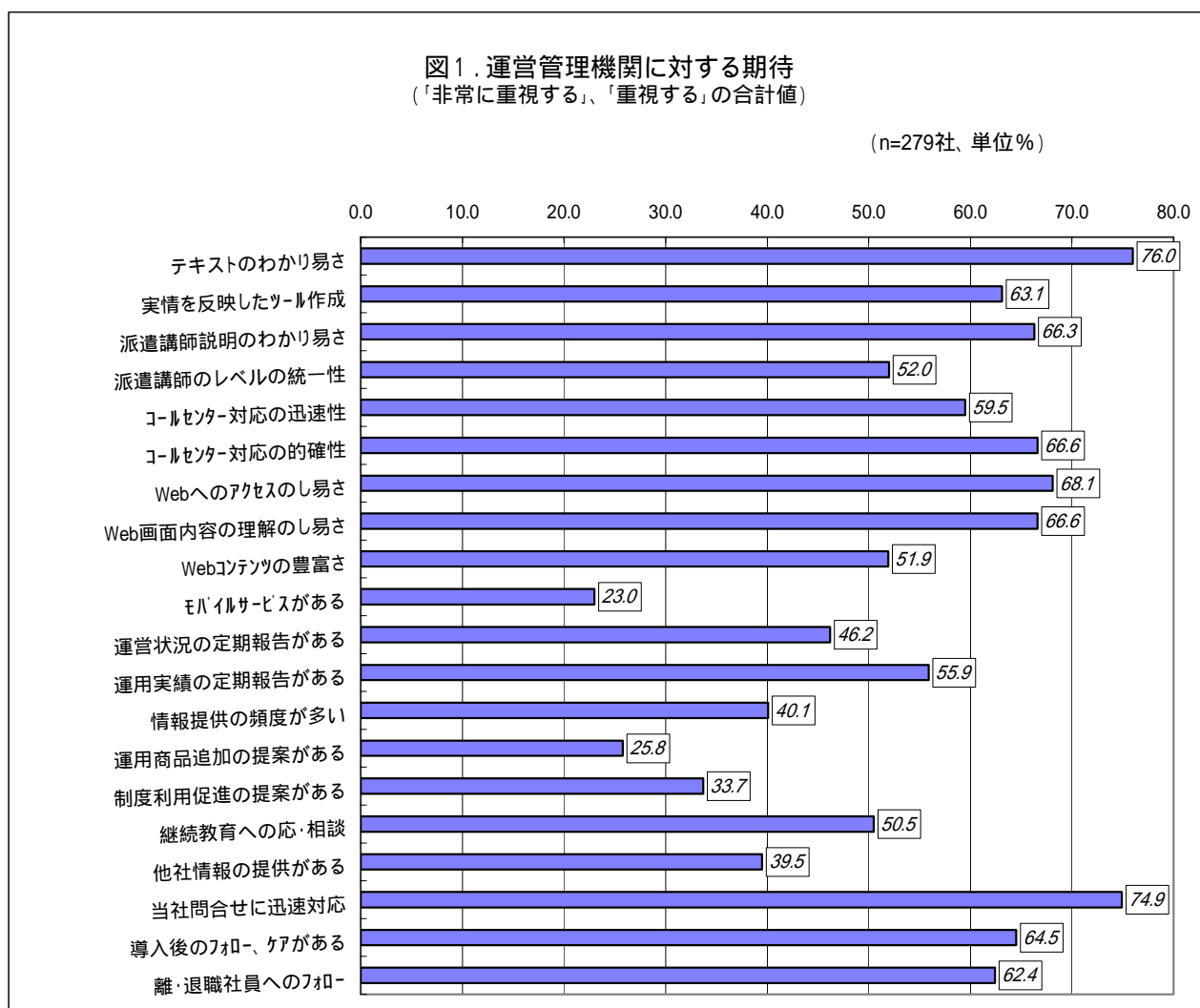
導入後の事務アドバイスやフォロー、ケアがある

離職・退職した社員へのフォローをしてくれる(個人型移換へのフォロー)

・図1は、運営管理機関に対する期待、取引重視点として提示した20項目について「非常に重視する」と「重視する」を合計した値（%計）である。合計値が大きい項目ほど運営管理機関に対し強い期待が寄せられ、数値が低い項目は“現時点であまり期待されていない”。

この結果によると、期待度の高い項目は「 運営作成のテキスト類は、わかりやすい」と「 当社からの問合せに対し、迅速に対応してくれる」の2項目である(重視合計;76%、75%)。以下、「 インターネットサービスにアクセスしやすい、希望画面にアクセスしやすい」、「 Web画面の内容は理解しやすい」、「 説明会や研修における派遣講師の説明はわかりやすい」、「 コールセンターの対応が適切・親切、問合せに適確に回答する」が67-68%で続いている。

「 携帯電話による資産照会サービスなどの提供がある」、「 運用商品（の追加）に関する提案がある」、「 制度変更・制度改革に関する提案がある」については、“期待する”、または“重視する”と答えた企業は少ない。全般的に各種提案に対する期待・ニーズはまだ低い。なお、これらの結果は前回と余り変わっていない。

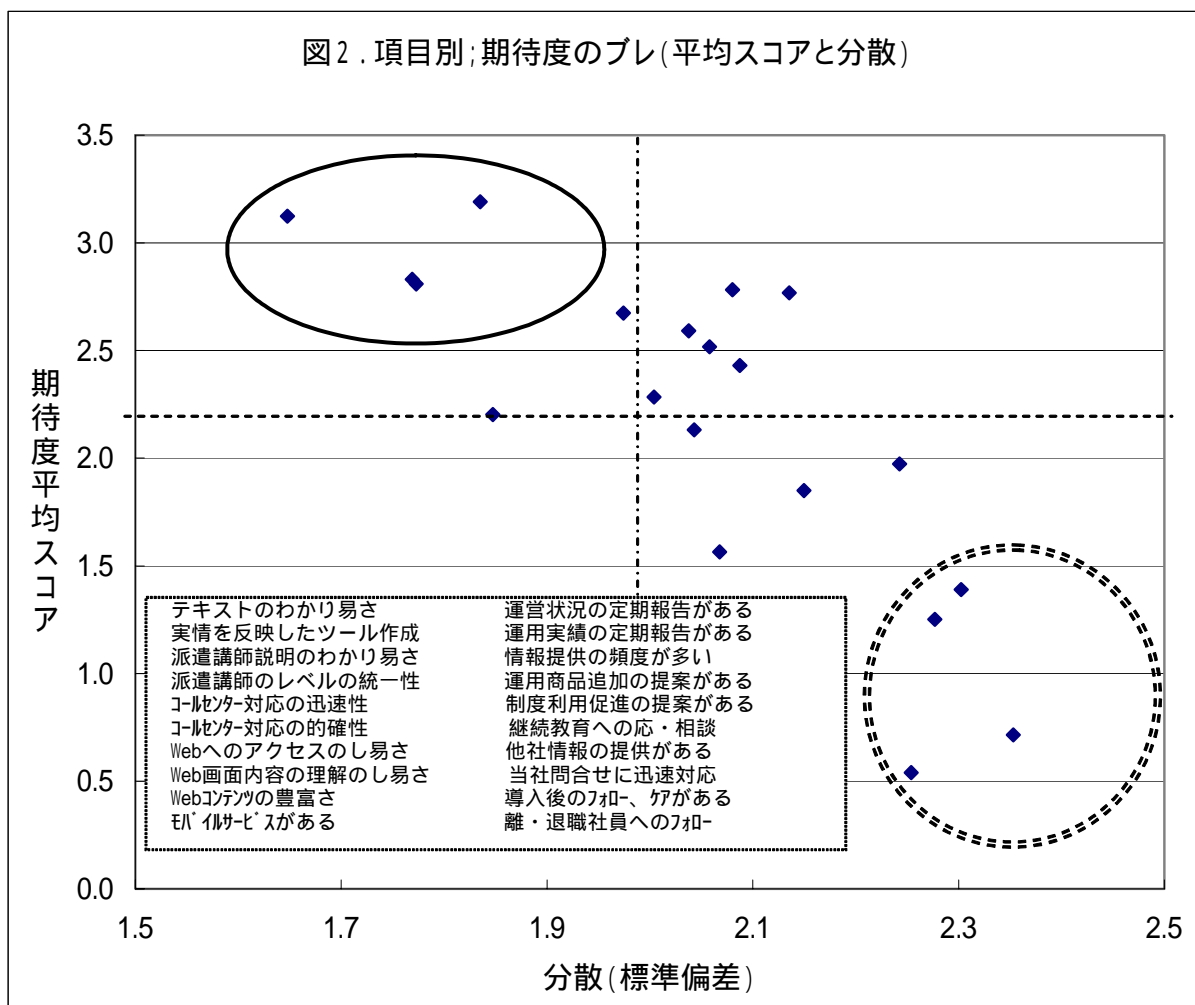


(運営管理機関としての基本的な対応項目)

