

企業型確定拠出年金制度の定着に向けて

企業型確定拠出年金導入企業対象

「第9回：企業型確定拠出年金制度の  
制度運営管理に関する調査」

概要報告書

2012年7月

## 【当調査の実施目的】

厚生労働省の発表によると、2012年2月末時点で企業型確定拠出年金は、企業型規約承認数4,110件、実施事業主数16,159社、企業型年金加入者数約4,228千人(平成24年1月末)(速報値)に達しています。

企業型確定拠出年金制度は、以前ほど活発な導入状況を示してはいないもののわが国における退職給付制度の大きな柱に育ってきておりますが、当該制度については、拠出限度額の設定、個人型移換や中途解約の煩雑さ等使い勝手の点において多くの課題が指摘されています。

しかし、2011年8月に成立した「年金確保支援法」に伴い、2012年から従業員拠出(マッチング拠出)が可能になる他、事業主による従業員に対する継続的投資教育の実施が明文化されるなど、2012年度は制度運営上の大きな転換点になるのかもしれませんが。

そこで、この調査研究では、従業員拠出や継続的投資教育の実施明文化が制度導入企業にどのような影響を与えるか、制度運営の現状と課題は何か、制度定着と活用を図るため何を行なうのが効果的か、どのような制度導入企業と運営管理機関との関係が制度運営改善につながるか、などの示唆を得る目的で実施いたしました。なお、当調査は年1回の頻度で実施されており、今回はその9回目です。

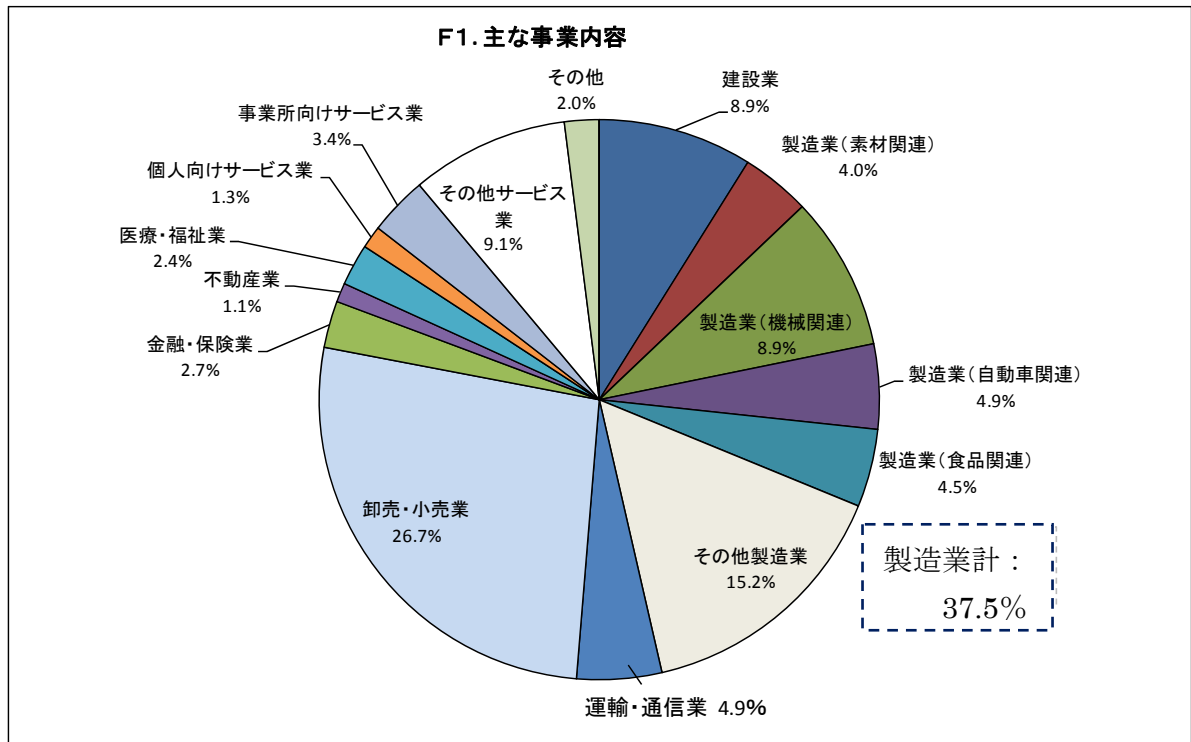
□調査設計、回収状況など調査の概要は以下の通りです。

- 1) 調査対象 ; 2011年12月末までの承認規約代表事業所4,095社の内、運営管理機関関連グループ会社及び住所不明・倒産企業を除いた3,836社の確定拠出年金担当者 \*規約終了企業は、名簿から除外済み
- 2) 調査方法 ; 郵送調査
- 3) 有効回収数 ; 555社 (有効回収率 : 14.5%)  
\*記入率10%未満企業及び4月20日以降に到着した企業票は、集計から除外した
- 4) 調査時期 ; 2012年2月20日(月)～4月13日(金)
- 5) 分析、報告書作成 ; (株)ジェイ・エム・アイ

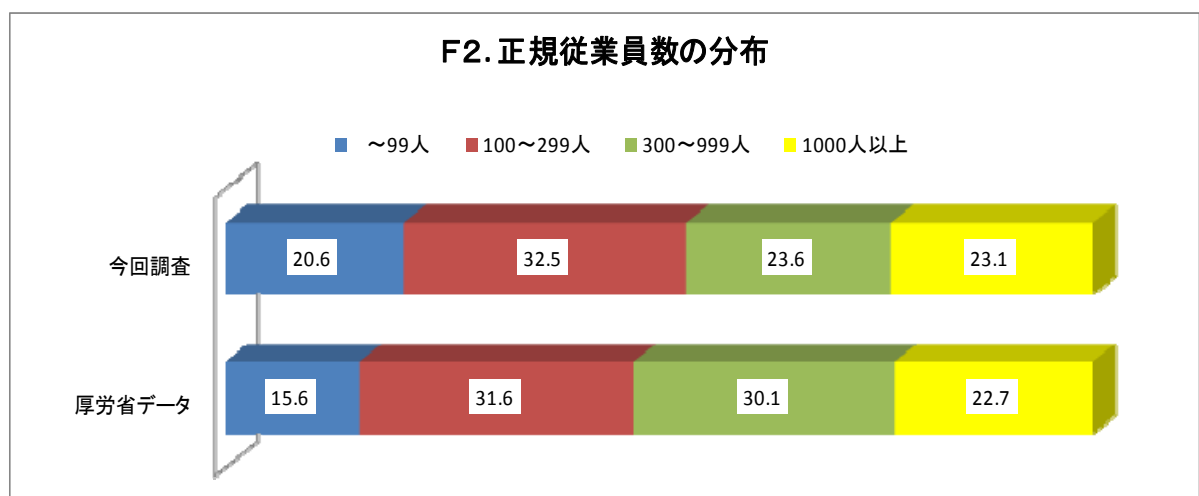
## 回答企業特性（プロフィール）

【N=552社；単位%】

### 1. 主な事業内容

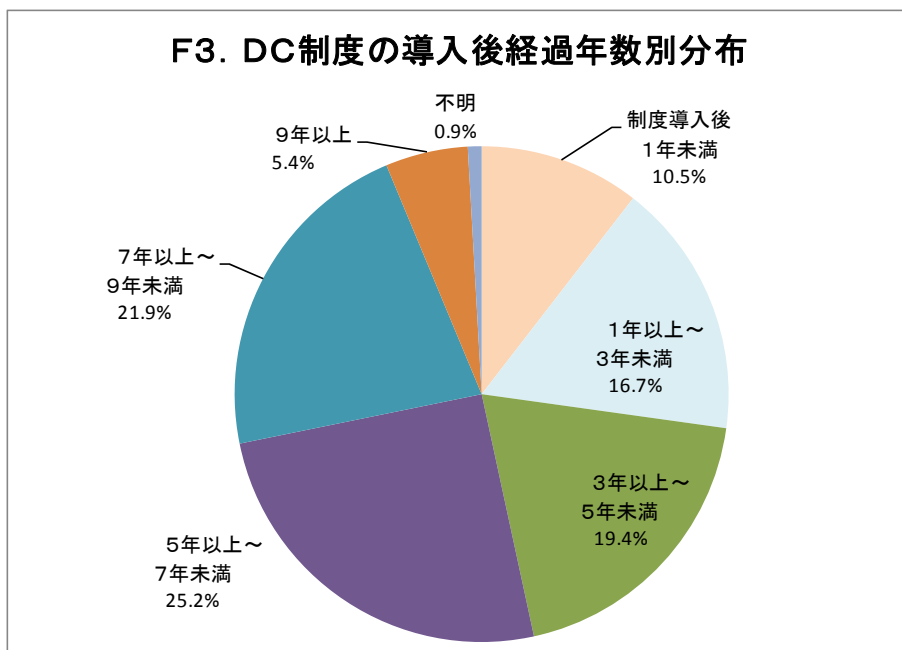


### 2. 従業員数の分布

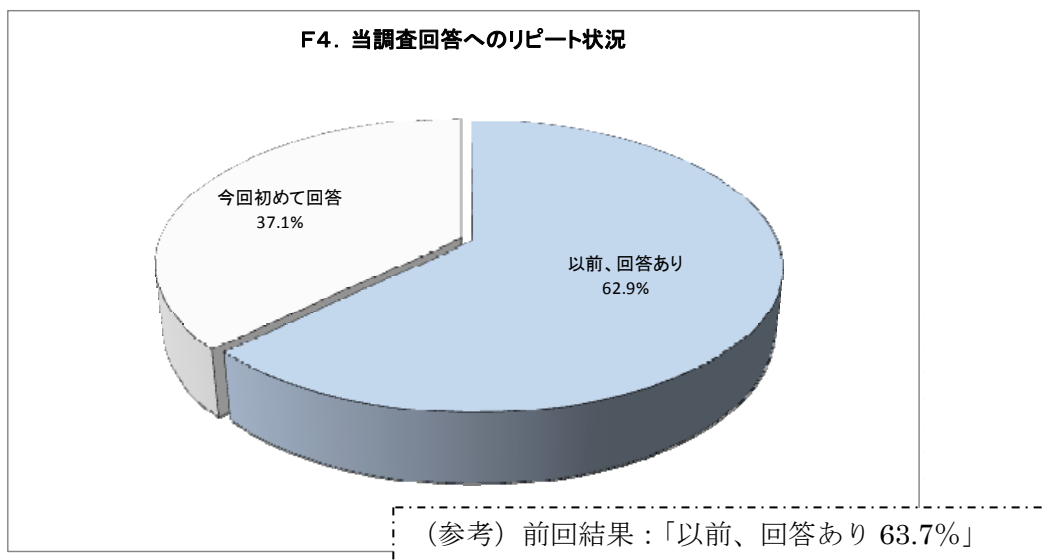


(注) 厚労省データは、2012年4月30日時点のもの

3. 企業型確定拠出年金の導入後経過年数



4. 当調査への回答（リピート状況）



5. 当調査への回答者職位

	合計	担当役員、執行役員	担当部長（部長クラス）	担当課長（課長クラス）	担当係長（主任クラス）	担当者	その他
全体	552	6.0	15.4	26.8	17.2	32.4	1.1
従業員数～99人	115	15.7	26.1	22.6	8.7	22.6	2.6
100～299人	179	6.1	20.1	31.3	17.9	23.5	0.0
300～499人	60	3.3	10.0	26.7	20.0	36.6	1.7
500～999人	70	1.4	5.7	24.3	24.3	44.3	0.0
1000人以上	127	0.8	7.1	26.0	18.9	44.8	1.6