・下図は、「非常にそう思う、非常に重視している」に+5点、「そう思う、重視している」に+3点、「ややそう思う、やや重視している」+1点、「余りそう思わない、余り重視していない」に-1点、「そう思わない、重視していない」に-3点、「全くそう思わない、全く重視していない」に-5点、「なんともいえない、評価できる段階にない」に0点を与えて平均スコアを算出、平均スコアと回答のブレ(標準偏差)を20項目についてポジショニングしたものである(図2)。

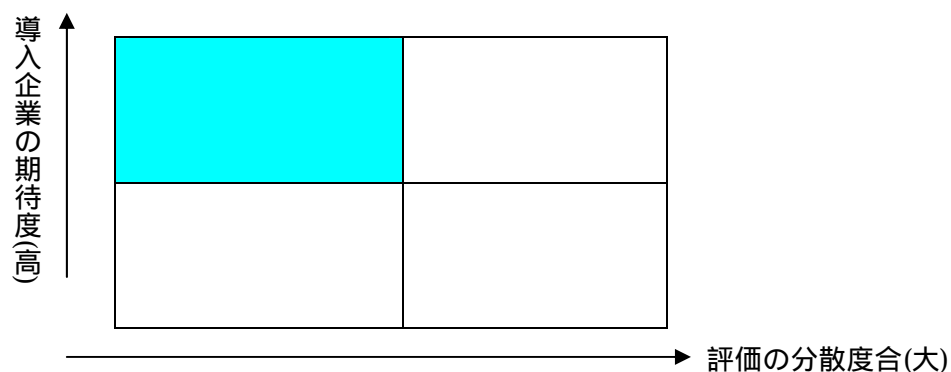
図内の点線は、期待度(平均スコア)・標準偏差それぞれの全体平均を示している。縦線は期待度の高低を示し、上に行くほど期待度は高い。また横線は、期待項目の分散度合いを示し、右方向に行くに従って分散の度合いが大きくなっている(つまり、右横方向に位置している項目ほど導入企業間における期待評価のブレが大きく、企業間における評価の差が大きい)。

(注) 期待度平均スコアの算出基準については、P2 参照



- ・期待度平均と標準偏差平均の2本の線の交叉から得られる4つの象限の内、導入企業の期待度が高く、かつ各企業間における評価のブレが少ない象限(下図の網掛け部分)にポジションしている項目は、導入企業にとって運営管理機関に対して、基本的な対応を求める項目である。

これらの項目は、導入企業にとって基本的な対応(必要最小限の対応)を求めているものだけに、もし運営管理機関の対応に不備な点があれば、取引不満を顕在化させる可能性が発生しよう。



- ・従って、我々は前ページ図2中の左上の象限に位置する項目を抽出することによって、導入企業が運営管理機関に求める、“制度を維持し、効果的に運営するための基礎的かつ必須項目”を明らかにすることができる。

今回、運営管理機関に対する期待度が高く、評価のブレが少ないために基本対応が求められる項目として抽出されたのは、次の4項目である。

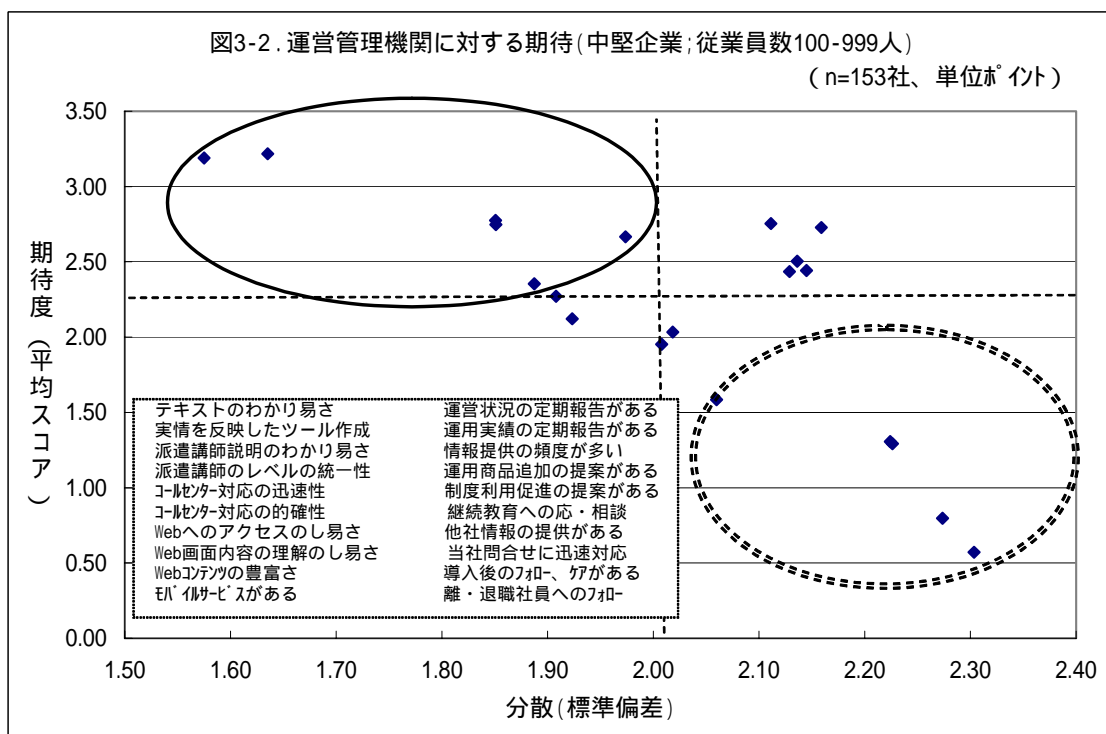
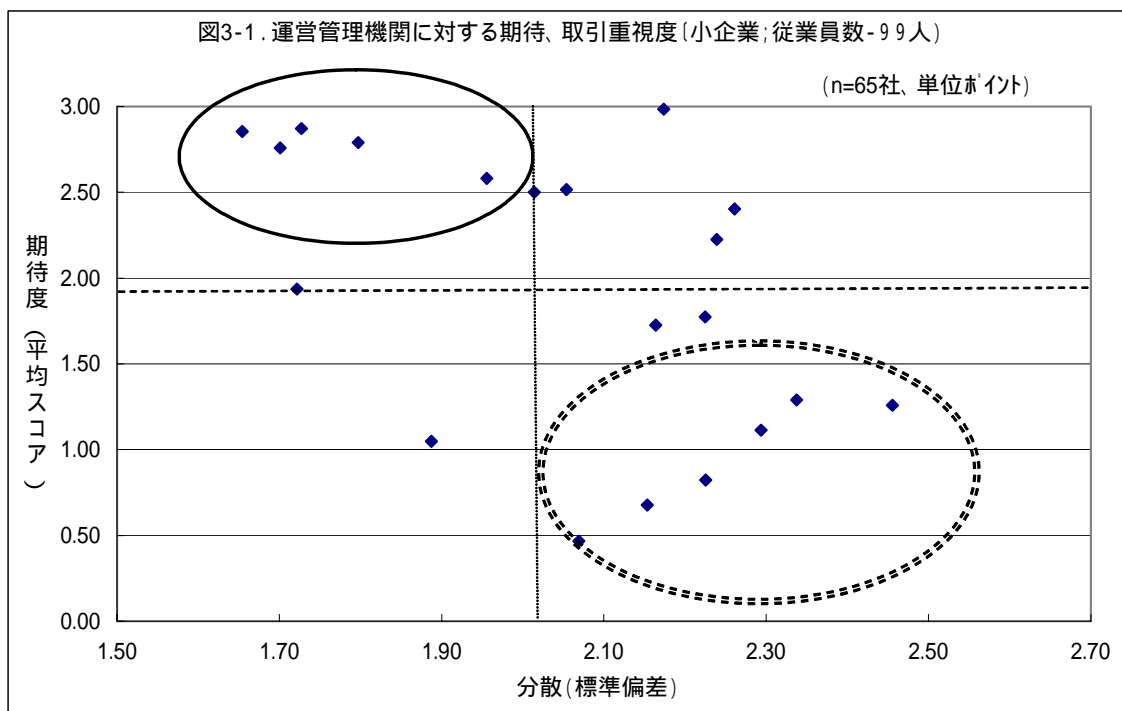
「運営」作成のテキスト類は、わかりやすい
インターネットサービス(Web)にアクセスしやすい、希望画面にアクセスしやすい
Web画面の内容は理解しやすい、わかりやすい
当社からの問合せに対し、迅速に対応してくれる

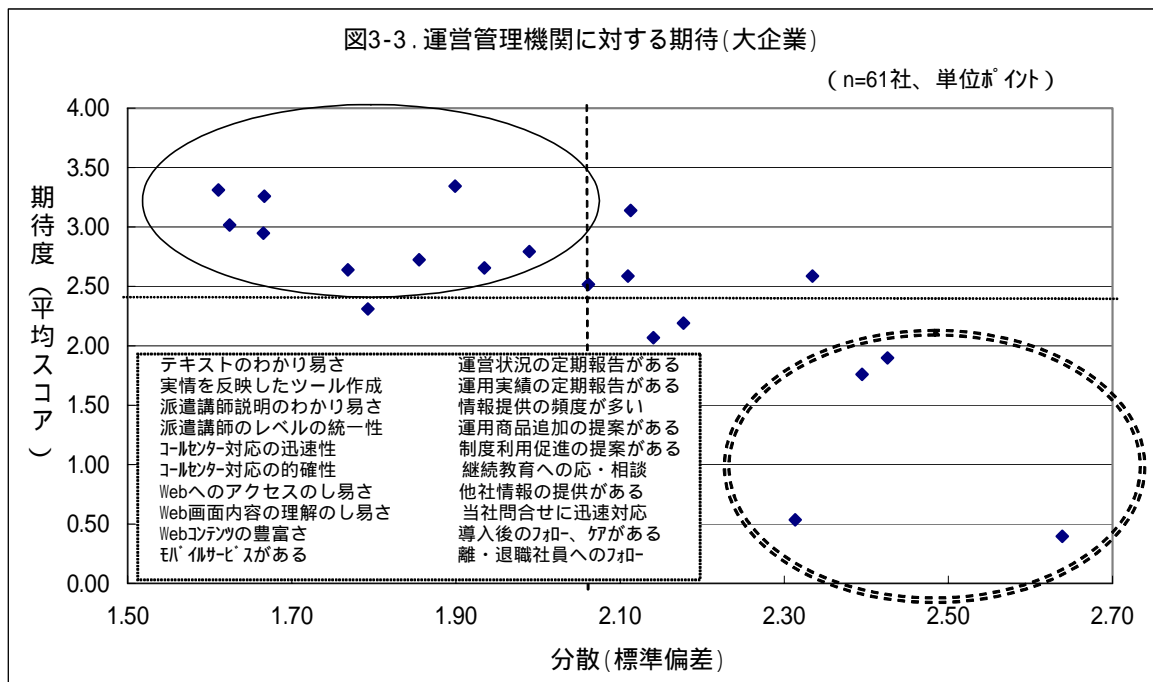
なお、「コールセンターの対応が迅速である、待ち時間が少ない、つながりやすい」、「説明会や研修における派遣講師の説明はわかりやすい(社員の評価は高い)」は、期待水準が同レベルにあったが、小企業(従業員数99人まで)、中堅企業(同、100-999人)における企業間評価のブレが大きいため基本的対応項目として抽出されていない。

また、「携帯電話による資産照会サービスなどの提供がある」、「運用商品(の追加)に関する提案がある」、「社員の制度利用促進に関する提案がある」、「他社の運営管理事例、制度改善などに関する情報提供、提案がある」の4項目については、もともと期待度が低く、かつ企業間での評価差が大きいため(導入企業からみた場合、運営管理機関に対する対応ニーズが高くない)。

(企業規模別)

- ・図3-1~3は、運営管理機関としての基本的な対応項目を企業規模別に見たものである。下図を見ると、企業規模によって違いが見られる。





- ・ 下表は、上記結果をまとめたものである。とくに従業員が1000人以上の大企業では、インターネットサービス、コールセンター対応が重視されている。また、中堅企業や大企業において基本対応項目となっている「当社への迅速対応」は、小企業の場合、期待度が高いものの、評価が分散しているため基本対応項目（優先的対応を求める項目）として上位にあげられていない。

	基本的対応項目(上位5項目)	期待度の低い項目
共通項目	運営作成のテキスト類はわかりやすい インターネットサービスにアクセスしやすい Web画面の内容はわかりやすい	携帯電話による資産残高照会サービスなどの提供がある 運用商品の追加などに関する提案がある 社員の制度利用促進に関する各種提案がある 他社の事例、制度改善などに関する情報提供、提案がある
小企業(従業員99人まで)特有項目	導入後のフォロー、ケアがある 退職・転職した社員へのフォローをしてくれる	運営管理状況について定期的な報告がある 継続教育への相談に乗ってくれる
中堅企業(100-999人)特有項目	当社からの問い合わせに対し、迅速に対応してくれる 導入後のフォロー、ケアがある	運営管理報告、運用商品実績情報の提供頻度が多い
大企業(1000人以上)特有項目	コールセンターの対応が適切である 当社問合せに迅速対応	* 共通

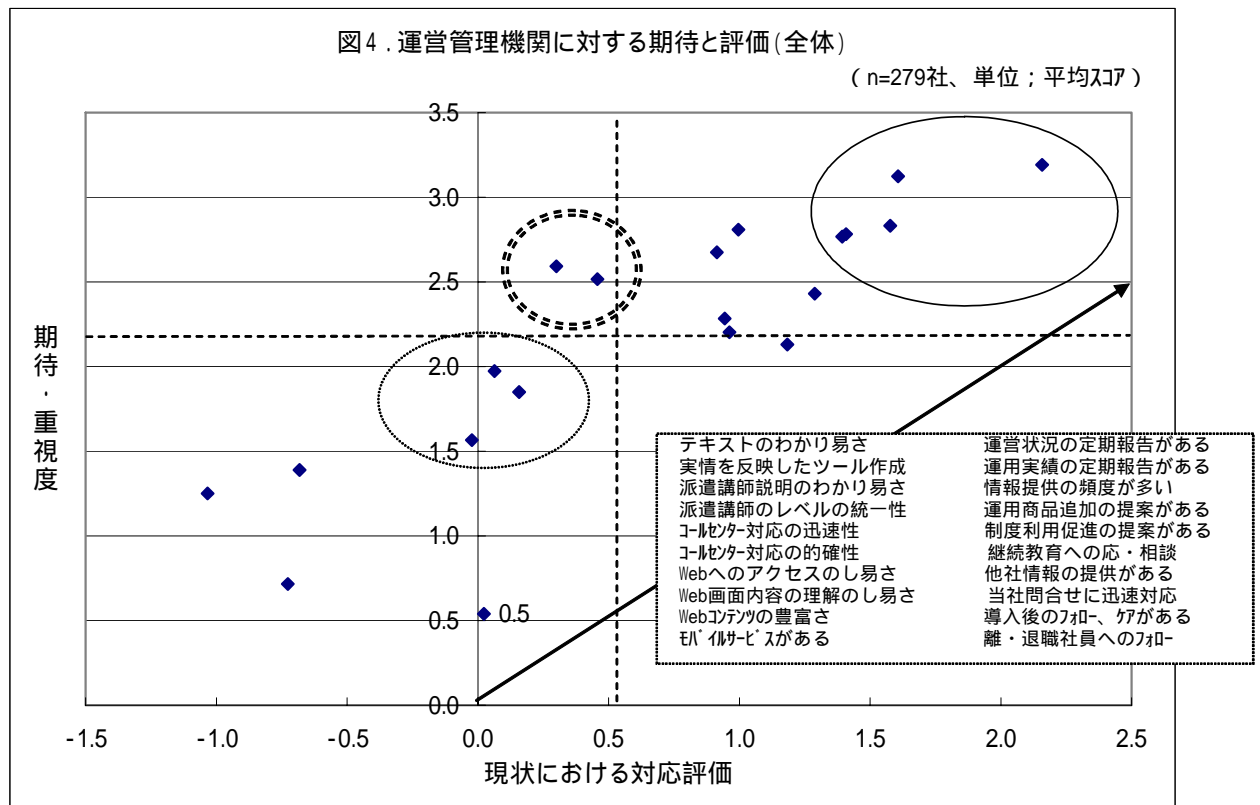
2. 運営管理機関の対応評価

- ・ それでは、次に運営管理機関の対応について、導入企業はどのように評価しているか、みてみることにしよう。
- ・ 図4は、20項目について期待度と対応評価それぞれの平均スコアをプロットしたものである。図中の点線は、全体平均を通る線を示し、斜線は期待と評価が一致することを示している（期待度の平均ポイントは2.2、対応評価の平均ポイントは0.6）。
- ・ 図4をみると、期待度と評価がほぼ相関関係にあるものの〔相関係数0.85〕、運営管理機関に対する期待と実際の対応には、ギャップがみられ期待が評価を上回っていることがわかる。ギャップの程度をみるため運営管理機関に対する期待と評価の関係を単回帰式で表すと、以下の通りである。