## 要旨と知見

### I 企業型確定拠出年金制度運営の現状と課題

#### 1. 従業員規模によって異なる従業員拠出(マッチング拠出)への対応

・マッチング拠出について「既に導入している」企業は3%程度にすぎず、「導入することを決めている」を合計しても12%にとどまる。「導入したいと思うが、導入時期は未定(他社の様子見)」が25%、「いまのところ、導入する予定がない」45%であり、現状ではマッチング拠出に対して消極的な姿勢を示す企業が多い。全体として、企業型確定拠出年金制度(以下、DC制度という)以外に他の退職給付制度を有する企業は、マッチング拠出に対する取組意欲が高くはない(当該企業は、製造業や従業員数500人以上の中堅・大企業で多い)。退職給付制度の充実度が、マッチング拠出の導入意欲に影響を与えている。

マッチング拠出に対して消極的な理由としては「従業員個々の拠出額管理などに手間がかかるから(事務負担が大変)」が最も多く、「給与控除や賃金管理システムの変更などが困難(負担)だから」が続く。企業担当者の負担増に関わるものが、マッチング拠出導入を阻む要因として大きい。従って、マッチング拠出の導入を促進させるためには、拠出額管理の手間やシステム変更などの困難さを軽減、解消すること(外部支援の強化)が求められる。

なお、マッチング拠出の導入に消極的な企業(導入予定なし、わからない)ほど「DC制度に対する従業員の関心が低い」をあげる。教育等を通じてDC制度に対する従業員の関心を高めることも、マッチング拠出の導入にとっての必要条件である。

#### 2. 継続教育・コミュニケーションへの取組姿勢は積極的だが、内容・方法には課題も

・「年金確保支援法」では、マッチング拠出の他に、現在、努力義務が課せられている加入者教育について、これを継続的に実施するように明文化された。「いままでは不定期に実施してきたが、今後は定期的に継続教育を実施する」、「制度導入後、継続教育を実施していなかったが、今後は定期的に実施していく」、「制度導入後、継続教育を実施していなかったが、今後は必要に応じて実施していく」など、法改正によって、継続教育への取組に変化があった、とする企業は合計で22%である。このほかに「従来同様、定期的に継続教育を実施」(26%)、「従来同様、必要に応じて継続教育を実施」(31%)ある。今回の法改正は、継続教育の実施だけでなく、その定期的な実施を促す役割も果たしている。

しかし、継続教育・コミュニケーションに前向きな姿勢を示す一方で、その内容や効果的な方略などについての企業の悩み・課題は深く、有効な施策が見出されていない。

⇒以下、次ページに続く

継続教育・コミュニケーションを実施するうえでの課題・悩みについて最も多く課題・悩みとしてあげられたのは（複数回答）、「教育・コミュニケーション効果がどの程度か、わからない」であり、半数近くの企業があげている。以下「社員が教育・コミュニケーションに捻出できる時間を確保できない」（45%）が続く。これらは、従前同様の結果である。

“とくに大きな課題、悩み”でも上記2項目は1位、2位を占めている。

- ・複数回答および“とくに大きな課題、悩み”で最も多くあげられた「教育・コミュニケーション効果がどの程度か、わからない」は、マッチング拠出の導入に前向きな企業と継続教育の実施に積極的な企業が多い。2位にあげられた「社員が教育・コミュニケーションに捻出できる時間を確保できない」は、従業員数99人までの小企業、マッチング拠出の導入に否定的な企業及び継続教育の実施に消極的な企業が多い。

これらの結果を見ると、確信がないまま継続教育の実施に踏み出すのではなく、自社事情や自社社員にあう必然性の高い教育プログラムをどう立案できるか、は継続教育・コミュニケーションの実施・拡大に向けて乗り越えなければならない壁、突破口といえる。

しかもこれは、効果的な継続教育・コミュニケーションの実施だけでなく、マッチング拠出の導入・拡大にとっても大きなカギを握るものとなっている。

教育効果が高く、その確信を得るためには社員の動向を把握しておく必要がある。

社員のDC制度の理解や関与の状況を把握しながら、継続教育・コミュニケーションプログラムを立案するとともに、その効果を検証して、今後の改善につなげること、試行錯誤を繰り返しつつ自社に合う継続教育・コミュニケーションプログラム（知見、ノウハウ）を蓄積し、導入企業間で交換し合う、という科学的かつ地道な（息の長い）取組が、今後DC導入企業各社に求められる。

### 3. 依然解決されない、制度運営上の悩み・課題

- ・企業型確定拠出年金制度を導入している担当者の悩み、課題をみると、「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」が最も多く（56%）、以下、「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」、「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」が続く（各52%）。上位3項目の順位、比率は、ほぼ今までと同じ結果である。社員間における制度や資産運用に対する理解・関心の低さや社員間におけるバラツキの大きさが悩みとしてあげられている。“最も大きな悩み”についてみてみると、「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」が23%と最も多い。

確定拠出年金制度および投資・資産運用に対する社員の理解・関心をどう高めるか、社員間のバラツキをなくし、全体をどう底上げするか、依然として導入企業にとっての大きな課題である。そういう意味では、投資教育だけでなく制度教育も依然として重要な教育テーマである。

⇒以下、次ページに続く

## II 運営管理機関に対する期待と評価

- 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加入者対応 17 項目、事業主対応 14 項目の計 31 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満足評価を得た。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」、「制度運営全体への支援」、「取引総合満足」、「取引継続意向」の 4 項目についての評価を得た（対応評価、総合評価もすべて 7 段階評価）。

\*なお、分析上回答カテゴリーに以下のようなスコアを与えて、平均スコアを算出した

(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)」「あまりそう思わない (-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)」

### 4. 企業規模によって異なる、運営管理機関に対する取引評価、対応満足

- 期待度と対応評価は、ほぼ相関関係にある（相関係数は、加入者対応 0.42：事業主対応 0.75）、運営管理機関に対する期待と実際の対応には、ギャップがみられ双方ともに期待が評価を上回っている。加入者対応面、事業主対応面それぞれ期待と評価のギャップは、平均スコアで 1 ポイント程度ある。
- 事業主対応と加入者対応を比較すると、従業員数 99 人までの小企業を除く企業で加入者対応面よりも事業主対応面に対して、導入企業の運営管理官に対する期待・対応評価が高い。
- 今までの結果と同様、期待度、対応度はともに従業員規模が大きくなるに伴って、平均スコアは上昇している。99 人までの小企業においては、運営管理機関に対する期待が最も低いが、対応満足度も最も低い。当該企業と、最も平均スコアが高い 1000 人以上の企業の間では、加入者対応期待度で 0.6 ポイント、事業主対応期待度で 0.8 ポイント、加入者対応満足度で 0.8 ポイント、事業主対応満足度で 0.7 ポイントの開きがある。

### 5. まだまだ低い運管取引総合評価

- 当調査では、現在の運営管理機関取引について最終的に「コストパフォーマンス」、「制度運営全体への支援」、「取引総合満足」、「取引継続意向」という 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。4 項目とも否定的な回答割合は低下している。しかし、肯定的評価をする企業が多いとはいえ平均スコアは 1.0 ポイント前後であり、満点が 5.0 ポイントであることを考えると導入企業の運営管理機関に対する取引総合評価は決して高いとはいえない（平均スコアが 1.0 ポイント＝「やや満足している」レベルにある、という結果は従前通り）。

⇒次ページに続く

- ・取引総合評価4項目の内、取引総合満足度をみると、平均スコアは前回比0.3ポイントアップの1.4ポイントだった。これを企業規模別にみると、取引総合満足度平均スコアは従業員数300-999人の中堅企業を除き、上昇している。とくに従業員数99人までの小企業は前回0.5ポイントと唯一取引総合満足度平均スコアが1ポイントを下回っていたが、今回は0.5ポイントアップし、平均スコアが1ポイントとなった。しかし、取引総合満足度平均スコアは、従業員数1000人以上の大企業は1.9ポイントであることから企業規模間格差が大きい。

## 6. 今後運営管理機関の対応強化が望まれる「継続教育に関するアドバイス・協力」

- ・今後運営管理機関としてどのようなことに対応してほしいか、を聞いたところ最も多かったのは「継続教育に関するアドバイス、協力」である(63%)。次いで、「わかりやすいツール類の作成」、「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)」(54%、48%)となっている。

当結果は、今までと変わっていない。また、複数回答と「最も優先的に対応してほしいもの」の順番も、ほぼ同様の結果である。要望の大きさは、それらの項目について、運営管理機関が現在充分に対応していないことを示唆するものである。運営の対応強化が求められる。

- ・次に運営管理機関に対する「総合取引評価」に与える影響が大きい項目は何か、をみしてみる。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説明変数とし、「総合取引満足」を目的変数として重回帰分析を行った(ただし、回答カテゴリーをスコア化したうえで解析)。
- ・取引総合満足評価(目的変数)に対して、影響度の高い説明変数は加入者対応では「わかりやすいツール類を作成提供してくれる」(全企業)、「継続教育等支援関連項目」(従業員数100人以上の企業)、「研修・講師関連項目」(従業員99人までの小企業)、「コールセンター関連項目」(とくに、従業員数が100-299人の中企業と1000人以上の大企業)があげられた。