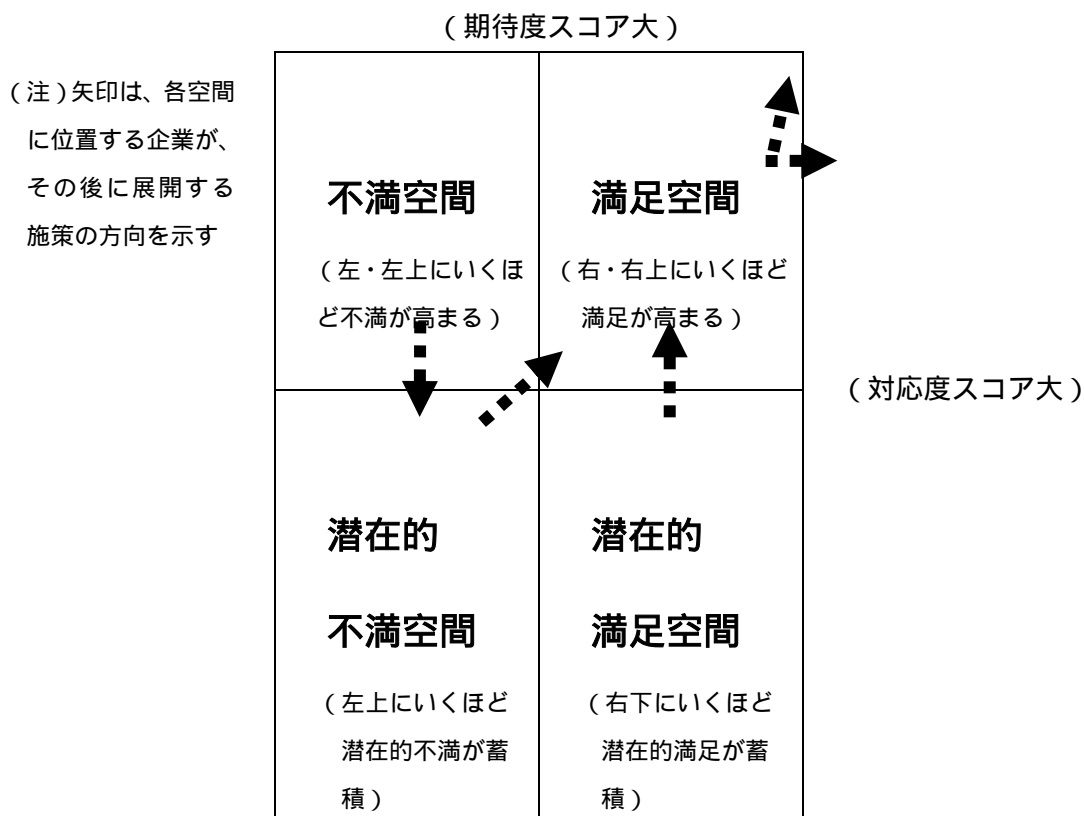
$$Y(\text{対応度}) = -1.471 + 0.972X(\text{期待度})$$

上記数式は、現状における運営管理機関の対応は、導入企業の期待よりも平均で1.5ポイント程度下回っていることを示す。このギャップレベルは前回結果と変わらない。

(注)平均スコアの算出基準；「非常にそう思う(+5点)」「そう思う(+3点)」「ややそう思う(+1点)」「余りそう思わない(-1点)」「そう思わない(-3点)」「全くそう思わない(-5点)」「なんともいえない、評価できる段階にない(0点)」



- ・ところで、期待度と対応評価それぞれの全体平均値を通る線（縦・横の点線）の交叉によって4つの空間が形成されるが、このうち第一象限（平均線の交叉によって発生する、右上空間）は、満足空間とみなされる。また第2象限（左上空間）は不満空間、第3象限（左下空間）は潜在的不満空間、第4象限（右下空間）は潜在的満足空間と位置づけられる。



- ・図4をみると、5頁で抽出された4つの基本的対応項目（ 、 、 、 ）は、全て満足空間に位置している。導入企業が基本的対応を求める項目は概して運営管理機関も対応している。この満足空間には、この4項目に加えて、「説明会や研修における派遣講師の説明はわかりやすい」、「コールセンターの対応は迅速である、待ち時間が少ない、つながりやすい」、「Web画面の内容が理解し易い」、「導入後のフォロー、ケアがある」などもポジショニングされている。

ところで現在、運営管理機関対応に不満を意識させる不満空間には2項目が布置されている。それは、「社員の実情を反映した汗拭類やパ〇ツを作成したり、提供してくれる」と「離職・退職した社員へのフォローをしてくれる（個人型移換へのフォロー）」である。当該項目については、導入企業の不満が顕在化していることから、運営管理機関の対応が今後求められる。

また、現在不満は顕在化していないものの、不満空間に近い位置にポジショニングされているのは、「継続教育への相談に乗ってくれる」、「運営状況の定期報告がある」、「情報提供の頻度が多い」である。今後環境が変化したりして期待水準が高まった場合、当該項目への対応不足は、導入企業の運営管理機関に対する取引不満足識を顕在化させるかもしれない。

(前回調査との比較)

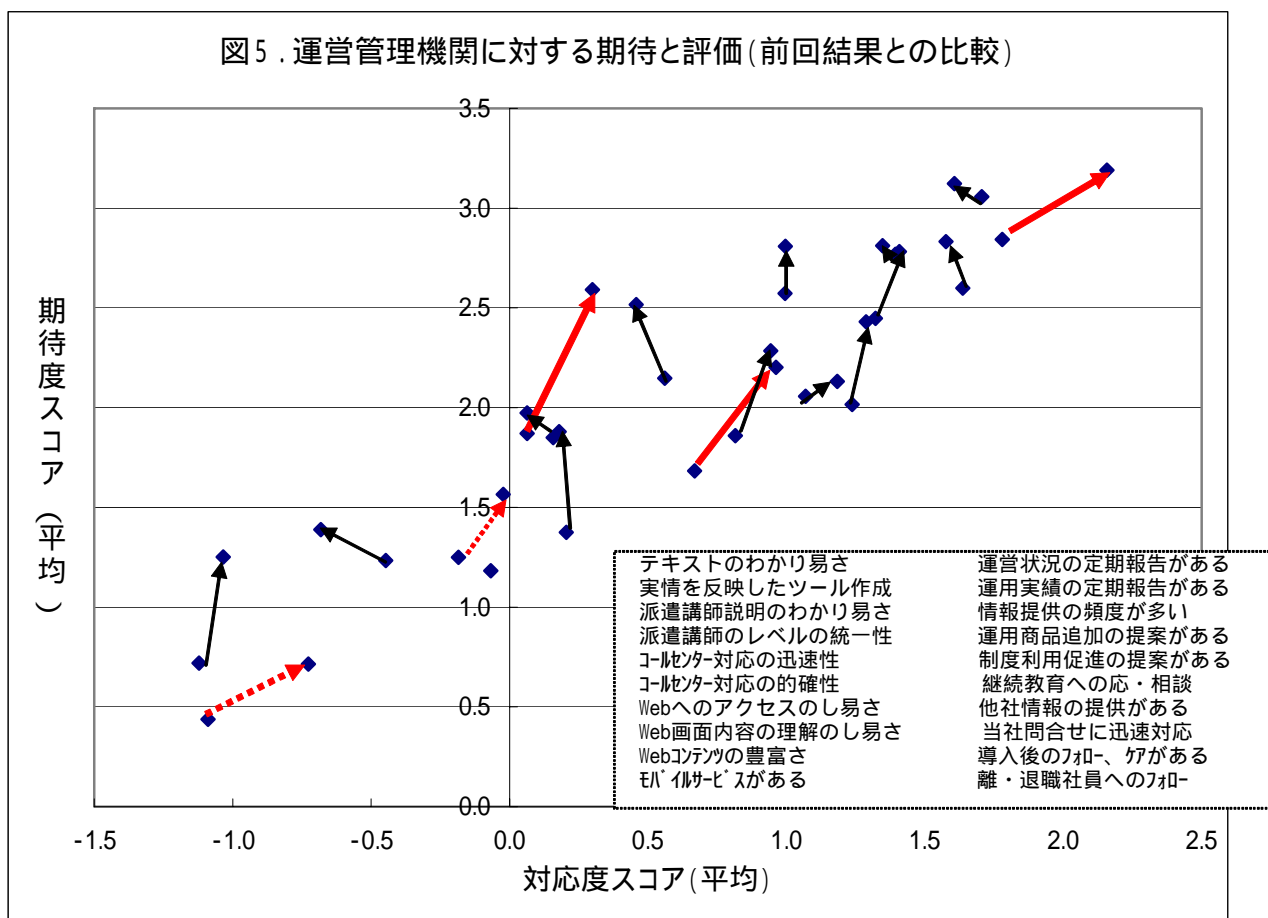
・ 運営管理機関に対する期待と対応について前回調査との推移でみたものが図5である。

これをみると、全体的に運営管理機関に対する期待水準が向上しているのがわかる。

5頁で抽出された4つの優先的対応項目(テキストのわかり易さ、 Webへのアクセスのし易さ、 Web画面内容の理解のし易さ、 当社問合せに迅速対応)のうち、前3項目は期待水準、対応度ともに大きな変化は見られないが、「 当社問合せに迅速対応」はともに前回より高くなっている。

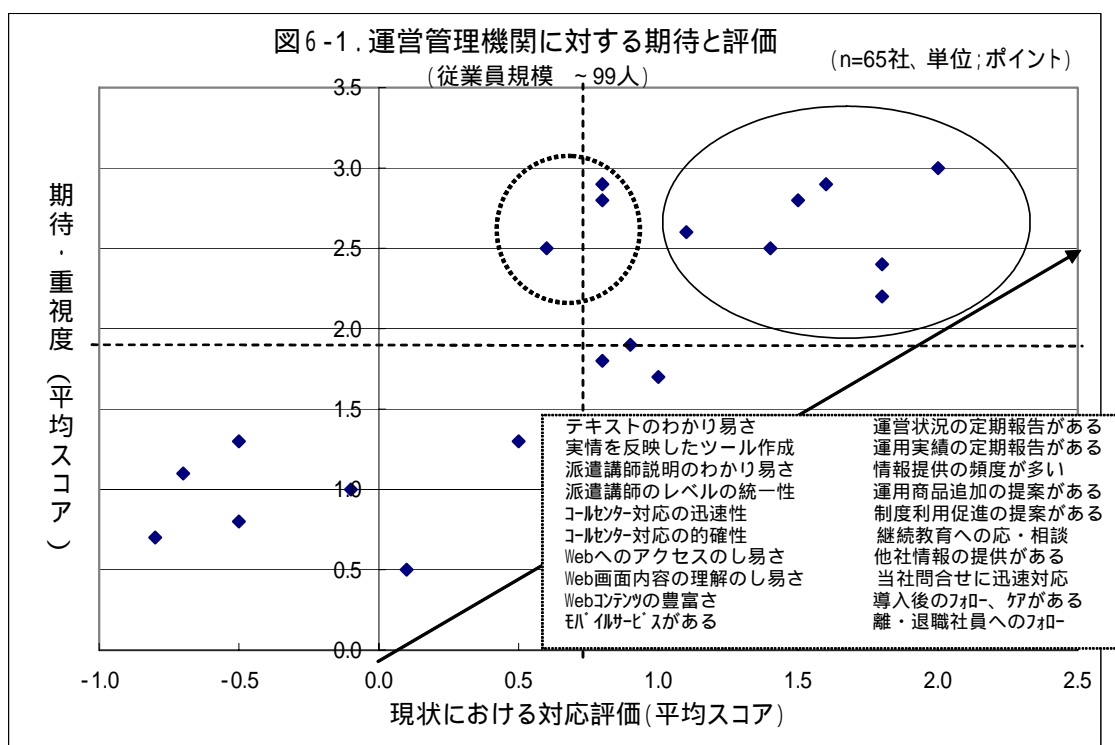
前回と比べて、大きく期待度が向上したのは「 離職・退職した社員へのフォローをしてくれる(個人型移換へのフォロー)」、「 Webのコンテンツは豊富である、充実している」である。このうち、 は、8ページ図4上では不満空間に、 は満足空間に位置している。離職・退職した社員へのフォローについては今後においても期待水準が高まることが考えられる。

8ページで、潜在的不満空間にあるが不満空間に近いポジションにある 、 、 のうち、期待度の高まりが大きいのは「 運営状況の定期報告がある」である。



(従業員規模別分析)

- 次に、運営管理機関に対する期待と対応について企業規模別（従業員数の規模）にみてる。図6-1は、従業員数が99人までの小企業をみているが、当該企業において基本的な対応項目として抽出された5項目（ ; 7ページ参照）はほとんど満足空間に位置している。しかし、このうち「Web画面内容の理解のし易さ」、「離職・退職した社員へのフォローをしてくれる」は、不満空間に隣接している。導入企業と運営管理機関間のリレーション強化に向けて、この面での改善が今後の課題である。



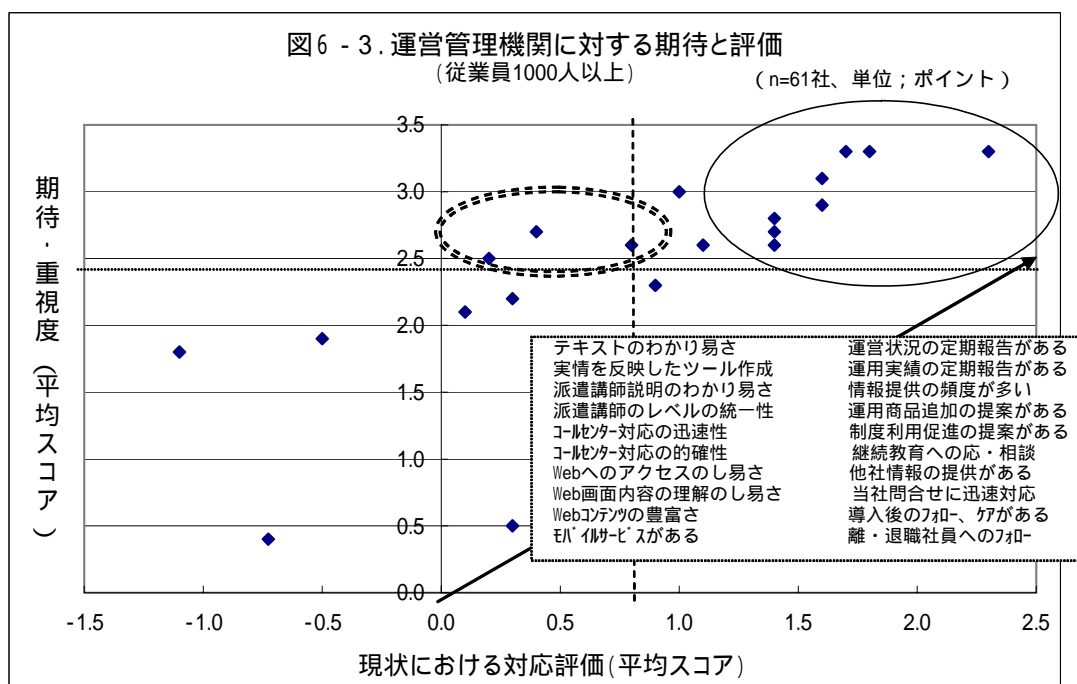
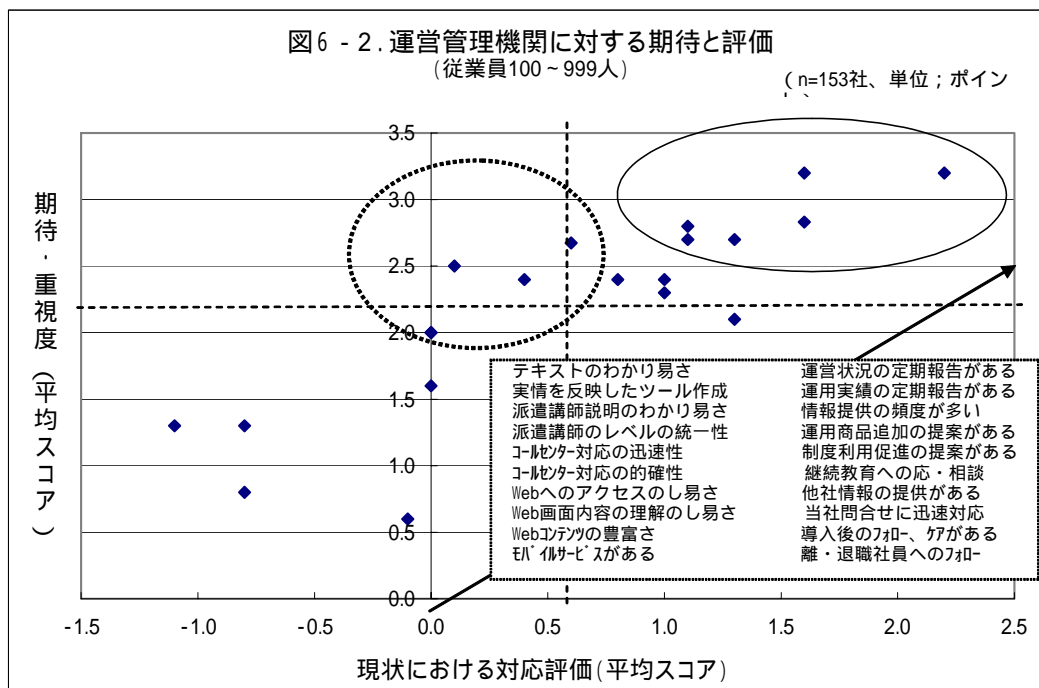
- 次ページ図6-2は、従業員数が100人~999人の中堅企業について、運営管理機関に対する期待と評価をみたものである。