従業員数が300-999人の中堅企業においては、「離転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」があげられている。当該項目に対する中堅企業のニーズの高さを示唆している。

- ・事業主対応では「取引リレーション形成力関連項目」(事務面や制度活性化に向けた相談・やりとりができていて、悩み、課題等当社からの問合せに適切かつ親身に対応してくれる、改善要望・改善提案に対する反応が早い、の3項目で構成)の影響力の強さが目立っている。顧客との緊密なやりとり、問い合わせへの迅速対応が顧客満足の獲得・向上の大きなカギを握っていることを示す結果となっている。

しかし、従業員99人までの小企業では、当該項目よりも「各種情報提供関連項目」の影響力のほうが高い。小企業では、運営の情報提供面で不充足感を抱いている可能性がある。

- ・企業規模によって運営取引満足に与える項目に相違がみられるものの、運営管理機関が取引先企業の取引満足度を高めるためには、導入企業とのやりとり、コミュニケーションや「各種情報提供」を密にして、「わかりやすいツール類の作成・提供」、「継続教育に関するアドバイス、協力」、「担当者の事務負担軽減」を積極的に行うことである。



## I. 「年金確保支援法」に伴う制度改正への対応

### 1. 従業員本人の掛け金拠出（マッチング拠出）への対応

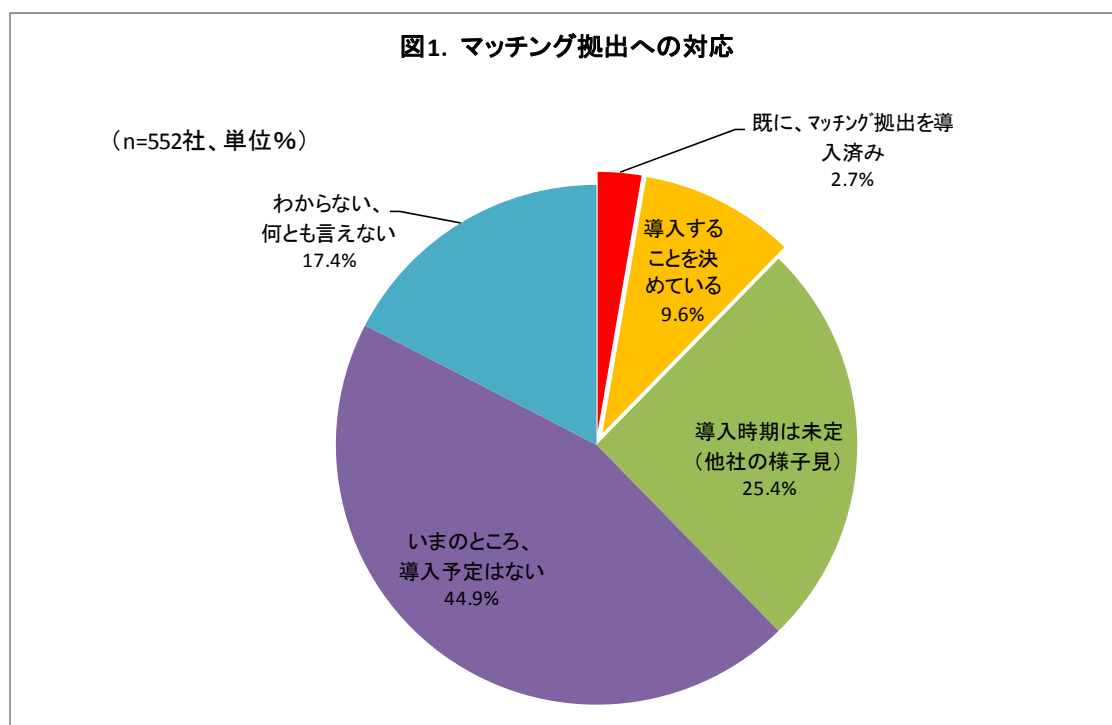
- ・今回の調査では、2012年1月1日から可能となった従業員本人の掛け金拠出（マッチング拠出）について、企業としてのどのように対応するかを聞いた。

今回のマッチング拠出のスキームを見ると、会社との掛金合計が法律上の拠出限度額を超えることが出来ないだけでなく、会社よりも多額の掛け金拠出が認められないという制限があって、期待していたほど魅力的なものではない。しかし、税制優遇を考えると、老後向けの資産形成ツールとして活用する価値はある。

図1で導入企業のマッチング拠出対応をみると、「既に導入している」企業は3%程度にすぎず、「導入することを決めている」を合計しても12%にとどまっている。

一方、「導入したいと思うが、導入時期は未定（他社の様子見）」が25%、「いまのところ、導入する予定がない」45%であり、7割の企業は消極的姿勢を示す。従業員のマッチング拠出制度が可能になってから3か月を経過した時点調査であるとはいえ、マッチング拠出に対するDC導入企業\*の取組意欲は、予想していたよりも低い結果となった。

\*以下、企業型確定拠出年金制度を「企業型DC」または「DC」という



(企業特性別)

・マッチング拠出に対する取り組み姿勢を企業特性別にみたのが下表(表1)である。

概ね、従業員規模の小さい企業ほど、マッチング拠出への取組意欲は高く、大企業ほどマッチング拠出に消極的姿勢を示す企業が多い傾向がみられる。しかし、その傾向は、それほど顕著なものではない。

また、現在の退職給付制度の内容別や前払い退職金との選択制の有無別にみると、マッチング拠出への取組意欲が高いのは、「他の退職給付制度を廃止し、企業型DC制度だけにした」企業、「前払い退職金との選択ができる」企業である。前払い退職金とDCとの選択制を導入する企業は、マッチング拠出への参加(選択)においても前向きに考えている。「他の退職給付制度を廃止し、企業型DC制度だけにした」企業は、次ページ表2をみると、中小企業ほど多い。これらの企業では、マッチング拠出の活用によって、従業員の老後資産を増やしたい、との考えがあるのかもしれない。

全体として、DC制度以外に他の退職給付制度を有する企業は、マッチング拠出への取組意欲は高くない(当該企業は、製造業や従業員数500人以上の中堅・大企業が多い)。退職給付制度の充実度が、マッチング拠出の導入意欲に影響を与えている。

表1. マッチング拠出への対応 (単位:%)

	合計	Q7.マッチング拠出への対応				
		既に、マッチング拠出を導入済み	導入することを決めている	導入時期は未定(他社の様子見)	いまのところ、導入予定はない	わからない、何とも言えない
全体	552	2.7	9.6	25.4	44.9	17.4
主な業種別: 建設業	49	6.1	10.2	26.5	36.8	20.4
製造業(機械関連)	50	0.0	10.0	30.0	42.0	18.0
製造業(自動車関連)	27	0.0	0.0	25.9	40.8	33.3
製造業(その他)	131	2.3	9.2	26.0	47.2	15.3
卸・小売業	147	2.7	11.6	27.2	44.2	14.3
サービス業	76	6.6	11.8	21.1	44.7	15.8
その他	72	0.0	6.9	20.8	51.5	20.8
従業員数~99人	115	3.5	9.6	24.3	40.9	21.7
100~299人	179	3.4	10.6	26.8	45.2	14.0
300~499人	60	3.3	10.0	25.0	45.0	16.7
500~999人	70	1.4	8.6	27.1	45.8	17.1
1000人以上	127	0.8	8.7	23.6	48.0	18.9
(300~999人)	130	2.3	9.2	26.2	45.4	16.9
(1000~4999人)	103	1.0	8.7	24.3	47.6	18.4
(5000人以上)	24	0.0	8.3	20.8	50.1	20.8
制度導入後1年未満	58	6.9	12.1	29.3	41.4	10.3
1年以上~3年未満	92	2.2	8.7	31.5	39.1	18.5
3年以上~5年未満	107	0.9	12.1	24.3	50.6	12.1
5年以上~7年未満	139	1.4	4.3	21.6	50.4	22.3
7年以上~9年未満	121	3.3	13.2	24.0	38.8	20.7
9年以上	30	6.7	6.7	30.0	43.3	13.3
DCの他に他の退職給付制度もある	359	2.2	7.2	27.0	45.8	17.8
他制度を廃止して、DC制度だけに	145	2.1	16.6	23.4	41.3	16.6
制度再編をせず、追加的にDC導入	27	7.4	7.4	11.1	55.6	18.5
退職制度なかったが、DCを新規導入	16	12.5	0.0	18.8	56.2	12.5
前払い退職金との選択が可能	144	4.2	11.1	29.2	38.1	17.4
DCしか選択できない	405	2.2	8.9	24.0	47.6	17.3

## (参考)企業型確定拠出年金と他の退職給付制度

・全体の3分の2の企業で“企業型確定拠出年金のほかに、他の退職給付制度がある”(表2)。

一方、企業型確定拠出年金の導入に際して、“他の退職給付制度を廃止し、企業型確定拠出年金だけにした”とする企業は、4分の1を超える。また、“今まで退職給付制度はなかったが、企業型確定拠出年金の導入によって、退職給付制度を導入した”企業は、3%。これらの結果は、概ね前回までの調査結果と変わらない。

・次に、企業特性別に、企業型DC制度と他の退職給付制度の併設状況をみてる(下表)。

これをみると、“企業型DC制度のほかに、他の退職給付制度がある”企業は、従業員規模が300人以上の中堅・大企業及び業種別では製造業が多い。これらの企業は社歴が古く、既得権の問題が絡むことや業務の性格上、長期雇用方針を維持しているという企業特性を反映しているのかもしれない。

・企業型DC制度の導入に際して、“他の退職給付制度を廃止し、企業型DC制度だけにした”とする企業は、従業員数300人以下の企業および卸・小売業、サービス業が多い。

また、“今まで退職給付制度はなかったが、企業型DC制度を新たに導入した”とする企業は、サービス業及び従業員数100人未満企業が多い。概ね新興産業や社歴の若い企業ほど企業型DC制度の導入を契機に、退職給付制度を導入した企業が多い。

表2. 企業型DC制度と他の退職給付制度 (単位:%)