当該企業において、基本的な対応項目として抽出された5項目（ ; 7ページ参照）のうち、 を除く4項目は満足空間に位置している。「導入後のフォロー、ケアがある」については、不満空間に隣接しており、期待と対応評価のギャップが大きい。基本的な対応項目であるだけに導入企業の取引不満が顕在化する可能性がある。運営管理機関の対応強化が求められる。

なお、中堅企業においては のほかに「社員の実情を反映したテキスト類やパンフを作成したり、提供してくれる」と「離職・退職した社員へのフォローをしてくれる（個人型移換へのフォロー）」は、不満空間に位置している。これらについても企業と運営管理機関のギャップがみられる。

- 次ページ図6-3は、従業員数が1000人以上の大企業についてみたものである。

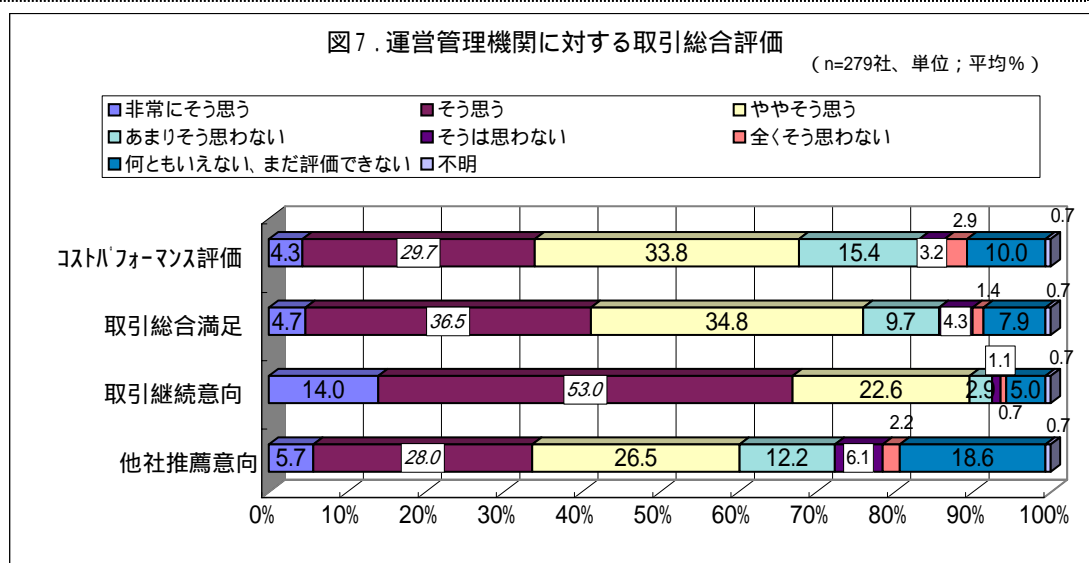
基本的な対応項目として抽出された項目()の殆どは、満足空間に位置している。しかし、「社員の実情を反映したツール類やパンを作成したり、提供してくれる」、「離職・退職した社員へのフォローをしてくれる(個人型移換へのフォロー)」は不満空間に位置している。大企業における運営管理機関対応は で遅れている。今後、この面での改善が急がれる。



3. 運営管理機関に対する総合評価

- ・当調査では、現在の運営管理機関取引について最終的に4つの観点から総合評価を得ている。
- ・4項目ともに肯定的評価が否定的な評価を上回っている。否定的な評価をする企業の割合（余りそう思わない、そうは思わない、全くそう思わない、の合計値）は、コストパフォーマンス評価で21%、取引総合満足で15%、取引継続意向5%、他社推薦意向21%である。
- ・この中で最も評価の高かったのは、継続取引意向である。9割近い企業は今後も取引する、としている。制度導入して間がないこと、比較判断材料に乏しいこと、変更する手間が大変なことなどがその背景になっている、と考えられる。他の3項目は、肯定的評価をする企業が多いとはいえ「ややそう思う」との消極的評価割合が多い。評価レベルはそれほど高くはない。なお、これらは概ね前回、前々回と同様の結果である。

(注) 平均スコア算出基準 「非常にそう思う(+5点)」「そう思う(+3点)」「ややそう思う(+1点)」「余りそう思わない(-1点)」「そう思わない(-3点)」「全くそう思わない(-5点)」「なんともいえない、評価できる段階にない(0点)」



- ・総合評価4項目間の相関関係を見てみると(下表) 取引総合満足は他の3項目と強い相関関係がみられる。しかし、コストパフォーマンス評価と取引継続意向、取引継続意向と他社推薦意向など他項目同士の相関は余り強くない。従って、取引の維持・強化を判断する指標としては、現在のところ取引総合満足が最も有効である。

	Q17・1コストパフォーマンス評価	Q17・2取引総合満足	Q17・3取引継続意向	Q17・4他社推薦意向
Q17・1コストパフォーマンス評価	1.00			
Q17・2取引総合満足	0.71	1.00		
Q17・3取引継続意向	0.54	0.69	1.00	
Q17・4他社推薦意向	0.47	0.59	0.52	1

(取引評価に影響を与える項目の抽出)

- ・ それでは、次に運営管理機関に対する総合評価4項目に与える影響が大きい項目は何か、をみてみよう。この分析を行うにあたって、運営管理機関に対する対応評価を問う20項目を説明変数とし、総合評価関連4項目それぞれを目的変数として回帰分析を行った(回答カテゴリーをスコア化したうえで解析)。

(注) スコア算出基準 ; 「非常にあてはまる」5点、「あてはまる」3点、「ややあてはまる」1点、「余りあてはまらない」-1点、「あてはまらない」-3点、「非常にあてはまらない」-5点、「どちらともいえない・わからない」0点

- * なお、回帰分析を行うにあたっては、対応力を問う項目相互の相関関係の強い項目の中で代替関係がある一方の項目を削除、説明変数を15項目に絞った。

相関係数が0.6以上あるため、説明変数から削除した項目は以下の5項目

- 「派遣講師のレベルの統一性」(「派遣講師説明のわかり易さ」との相関係数0.69)
- 「コールセンターの対応の迅速性」(「コールセンターの対応の適切性」との相関係数0.82)
- 「Webへのアクセスのし易さ」(「Web画面内容の理解のしやすさ」との相関係数0.69)
- 「運用状況の提起報告がある」(「運用商品実績情報の提起報告」との相関係数0.62)
- 「制度変更・改革の提案」(「継続教育への応・相談」との相関係数0.70)

- ・ その結果を、次ページ表2でみる。表2は危険水準(p-)が0.1以下の項目について取り上げている。表示されている数値は、該当項目に対する影響度(t値)を示している。

影響度の高い項目ほど、総合評価を問う4項目の評価に与える影響が大きい。

当該項目は、導入企業にとっては、運営管理機関の取引総合評価を行う際の評価基準項目として使用できる(最小限の項目で取引評価を行う)。また、運営管理機関にとっては、取引維持・強化に向けて、効果的効率的な施策を実施する際の優先的な対応策抽出に活用できる。

- ・ この結果によると、4つの目的変数(取引総合評価項目)に対して、共通して影響度の高い説明変数は「運営作成のテキスト類はわかりやすい」、「社員の実情を反映したテキスト類やパンフレットを作成したり、提供してくれる」、「導入後のフォロー、ケアがある」、「離職・退職した社員へのフォローをしてくれる(個人型移換へのフォロー)」の4項目である。これらは4目的変数のうち、3目的変数に対して影響度が高い。

なお、は総合満足に、はコストパフォーマンス評価に、は「当社問合せに迅速対応してくれる」とともに取引継続意向に、は取引継続意向に強い影響度(説明力)を有している。

表2. 総合評価4項目に与える影響度(回帰分析結果)

	総合満足	コストパフォーマンス	取引継続意向	他社推薦意向
Q16S・1テキストのわかり易さ	4.153***		2.389**	2.788***
Q16S・2実情を反映したツール作成	3.604***	3.110***		2.431**
Q16S・3派遣講師説明のわかり易さ			1.891*	
Q16S・6コールセンター-対応の的確性	2.228**		2.065**	
Q16S・8Web画面内容理解のし易さ			1.622*	
Q16S・9Webコンテンツの豊富さ				
Q16S・10モバイルサービスがある	(-2.228)**		(-1.669)*	
Q16S・12運用実績定期報告がある	(-2.567)**	(-2.933)**		
Q16S・13情報提供の頻度が多い	2.149**	2.001**		
Q16S・14運用商品追加提案がある	2.090**			
Q16S・15利用促進の提案がある				1.618*
Q16S・16継続教育への応・相談				
Q16S・18当社問合せに迅速対応			2.952***	1.889*
Q16S・19導入後のフォロー、ケアがある	1.959*	1.667*		2.579**
Q16S・20離・退職社員へのフォロー	2.212**	2.155**	2.655***	

(注)危険率の表示について:***;p 0.01、**;0.01<p 0.05、*;0.05<p 0.1

(企業規模別)