	合計	Q3.他の退職給付制度有無				
		DCの他に 他の退職 給付制度 もある	他制度を 廃止して、 DC制度だ けに	制度再編 をせず、追 加的にDC 導入	退職制度 なかった が、DCを 新規導入	不明
全体	552	65.3	26.4	4.9	2.9	0.5
主な業種別:建設業	49	71.5	24.5	2.0	2.0	0.0
製造業(機械関連)	50	62.0	32.0	6.0	0.0	0.0
製造業(自動車関連)	27	74.1	22.2	3.7	0.0	0.0
製造業(その他)	131	71.0	22.9	3.8	2.3	0.0
卸・小売業	147	63.2	28.6	5.4	1.4	1.4
サービス業	76	56.6	28.9	6.6	6.6	1.3
その他	72	62.5	25.0	5.6	6.9	0.0
従業員数~99人	115	49.5	35.7	7.8	7.0	0.0
100~299人	179	63.1	31.3	1.7	2.2	1.7
300~499人	60	68.3	25.0	5.0	1.7	0.0
500~999人	70	71.4	18.6	7.1	2.9	0.0
1000人以上	127	77.2	16.5	5.5	0.8	0.0
(300~999人)	130	70.0	21.5	6.2	2.3	0.0
(1000~4999人)	103	75.7	17.5	5.8	1.0	0.0
(5000人以上)	24	83.3	12.5	4.2	0.0	0.0

## ◇マッチング拠出の導入理由、非導入理由

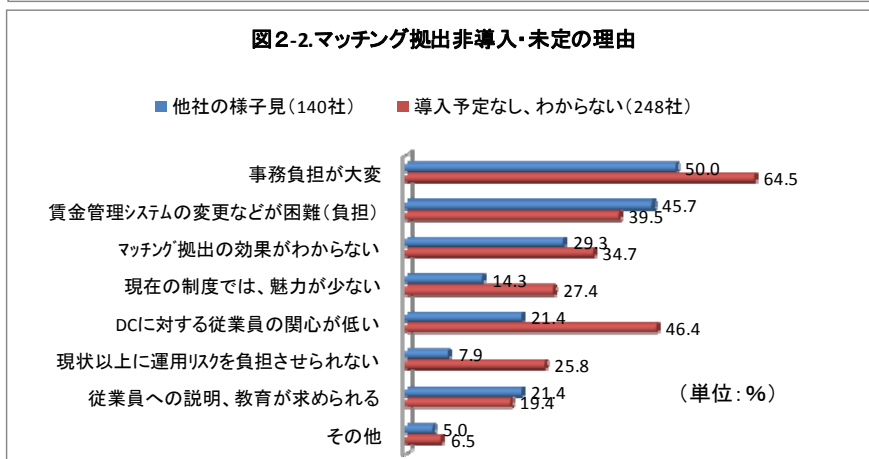
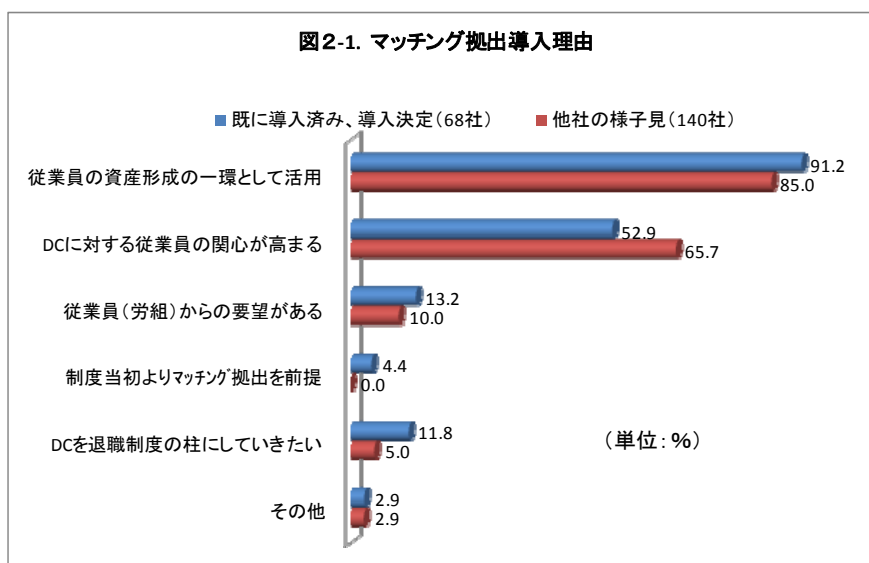
- ・マッチング拠出の導入理由、非導入理由をみたのが図2-1、2である。

まず、導入理由を見ると最も多いのが「従業員の資産形成に資する福利厚生の一環として活用できるから」である。以下「確定拠出年金に対する従業員の関心が高まると思われるから」が続く。導入理由としては、この2つが太宗を占めている。

- ・次に、非導入理由をみてみると、「従業員個々の拠出額管理などに手間がかかるから（事務負担が大変）」が最も多く、「給与控除や賃金管理システムの変更などが困難（負担）だから」が続く。企業担当者の負担増に関わるものが、マッチング拠出導入を阻む要因として大きい。

従って、マッチング拠出の導入を促進させるためには、拠出額管理の手間やシステム変更などの困難さを軽減、解消すること（当該項目への支援）が前提となろう。

なお、マッチング拠出の導入に消極的な企業（導入予定なし、わからない）ほど「DC制度に対する従業員の関心が低い」をあげる。教育等を通じてDC制度に対する従業員の関心を高めることも、マッチング拠出の導入にとっての必要条件である。



(企業特性格別：マッチング拠出非導入理由)

\* 下表は、マッチング拠出に対して「導入したいと思うが、導入時期は未定（他社の様子見）」、「いまのところ、導入予定はない」、「わからない、何とも言えない」の3者合計ベース

- ・マッチング拠出に対して、積極的な層（「すでに導入済み」と「導入を決定」の合計）は、全体で68社にすぎないため、企業特性格別分析は、“マッチング非導入理由”についてみる。

表3でその結果を見ると、非導入理由として最も多くあげられた「従業員個々の拠出額管理などに手間がかかるから（事務負担が大変）」は、業種別でサービス業、企業規模別で従業員数1000人以上の大企業で多い。大企業では、事務負担軽減はマッチング拠出の導入にとって、乗り越えなければならない課題といえそうである。

次いで、非導入理由として多くあげられた「給与控除や賃金管理システムの変更などが困難（負担）だから」は、業種別でサービス業、企業規模別で従業員数300人以上の中堅・大企業、DC制度以外に他の退職給付制度のある企業、前払い退職金との選択が可能な企業で多い。

また、「現在の制度内容では、従業員拠出枠が少ない（魅力がない）から」は、退職金額が多いと思われる従業員数500人以上の中堅・大企業で多く指摘されている。

中小企業は、規模の大きい企業に比べ、マッチング拠出効果の疑問や継続教育の要請をあげる。

表3. マッチング拠出非導入理由 (単位: %)

	合計	Q7S2.非導入理由							
		事務負担が大変	賃金管理システムの変更などが困難(負担)	マッチング拠出の効果がわからない	現在の制度では、魅力が少ない	DCに対する従業員の関心が低い	現状以上に運用リスクを負担させられない	従業員への説明、教育が求められる	その他
全体	484	57.4	40.9	33.7	21.7	37.8	18.8	20.5	6.4
主な業種別: 建設業	41	58.5	31.7	34.1	17.1	36.6	24.4	24.4	7.3
製造業(機械関連)	45	57.8	40.0	28.9	13.3	37.8	17.8	17.8	4.4
製造業(自動車関連)	27	51.9	33.3	44.4	18.5	29.6	14.8	14.8	3.7
製造業(その他)	116	53.4	43.1	39.7	26.7	41.4	19.0	19.0	7.8
卸・小売業	126	54.0	39.7	34.1	20.6	37.3	23.8	19.8	6.3
サービス業	62	64.5	51.6	24.2	19.4	32.3	11.3	21.0	8.1
その他	67	65.7	38.8	29.9	26.9	41.8	14.9	25.4	4.5
従業員数~99人	100	51.0	27.0	33.0	18.0	43.0	20.0	23.0	6.0
100~299人	154	57.1	33.8	40.9	17.5	43.5	22.7	24.0	4.5
300~499人	52	61.5	48.1	25.0	15.4	40.4	15.4	15.4	7.7
500~999人	63	54.0	50.8	36.5	31.7	41.3	12.7	17.5	1.6
1000人以上	115	63.5	53.9	27.0	27.8	22.6	17.4	17.4	11.3
(300~999人)	115	57.4	49.6	31.3	24.3	40.9	13.9	16.5	4.3
(1000~4999人)	93	65.6	54.8	26.9	26.9	23.7	18.3	19.4	14.0
(5000人以上)	22	54.5	50.0	27.3	31.8	18.2	13.6	9.1	0.0
制度導入後1年未満	47	46.8	42.6	29.8	21.3	21.3	17.0	12.8	12.8
1年以上~3年未満	82	65.9	41.5	35.4	19.5	36.6	17.1	24.4	6.1
3年以上~5年未満	93	60.2	40.9	38.7	21.5	37.6	21.5	24.7	6.5
5年以上~7年未満	131	55.7	42.0	35.1	23.7	42.7	17.6	19.1	3.1
7年以上~9年未満	101	56.4	39.6	31.7	23.8	38.6	21.8	21.8	6.9
9年以上	26	53.8	34.6	19.2	7.7	42.3	7.7	11.5	11.5
DCの他に他の退職給付制度もある	325	58.2	45.5	32.3	24.6	33.8	16.9	18.2	6.8
他制度を廃止して、DC制度だけに	118	59.3	31.4	40.7	13.6	48.3	28.0	23.7	5.9
制度再編をせず、追加的にDC導入	23	39.1	39.1	30.4	17.4	52.2	8.7	39.1	4.3
退職制度なかったが、DCを新規導入	14	71.4	28.6	21.4	28.6	21.4	7.1	14.3	7.1
前払い退職金との選択が可能	122	56.6	51.6	33.6	24.6	29.5	14.8	15.6	9.8
DCしか選択できない	360	58.1	37.5	33.9	20.8	40.8	20.3	22.2	5.3

## 2. “加入者教育の継続実施”への対応

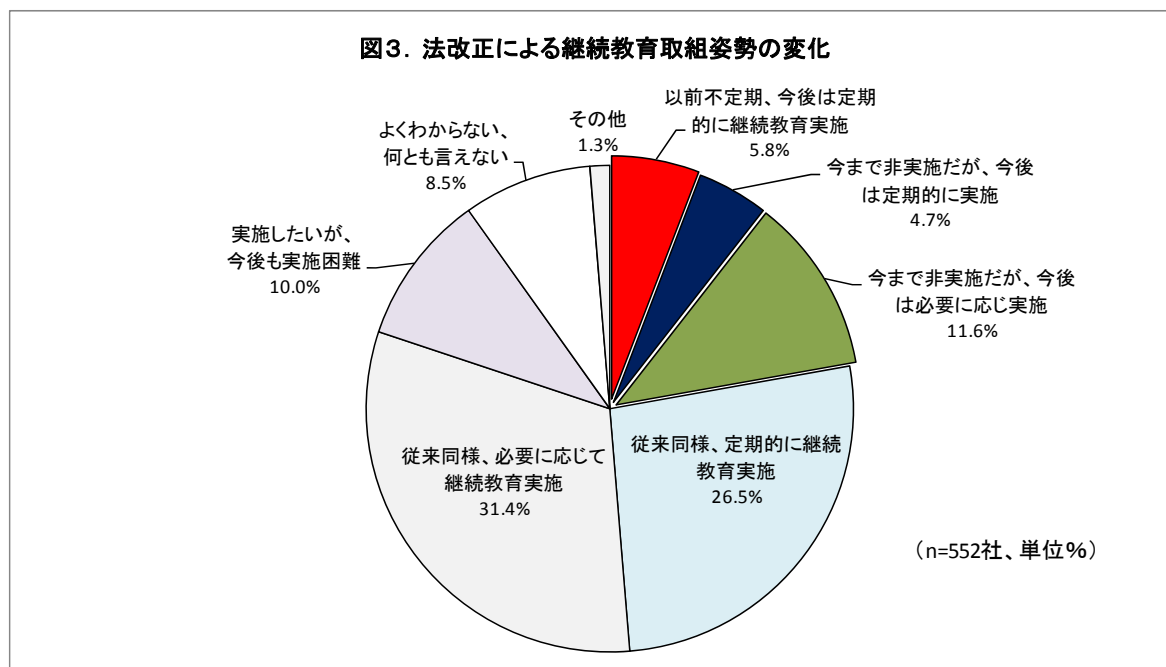
- ・2011年8月4日に成立した「年金確保支援法」では、マッチング拠出の他に、現在、努力義務が課せられている加入者教育について、これを継続的に実施するように明文化された。

そこで、今回の調査で法改正によって継続教育に対する取り組み姿勢に変化があるか、を聞いてみた。

図3でその結果をみると、「いままでは不定期的に実施してきたが、今後は定期的に継続教育を実施する」(6%)、「制度導入後、継続教育を実施していなかったが、今後は定期的に実施していく」(5%)、「制度導入後、継続教育を実施していなかったが、今後は必要に応じて実施していく」(12%)など、法改正によって、継続教育への取組に変化があった、とする企業は、合計で22%あった。法改正による取組姿勢の変化は、限定的といえる。

しかし、定期的に継続教育を実施したいとする企業は合計37%と、必要に応じて実施する合計43%を下回っているものの、「年金確保支援法」によって“継続教育を定期的に実施したい”とする企業の割合は高まっている。

DC制度導入企業の8割の企業は、継続教育に対して前向きに捉えており、“実施しない、わからない”との企業は、少ない。



(企業特性別)

・法改正による継続教育に対する取り組み姿勢変化について、企業特性別にみたのが表4である。

「従来同様、定期的に継続教育を実施していく」は、従業員数1000人以上の大企業で多く、「いままでは不定期に実施してきたが、今後は定期的に継続教育を実施する」は、従業員数500-999人の中堅企業で多い。従業員数99人以下の小企業では、「実施したいが、予算面やマンパワーなどから今後も実施困難」とする企業が多い。今後、継続教育実施における規模間格差が拡大する可能性がある。

・マッチング拠出に前向きな企業（導入済み及び導入予定の企業）ほど、「いままでは不定期に実施してきたが、今後は定期的に継続教育を実施する」、「制度導入後、継続教育を実施していなかったが、今後は定期的に実施していく」と回答する企業の割合が多い。マッチング拠出が継続教育強化の必要意識を高め、その実施を促す役割を果たしていることを窺わせている。

表4. “継続教育の継続的実施”明文化に伴う、継続教育への取組姿勢変化 (単位:%)

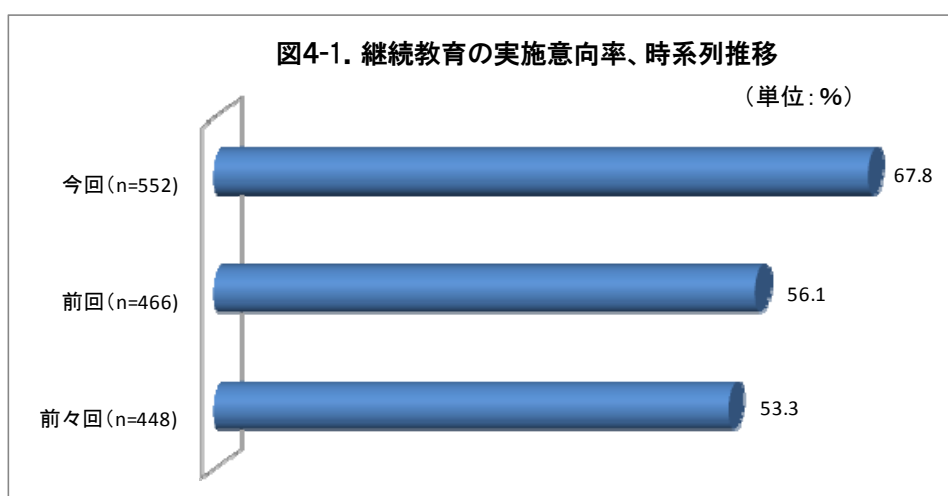
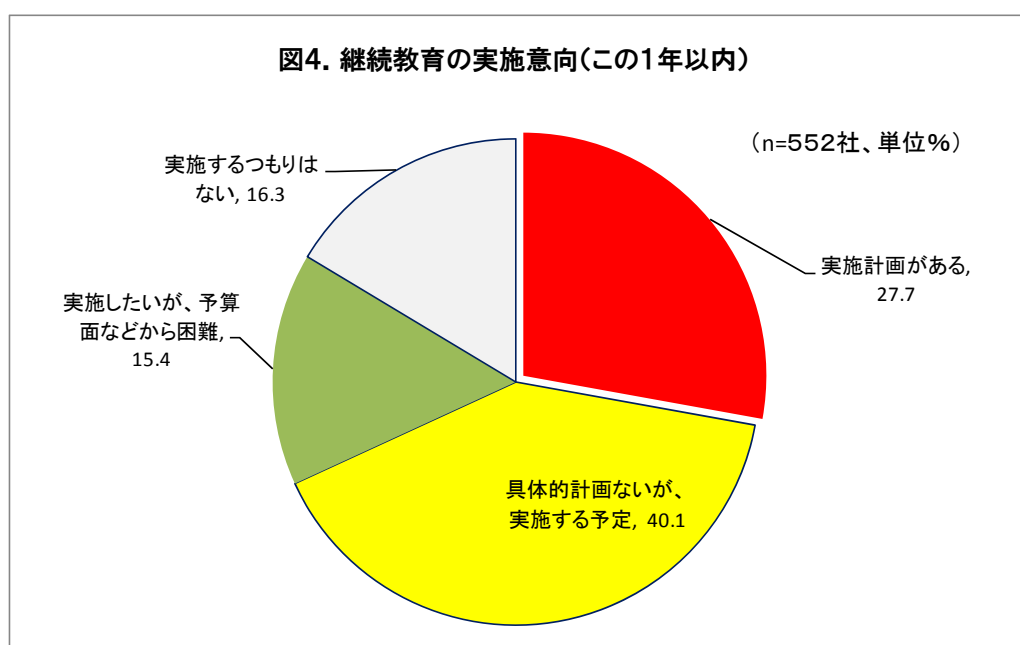
	合計	Q8.加入者教育への対応変化							その他
		従来同様、定期的に継続教育実施	以前不定期、今後は定期的に継続教育実施	従来同様、必要に応じて継続教育実施	今まで非実施だが、今後は定期的に実施	今まで非実施だが、今後は必要に応じ実施	実施したいが、今後も実施困難	よくわからない、何とも言えない	
全体	552	26.4	5.8	31.3	4.7	11.6	10.0	8.5	1.3
主な業種別:建設業	49	18.4	10.2	20.4	4.1	18.4	10.2	14.3	2.0
製造業(機械関連)	50	24.0	6.0	30.0	8.0	12.0	8.0	8.0	4.0
製造業(自動車関連)	27	26.0	3.7	25.9	7.4	11.1	7.4	18.5	0.0
製造業(その他)	131	28.2	6.9	29.8	3.1	12.2	9.9	8.4	1.5
卸・小売業	147	29.3	5.4	32.0	5.4	9.5	11.6	6.8	0.0
サービス業	76	26.3	5.3	35.6	3.9	9.2	9.2	7.9	1.3
その他	72	25.0	2.8	38.8	4.2	12.5	9.7	5.6	1.4
従業員数~99人	115	16.5	4.3	31.4	2.6	13.0	17.4	13.9	0.9
100~299人	179	29.1	5.6	30.6	5.6	10.6	8.4	8.9	0.6
300~499人	60	25.0	5.0	26.6	6.7	15.0	10.0	10.0	1.7
500~999人	70	27.1	10.0	40.1	2.9	4.3	7.1	5.7	1.4
1000人以上	127	31.5	5.5	29.9	5.5	14.2	7.1	3.9	2.4
(300~999人)	130	26.2	7.7	33.8	4.6	9.2	8.5	7.7	1.5
(1000~4999人)	103	28.2	4.9	29.0	6.8	14.6	8.7	4.9	2.9
(5000人以上)	24	45.9	8.3	33.3	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0
制度導入後1年未満	58	34.7	1.7	24.1	1.7	15.5	8.6	10.3	3.4
1年以上~3年未満	92	21.7	3.3	31.5	9.8	16.3	9.8	7.6	0.0
3年以上~5年未満	107	25.2	7.5	32.8	5.6	8.4	12.1	7.5	0.9
5年以上~7年未満	139	24.5	5.0	30.3	5.0	10.8	7.9	14.4	1.4
7年以上~9年未満	121	28.1	7.4	35.6	1.7	9.9	10.7	4.1	1.7
9年以上	30	36.7	10.0	26.7	3.3	10.0	10.0	3.3	0.0
DCの他に他の退職給付制度もある	359	27.0	5.8	31.5	5.6	10.6	9.2	8.1	1.9
他制度を廃止して、DC制度だけに	145	26.9	6.2	30.3	2.8	12.4	11.7	9.0	0.0
制度再編をせず、追加的にDC導入	27	22.2	3.7	26.0	3.7	22.2	11.1	11.1	0.0
退職制度なかったが、DCを新規導入	16	18.8	6.3	37.3	6.3	12.5	6.3	12.5	0.0
前払い退職金との選択が可能	144	30.6	9.7	34.7	2.8	7.6	6.3	6.9	1.4
DCしか選択できない	405	24.9	4.2	30.5	5.4	13.1	11.1	9.1	1.2
マッチング拠出:導入済み、導入予定	68	33.8	13.2	20.6	7.4	10.3	4.4	8.8	1.5
導入時期未定(他社様子見)	140	35.1	6.4	32.1	4.3	12.1	5.0	2.9	1.4
導入予定なし	248	21.8	4.8	36.0	4.4	14.1	12.1	5.6	0.8
わからない、何とも言えない	96	20.8	2.1	26.0	4.2	5.2	15.6	24.0	2.1