- 次に、取引満足にあたる影響度について、企業規模別(従業員数で代替)にみてみよう。

表3は、総合評価4項目の中で他の代替性(相関関係)の強さから、“総合満足”を取り出し、総合満足にあたる影響項目について企業規模別にみたものである。

表3. 企業規模別;総合満足への影響度

	全体	小企業	中堅企業	大企業
Q16S・1テキストのわかり易さ	4.153***	1.907*	3.914***	1.658*
Q16S・2実情を反映したツール作成	3.604***		1.861*	2.706***
Q16S・3派遣講師説明のわかり易さ				
Q16S・6コールセンター-対応の的確性	2.228**	2.651**		
Q16S・8Web画面内容理解のし易さ			1.688*	
Q16S・9Webコンテンツの豊富さ				
Q16S・10モバイルサービスがある	(-2.228)**		(-2.752)***	
Q16S・12運用実績定期報告がある	(-2.567)**		(-1.7658)*	(-3.124)***
Q16S・13情報提供の頻度が多い	2.149**			2.4838**
Q16S・14運用商品追加提案がある	2.090**			
Q16S・15利用促進の提案がある				
Q16S・16継続教育への応・相談			2.828***	
Q16S・18当社問合せに迅速対応			1.943*	
Q16S・19導入後のフォロー、ケアがある	1.959*			2.0484**
Q16S・20離・退職社員へのフォロー	2.212**	1.735*		

(注)危険率の表示について:***;p 0.01、**;0.01<p 0.05、*;0.05<p 0.1

この結果をみると、「テキストのわかりやすさ」は、企業規模の別を問わず影響度が高いが、それ以外の項目では、企業規模で結果が異なっている。

「社員の実情を反映したテキスト類やパンフレットを作成したり、提供してくれる」は、小企業において総合満足にあたる影響は大きくないが、中堅以上の企業では大きい。

小企業では、「コールセンターの対応が適切・親切」及び「離職・退職した社員へのフォローをしてくれる」が、中堅企業では「継続教育の進め方に関して相談に乗ってくれる」、「Web画

面内容が理解しやすい」、「当社からの問い合わせに迅速に対応してくれる」が、大企業では「 運営管理報告、運用商品実績情報の提供頻度が高い」、「 導入後の事務アドバイスやフォロー、ケアがある」の影響度が高い。

このように企業規模別によって、取引満足にあたる項目に差異が見られる。従って、運営管理機関は企業規模によって、優先的に取り組む内容を変える必要がある。

以上、取引満足に影響をあたえる項目と7ページでみた運営管理機関に対する顧客期待のうち基本的に対応する必要のある項目を重ね合せ、導入企業として、運営管理機関取引において重視しなければならない評価項目は、以下の通り（企業規模別に抽出）。

テキストのわかり易さ	運営状況の定期報告がある
実情を反映したツール作成	運用実績の定期報告がある
派遣講師説明のわかり易さ	情報提供の頻度が多い
派遣講師のレベルの統一性	運用商品追加の提案がある
コールセンター対応の迅速性	制度利用促進の提案がある
コールセンター対応の的確性	継続教育への応・相談
Webへのアクセスのし易さ	他社情報の提供がある
Web画面内容の理解のし易さ	当社問合せに迅速対応
Webコンテンツの豊富さ	導入後のフォロー、ケアがある
メールサービスがある	離・退職社員へのフォロー

	基本的対応を 求める項目 (上位5位迄)	総合満足に対 して影響度の高 い項目	運営管理機関取引 を評価する際の 優先的評価項目
小企業 (従業員-99人)	1、7、8、19、 20	1、6、20	1、6、7、8、 19、20
中堅企業 (" 100-999人)	1、7、8、18、 19	1、2、8、16、 18	1、2、7、8、 16、18、19
大企業 (" 1000人以上)	1、6、7、8、 18	1、2、13、19	1、2、6、7、 8、13、18、19

運営管理機関に対する期待を、加入社員対応面（項目 ~ ）と運営管理面（項目 ~ ）に分けてみると、全体的には、加入社員対応項目に関する重視度・期待度が高い。

これは、とくに企業規模の小さい小企業ほどその傾向が強い。しかし、中堅、大企業になると運営管理面に関する項目が取引評価にあたるが多くなる。運営管理状況の報告、導入後のフォローなどは企業規模が大きくなるにつれて強く求められる。

4.期待と対応評価にみる運営管理機関間比較

- ・ それでは、次に運営管理機関の取引満足評価に大きな影響を与える2項目（「 運営作成のテキスト類はわかりやすい」、「 社員の実情を反映したテキスト類やパンフレットを作成したり、提供してくれる」）について、期待と（実際の）対応評価について運営管理機関別にみてもみる。

なお、**図表示の運営管理機関は、回答数が7社以上の12運営管理機関に限定。**

1) 「運営」作成のテキスト類は、わかりやすい

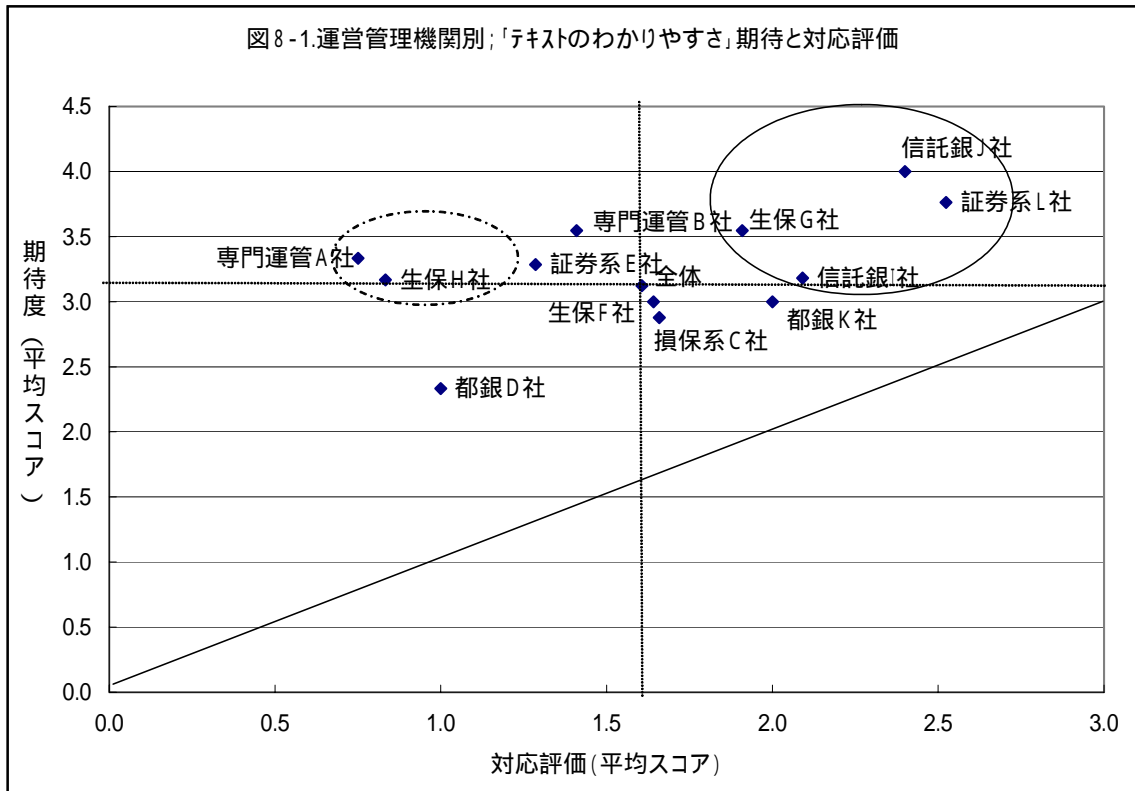
- ・ 図8-1は、「“ 運営 ” 作成のテキスト類は、わかりやすい」に対する期待と評価との関係について、運営管理機関別にプロットしたものである。当該図は、それぞれの平均スコアでみている。平均スコアは、「非常に期待/満足」に+5点、「期待/満足」に+3点、「やや期待/満足」に+1点、「余り期待しない/やや不満」に-1点、「期待しない/不満」に-3点、「全く期待しない/非常に不満」に-5点を与えて算出した。

その結果によると、期待・対応評価ともに平均スコアが高く、右上空間に位置しているのは証券系L社、信託銀J社、信託銀I社、生保G社の4運営管理機関である。この4機関については当該項目について導入企業は満足レベルにある。

一方、左上空間に位置する2社（専門運営A社、生保H社）は、顧客の期待と対応評価のギャップが2.5ポイント程度あり、顧客不満が意識されるレベルにある。

この2社は、右上空間に位置している3機関に比べて、期待水準は変わらないのに対応評価で1.5ポイントの開きがある。

テキスト類のわかりやすさは、企業規模に関わらず取引総合満足に最も大きな影響を与えるだけに、専門運営A社、生保H社是对応面の改善が求められる。



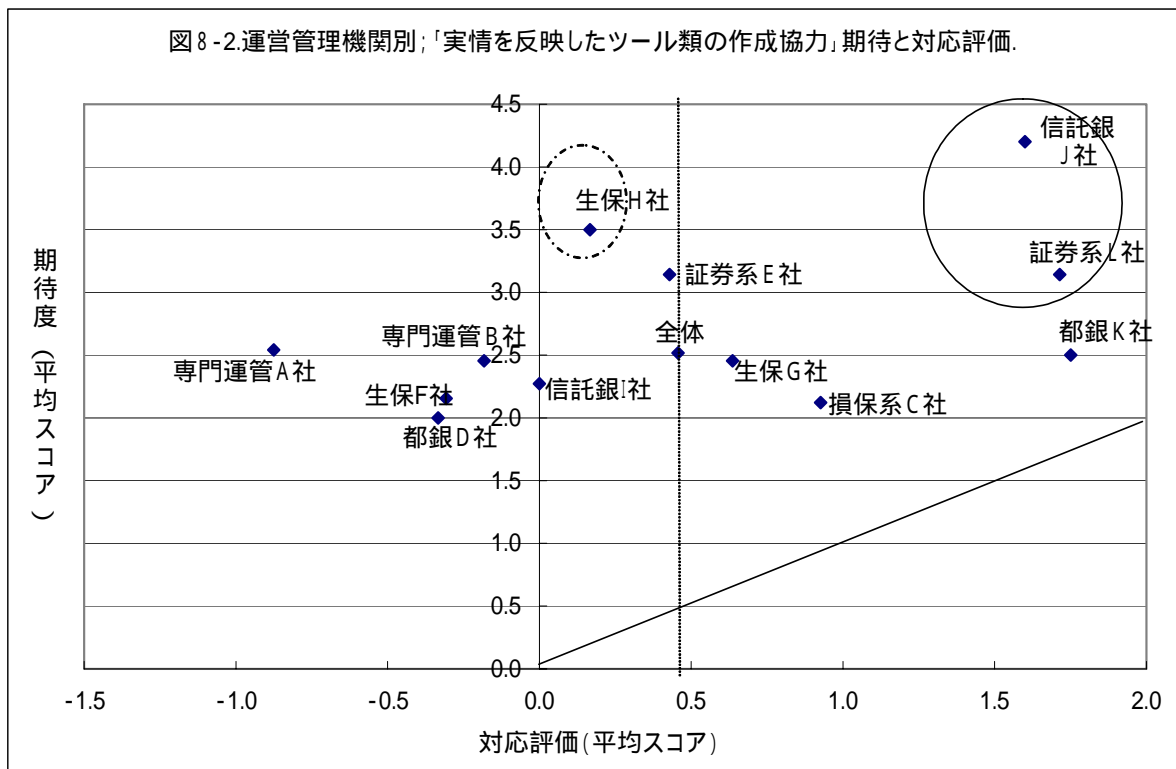
2) 社員の実情を反映したテキスト類やパンフレットを作成したり、提供してくれる

・次ページ図8-2は、「社員の实情を反映したテキスト類やパンフレットを作成したり、提供してくれる」について、期待と(実際の)対応評価について運営管理機関別にプロットしたものである。

期待・対応評価ともに平均スコアが高く、右上空間に位置しているのは信託銀I社、証券系L社、都銀K社の3運営管理機関である。信託銀I社、証券系L社は「“運管”作成のテキスト類は、わかりやすい」においても満足空間に位置していることから顧客対応力は他社を上回っている。

一方、左上空間に位置するのは生保H社。顧客の期待と対応評価のギャップが3ポイント程度あり、この面での導入企業の不満が顕在化している可能性がある。

また、専門運管2社も不満空間に近い。この2社は、顧客の期待と対応評価のギャップが2~3ポイント程度ある。生保H社同様に当該項目における対応改善が求められる。



4. 運営管理機関に対応してほしいこと

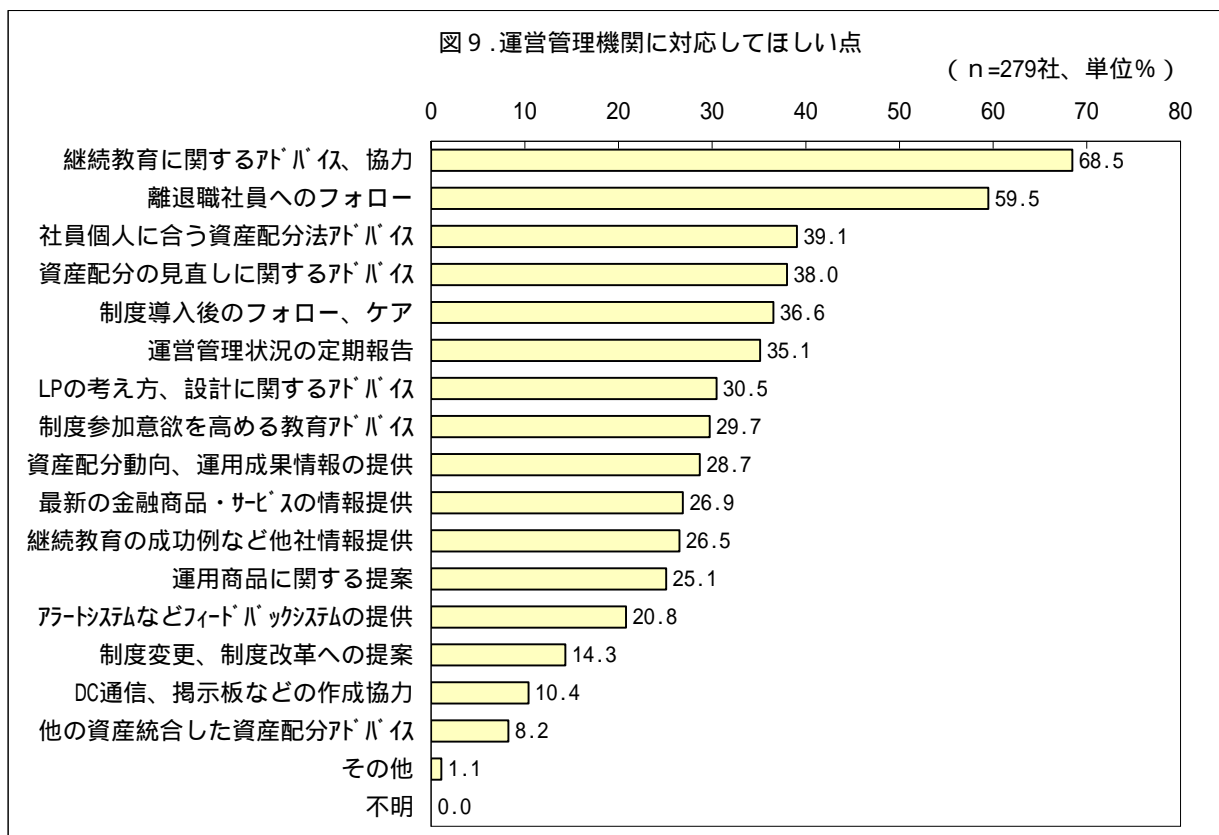
最後に、企業型DC制度導入企業が運営管理機関に対応してほしい点は何かについてみる。次ページ図9は、今後運営管理機関としてどのようなことを対応してほしいか、を聞いたものである。

最も多かったのは「継続教育に関するアドバイス、協力」(69%)。次いで、「退職・転職した社員へのフォロー(個人型移換へのフォロー)」(56%)と続いている。

この2項目が突出していることは、前回調査と同様の結果である。また、従業員規模が1000人以上の大企業ほど「継続教育に関するアドバイス、協力」に対する要望が多い。

継続教育と個人型移換へのフォローは、今後導入企業として制度運営管理及び社員の制度活用に向け直面する課題である。それだけに運営管理機関に対するニーズが強い、といえる。

このような導入企業の要望に答え、きちんと対応することが企業と運営管理機関間取引強化につながる。



- ・ 企業型確定拠出年金が導入されてから5年以上を経過すると、当該制度に関わる各種経験が蓄積されてきます。それに伴って、導入企業の運営管理機関に対する期待内容は多様化、高度化し、制度導入企業と運営管理機関間取引の維持・拡大を区分する鍵は、効果的な制度運用と浸透、とくに社員の制度関与を促す効果的な方法の提供、(共同)開発に関わるものではないでしょうか。

従って次回の調査では、この面を掘り下げた内容とし、皆様にご報告するつもりです。今後とも当調査のご協力をお願いいたします。

本リリースに関するお問合せ
 調査研究事務局；佐々木
 電話：090-1812-8334（直）
 03-5776-1421（代）
 E-mail：sasaki@riebe.or.jp