## Ⅱ. 企業型確定拠出年金に関する継続教育・コミュニケーションへの取組み

### 1. 継続教育・コミュニケーション実施計画（この1年以内）

・図4は、この1年以内に、継続教育・コミュニケーションを実施する予定があるかをみたものである。この結果を見ると、具体的な計画の有無は別として“実施したい”とする企業は、合計で68%に達する。“実施するつもりはない”は、16%にすぎない。

この継続教育・コミュニケーションの実施意向率は、年々上昇している（図4-1）。継続教育・コミュニケーションに関するDC制度導入企業の前向きな姿勢を窺わせている。



\* 図中の数値は、「実施計画がある」「具体的な計画はないが、実施予定でいる」の合計値



(企業特性別)

・継続教育の実施意向について、企業特性別にみると（表5）、実施意向割合が高いのは、製造業や従業員数が500人以上の中堅・大企業である。反面、サービス業や、従業員数99人までの小企業では“実施したいが、予算面などから実施は困難と思う”、“実施するつもりはない”と答える企業が多い（合計で4割強）。継続教育の実施状況は、企業規模による差が大きい。

また、前払い退職金との選択ができる企業やマッチング拠出に対して前向きな企業ほど、継続教育の実施意向割合が高い。DC制度への選択を促すためや自分のリスク許容度にあった適切な運用をしてもらうことが、継続教育を実施する目的になっていると思われる。

表5. この1年以内における継続教育・コミュニケーションの実施意向 (単位：%)

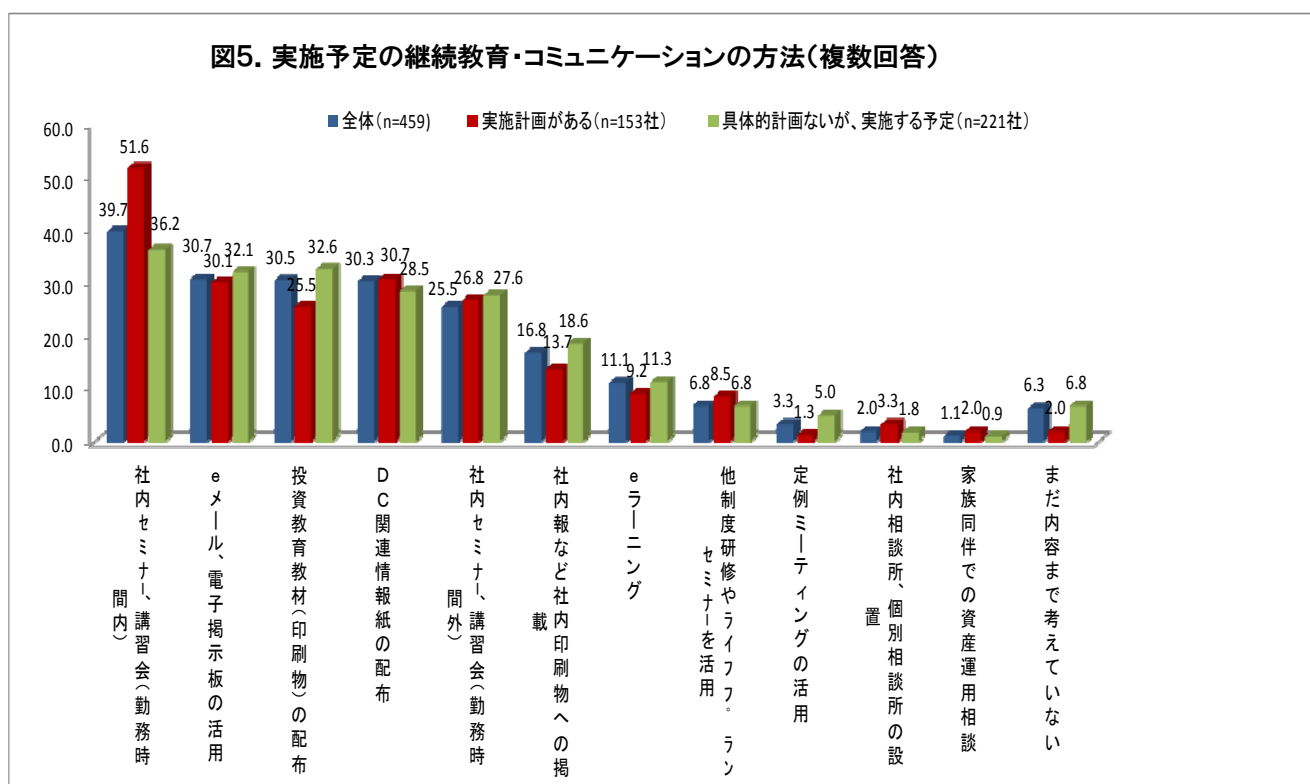
	合計	Q9.継続教育の実施意向(1年内)				(実施計画あり+実施予定あり)
		実施計画がある	具体的計画はないが、実施する予定	実施したいが、予算面などから困難	実施するつもりはない	
全体	552	27.7	40.1	15.4	16.3	67.8
主な業種別:建設業	49	22.4	49.1	6.1	20.4	71.5
製造業(機械関連)	50	30.0	38.0	14.0	18.0	68.0
製造業(自動車関連)	27	29.6	44.5	11.1	14.8	74.1
製造業(その他)	131	26.7	42.8	14.5	16.0	69.5
卸・小売業	147	29.9	38.8	15.0	15.6	68.7
サービス業	76	28.9	31.6	21.1	17.1	60.5
その他	72	25.0	40.3	20.8	13.9	65.3
従業員数~99人	115	22.6	33.9	22.6	20.9	56.5
100~299人	179	26.3	44.1	11.7	16.8	70.4
300~499人	60	23.3	45.1	13.3	18.3	68.4
500~999人	70	31.4	40.1	15.7	11.4	71.5
1000人以上	127	33.9	37.7	15.0	13.4	71.6
(300~999人)	130	27.7	42.3	14.6	14.6	70.0
(1000~4999人)	103	32.0	36.9	16.5	14.6	68.9
(5000人以上)	24	41.7	41.7	8.3	8.3	83.4
制度導入後1年未満	58	22.4	53.5	17.2	6.9	75.9
1年以上~3年未満	92	27.2	43.5	15.2	14.1	70.7
3年以上~5年未満	107	30.8	34.6	15.9	18.7	65.4
5年以上~7年未満	139	22.3	39.6	14.4	23.0	61.9
7年以上~9年未満	121	29.8	37.1	16.5	14.9	66.9
9年以上	30	50.0	33.3	10.0	6.7	83.3
DCの他に他の退職給付制度もある	359	29.2	40.7	14.5	15.3	69.9
他制度を廃止して、DC制度だけに	145	25.5	41.4	14.5	17.2	66.9
制度再編をせず、追加的にDC導入	27	22.2	26.0	25.9	25.9	48.2
退職制度なかったが、DCを新規導入	16	18.8	37.4	25.0	18.8	56.2
前払い退職金との選択が可能	144	33.3	42.4	12.5	11.8	75.7
DCしか選択できない	405	25.7	39.3	16.3	18.0	65.0
マッチング拠出:導入済み、導入予定	68	36.8	44.0	7.4	11.8	80.8
導入時期未定(他社様子見)	140	33.6	47.9	11.4	5.7	81.5
導入予定なし	248	24.6	35.0	19.4	20.6	59.6
わからない、何とも言えない	96	20.8	38.5	16.7	24.0	59.3

## 2. 継続教育・コミュニケーションの実施方法

- この1年以内に、「継続教育・コミュニケーションの実施計画がある」、「具体的な計画はないが、実施する予定でいる」、「実施したいが予算面などから実施は困難と思う」と答えた企業に、その実施方法を聞いた（図5）。

最も多いのは「社内セミナー、講習会（勤務時間内）」であり（40%）、「eメール、電子掲示板の活用」、「投資教育教材（印刷物）の配布」、「DC 関連情報紙の配布」が続く（各 30-31%）。

また、これらの結果を具体的実施計画の有無別で見ると、とくに「社内セミナー、講習会（勤務時間内）」は、“具体的実施計画がある”企業の半数以上があげており、“具体的実施計画はないが、実施する予定でいる”の36%を大きく上回っている。他の項目では、両社間に大きな差は見られない。継続教育は「社内セミナー、講習会（勤務時間内）」を軸として展開される、と考えられる。



(企業特性別)

・ 継続教育の実施方法を企業特性別に見てみる (表6)。

小企業では「投資教育教材 (印刷物) の配布」を、大企業では「eメール、電子掲示板の活用」があげられる割合が多い。

また継続教育の実施に前向きな企業が多くみられる“マッチング拠出導入に積極的な”企業は、勤務内、勤務外いずれにおいても「社内セミナー、講習会」をあげる割合が高い。反面、“マッチング拠出導入に消極的な”企業では、「eメール、電子掲示板の活用」をあげる企業が多い。

表6. 継続教育・コミュニケーションの方法(\*継続教育に前向きな企業ベース)

(単位: %)

	Q9S1. 継続教育の方法													
	合計	社内セミナー、講習会(勤務時間内)	社内セミナー、講習会(勤務時間外)	定例ミーティングの活用	投資教育教材(印刷物)の配布	DC関連情報紙の配布	eラーニング	社内報など社内印刷物への掲載	eメール、電子掲示板の活用	家族同伴での資産運用相談	社内相談所、個別相談所の設置	他制度研修やライブセミナーを活用	その他	まだ内容まで考えていない
全体	459	39.7	25.5	3.3	30.5	30.3	11.1	16.8	30.7	1.1	2.0	6.8	1.5	6.3
主な業種別:建設業	38	31.6	23.7	13.2	28.9	26.3	7.9	10.5	50.0	0.0	2.6	5.3	0.0	10.5
製造業(機械関連)	41	43.9	34.1	0.0	26.8	22.0	7.3	22.0	39.0	0.0	2.4	7.3	2.4	4.9
製造業(自動車関連)	23	43.5	39.1	4.3	34.8	26.1	4.3	21.7	26.1	0.0	4.3	17.4	0.0	8.7
製造業(その他)	110	42.7	27.3	1.8	40.9	36.4	10.0	20.0	30.9	3.6	2.7	5.5	0.9	5.5
卸・小売業	123	42.3	22.0	2.4	30.9	30.1	12.2	15.4	26.8	0.8	2.4	9.8	2.4	5.7
サービス業	62	43.5	12.9	3.2	17.7	27.4	19.4	8.1	37.1	0.0	0.0	1.6	0.0	3.2
その他	62	25.8	32.3	3.2	25.8	32.3	9.7	21.0	16.1	0.0	0.0	4.8	3.2	9.7
従業員数~99人	91	35.2	24.2	6.6	38.5	26.4	2.2	14.3	20.9	0.0	0.0	4.4	0.0	8.8
100~299人	147	42.9	25.9	4.1	32.0	30.6	12.2	17.0	25.9	0.7	2.7	3.4	0.0	8.2
300~499人	49	28.6	26.5	0.0	32.7	30.6	10.2	18.4	34.7	0.0	4.1	0.0	2.0	6.1
500~999人	61	54.1	18.0	0.0	21.3	26.2	9.8	11.5	39.3	1.6	0.0	8.2	1.6	1.6
1000人以上	110	36.4	29.1	2.7	26.4	34.5	18.2	20.9	39.1	2.7	2.7	15.5	4.5	4.5
(300~999人)	110	42.7	21.8	0.0	26.4	28.2	10.0	14.5	37.3	0.9	1.8	4.5	1.8	3.6
(1000~4999人)	88	39.8	28.4	2.3	26.1	33.0	17.0	23.9	38.6	2.3	2.3	15.9	4.5	4.5
(5000人以上)	22	22.7	31.8	4.5	27.3	40.9	22.7	9.1	40.9	4.5	4.5	13.6	4.5	4.5
制度導入後1年未満	54	50.0	18.5	1.9	35.2	33.3	5.6	27.8	37.0	0.0	1.9	5.6	0.0	7.4
1年以上~3年未満	79	45.6	24.1	5.1	38.0	29.1	12.7	21.5	32.9	1.3	2.5	6.3	1.3	3.8
3年以上~5年未満	87	37.9	27.6	3.4	28.7	32.2	10.3	17.2	41.4	1.1	1.1	8.0	1.1	4.6
5年以上~7年未満	106	37.7	26.4	0.9	28.3	32.1	9.4	13.2	22.6	0.0	1.9	4.7	4.7	8.5
7年以上~9年未満	101	34.7	27.7	5.0	25.7	27.7	12.9	10.9	30.7	1.0	2.0	7.9	0.0	5.9
9年以上	28	32.1	25.0	3.6	32.1	25.0	17.9	10.7	10.7	7.1	3.6	10.7	0.0	10.7
DCの他に他の退職給付制度もある	303	38.0	26.7	3.0	28.7	32.7	10.6	17.5	31.4	1.7	2.0	5.9	1.0	6.6
他制度を廃止して、DC制度だけに	118	42.4	26.3	4.2	34.7	27.1	10.2	16.1	28.8	0.0	1.7	10.2	3.4	5.9
制度再編をせず、追加的にDC導入	20	50.0	10.0	5.0	40.0	25.0	10.0	20.0	30.0	0.0	5.0	5.0	0.0	5.0
退職制度なかったが、DCを新規導入	13	30.8	7.7	0.0	23.1	15.4	30.8	7.7	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7
前払い退職金との選択が可能	127	38.6	23.6	1.6	22.0	27.6	19.7	12.6	39.4	0.8	1.6	10.2	2.4	3.1
DCしか選択できない	329	39.8	25.8	4.0	34.0	31.3	7.6	18.5	27.7	1.2	2.1	5.5	1.2	7.6
マッチング拠出:導入済み、導入予定	60	43.3	33.3	6.7	28.3	25.0	15.0	8.3	30.0	0.0	5.0	5.0	1.7	6.7
導入時期未定(他社様子見)	130	46.9	30.0	5.4	33.1	33.1	13.1	19.2	26.2	0.8	3.1	8.5	0.8	3.1
導入予定なし	196	37.8	19.9	1.0	29.6	30.6	9.2	19.9	32.7	2.0	0.0	5.6	2.0	5.6
わからない、何とも言えない	73	28.8	26.0	2.7	30.1	28.8	9.6	11.0	34.2	0.0	2.7	8.2	1.4	13.7
継続教育の実施計画がある	153	51.6	26.8	1.3	25.5	30.7	9.2	13.7	30.1	2.0	3.3	8.5	1.3	2.0
具体的計画ないが、実施する予定	221	36.2	27.6	5.0	32.6	28.5	11.3	18.6	32.1	0.9	1.8	6.8	1.8	6.8
実施したいが、予算面などから困難	85	27.1	17.6	2.4	34.1	34.1	14.1	17.6	28.2	0.0	0.0	3.5	1.2	12.9

### 3. 継続教育・コミュニケーションの狙い・目標

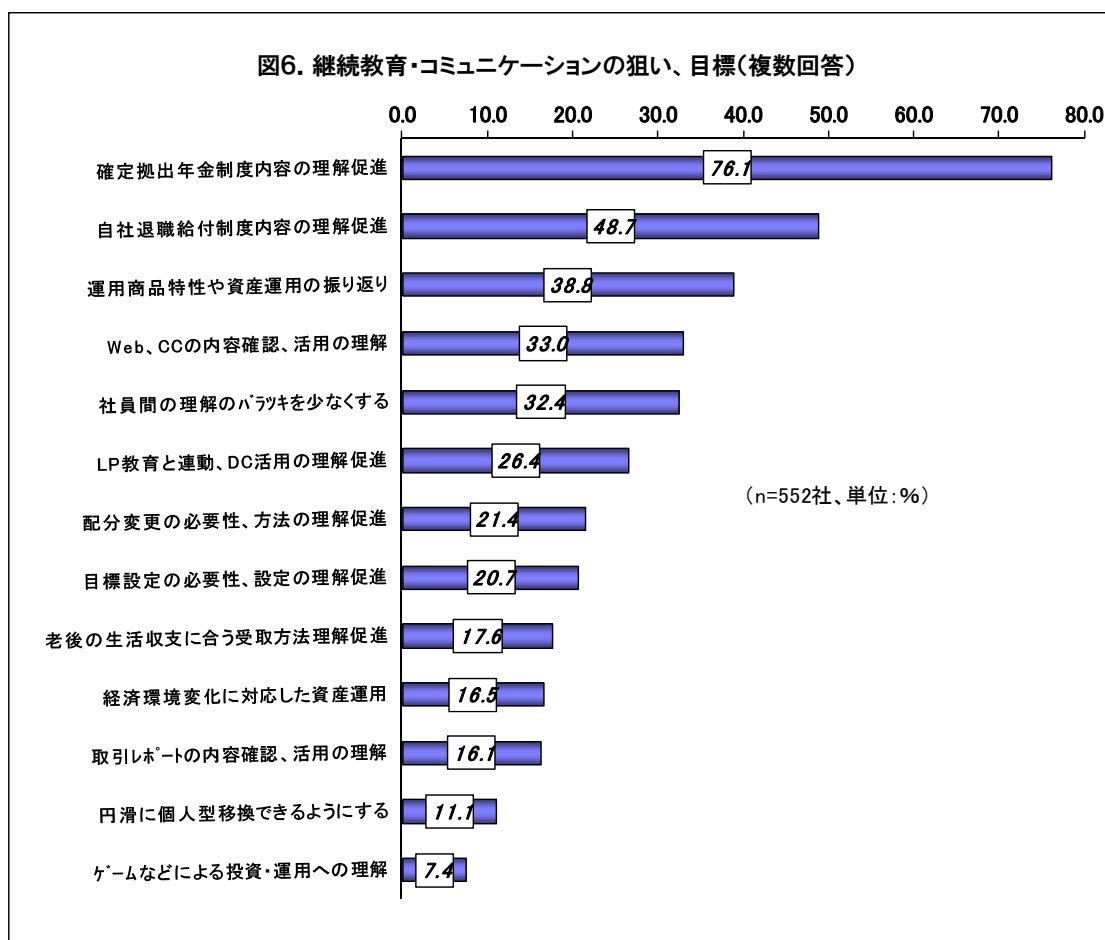
- 次に、継続教育・コミュニケーションを実施した場合、その狙い、テーマはどのようなものか、みてみよう（図6）。

最も多くあげられたのは「確定拠出年金制度の内容について理解を促す（徹底する）」であり、7割以上の企業で指摘されている。当該項目が、ダントツの1位にあげられている、という結果は今までと同様である。導入企業にとって、依然として、“DC制度内容の理解”が継続教育の最も大きな目標になっている。

次いで、「自社退職給付制度内容の理解を促進する」、「運用商品の特性や資産運用についての確認（振返り）、理解の徹底を図る」が続く（49%、39%）。

前回、3番目にあげられていた「ライフプラン教育と関連付けながら、確定拠出年金の活用について理解を促す」、は、今回は6番目にあげられている。

いずれにしても上記結果を見ると、確定拠出年金制度や自社退職給付制度という制度に関する理解の促進が継続教育・コミュニケーション実施の主要な目標になっていることがわかる。そういう意味では、投資教育よりも制度教育を教育の軸に据えるべきなのかもしれない。



(企業特性別)

- ・とくに従業員数 1000 人以上の大企業で、制度関連の理解促進、運用商品特性や資産運用の振り返りを教育目標とする企業が多い。また“マッチング拠出の導入に前向き”な企業は、8割が「DC制度の内容理解の徹底」をあげる(表7)。

表7. 企業特性別：継続教育・コミュニケーションの狙い、目標(複数回答) (単位%)

	合計	Q10.継続教育の狙い、目的						
		自社退職給付制度内容の理解促進	確定拠出年金制度内容の理解促進	LP教育と運動、DC活用の理解促進	目標設定の必要性、設定の理解促進	運用商品特性や資産運用の振り返り	配分変更の必要性、方法の理解促進	取引レポートの内容確認、活用の理解
全体	552	48.7	76.1	26.4	20.7	38.8	21.4	16.1
主な業種別:建設業	49	42.9	79.6	20.4	18.4	36.7	16.3	14.3
製造業(機械関連)	50	60.0	76.0	22.0	24.0	40.0	28.0	8.0
製造業(自動車関連)	27	40.7	66.7	25.9	29.6	40.7	22.2	25.9
製造業(その他)	131	48.9	74.0	27.5	19.1	44.3	23.7	16.8
卸・小売業	147	51.7	79.6	28.6	25.2	38.8	24.5	15.0
サービス業	76	47.4	72.4	23.7	17.1	30.3	15.8	18.4
その他	72	43.1	77.8	30.6	13.9	37.5	15.3	18.1
従業員数~99人	115	49.6	71.3	20.9	12.2	33.0	13.9	13.0
100~299人	179	48.6	77.1	22.3	23.5	39.1	21.8	12.3
300~499人	60	46.7	73.3	23.3	21.7	35.0	16.7	18.3
1000人以上	127	48.8	79.5	39.4	22.8	46.5	30.7	22.0
(300~999人)	130	48.5	75.4	24.6	22.3	36.2	18.5	17.7
(1000~4999人)	103	45.6	76.7	37.9	25.2	43.7	30.1	21.4
(5000人以上)	24	62.5	91.7	45.8	12.5	58.3	33.3	25.0
制度導入後1年未満	58	46.6	74.1	13.8	27.6	44.8	24.1	19.0
1年以上~3年未満	92	55.4	88.0	25.0	18.5	34.8	16.3	14.1
3年以上~5年未満	107	45.8	70.1	22.4	22.4	39.3	25.2	15.9
5年以上~7年未満	139	46.8	73.4	20.9	19.4	35.3	19.4	17.3
7年以上~9年未満	121	51.2	76.9	42.1	19.8	43.0	27.3	17.4
9年以上	30	46.7	73.3	33.3	16.7	33.3	6.7	6.7
前払い退職金との選択が可能	144	50.0	79.2	39.6	21.5	43.1	27.8	16.0
DCしか選択できない	405	48.1	75.3	21.7	20.2	37.0	19.0	16.0
マッチング拠出:導入済み、導入予定	68	52.9	82.4	27.9	16.2	26.5	17.6	19.1
導入時期未定(他社様子見)	140	55.0	81.4	33.6	20.0	43.6	21.4	10.7
導入予定なし	248	44.8	75.0	23.0	21.0	40.3	22.2	17.7
わからない、何とも言えない	96	46.9	66.7	24.0	24.0	36.5	21.9	17.7
継続教育の実施計画がある	153	51.6	77.8	30.1	31.4	45.8	28.8	17.6
具体的計画ないが、実施する予定	221	44.8	76.9	27.6	15.8	39.4	19.0	17.2
実施したいが、予算面などから困難	85	55.3	80.0	23.5	25.9	36.5	20.0	16.5
実施するつもりはない	90	48.9	68.9	20.0	10.0	27.8	16.7	11.1

	合計	Q11.継続教育の狙い、目的						
		Web、CCの内容確認、活用の理解	経済環境変化に対応した資産運用	ゲームなどによる投資・運用への理解	社員間の理解のハラスキを少なくする	老後の生活収支に合う受取方法理解促進	円滑に個人型移換できるようにする	その他
全体	552	33.0	16.5	7.4	32.4	17.6	11.1	0.7
主な業種別:建設業	49	24.5	16.3	2.0	14.3	16.3	4.1	0.0
製造業(機械関連)	50	32.0	14.0	12.0	38.0	14.0	12.0	0.0
製造業(自動車関連)	27	33.3	18.5	0.0	29.6	18.5	18.5	0.0
製造業(その他)	131	42.0	19.8	9.2	32.8	16.8	10.7	1.5
卸・小売業	147	33.3	15.6	8.2	34.7	19.7	10.9	0.0
サービス業	76	21.1	9.2	5.3	36.8	18.4	15.8	1.3
その他	72	34.7	20.8	8.3	31.9	16.7	8.3	1.4
従業員数~99人	115	30.4	10.4	5.2	28.7	13.0	10.4	0.0
100~299人	179	30.2	16.8	6.1	27.9	22.3	12.8	0.6
300~499人	60	31.7	15.0	10.0	26.7	10.0	8.3	1.7
500~999人	70	32.9	17.1	10.0	45.7	17.1	11.4	1.4
1000人以上	127	39.4	22.0	8.7	37.8	18.9	9.4	0.8
(300~999人)	130	32.3	16.2	10.0	36.9	13.8	10.0	1.5
(1000~4999人)	103	37.9	22.3	8.7	35.9	22.3	10.7	1.0
(5000人以上)	24	45.8	20.8	8.3	45.8	4.2	4.2	0.0
制度導入後1年未満	58	25.9	19.0	1.7	22.4	13.8	8.6	1.7
1年以上~3年未満	92	28.3	14.1	5.4	34.8	16.3	12.0	0.0
3年以上~5年未満	107	30.8	20.6	7.5	29.9	22.4	9.3	0.0
5年以上~7年未満	139	36.7	15.8	9.4	27.3	20.1	16.5	1.4
7年以上~9年未満	121	42.1	16.5	11.6	40.5	16.5	8.3	0.8
9年以上	30	20.0	6.7	0.0	46.7	6.7	3.3	0.0
マッチング拠出:導入済み、導入予定	68	32.4	13.2	7.4	32.4	19.1	11.8	1.5
導入時期未定(他社様子見)	140	29.3	22.9	8.6	37.1	15.7	7.9	0.0
導入予定なし	248	37.1	14.9	5.2	30.6	19.0	12.5	0.8
わからない、何とも言えない	96	28.1	13.5	11.5	30.2	15.6	11.5	1.0
継続教育の実施計画がある	153	33.3	20.9	9.2	32.0	17.0	7.8	2.0
具体的計画ないが、実施する予定	221	29.9	16.7	8.1	31.2	14.5	8.6	0.0
実施したいが、予算面などから困難	85	41.2	16.5	3.5	42.4	22.4	18.8	0.0
実施するつもりはない	90	32.2	7.8	6.7	27.8	22.2	15.6	1.1

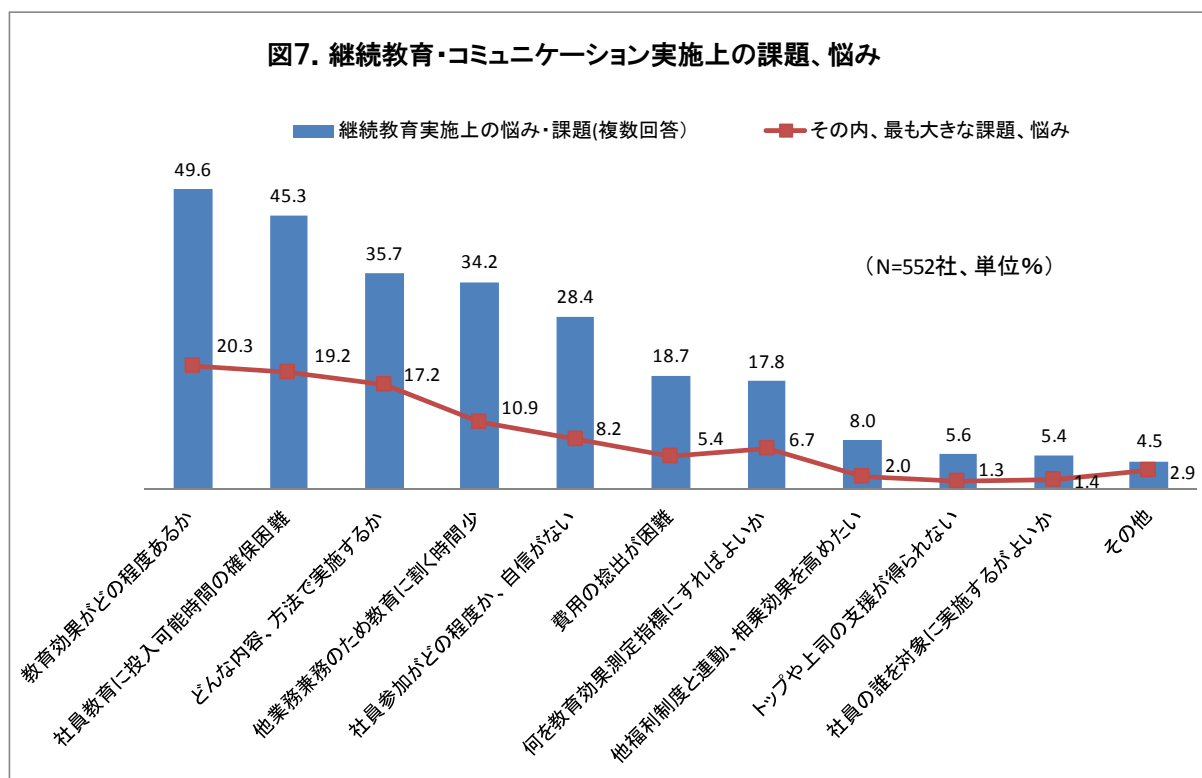
#### 4. 継続教育・コミュニケーションを実施するうえでの悩み・課題

・それでは次に、継続教育・コミュニケーションを実施するうえでの課題・悩みについてみる（図7）。

最も多く課題・悩みとしてあげられたのは（複数回答）、「教育・コミュニケーション効果がどの程度か、わからない」であり、半数近くの企業があげている。以下「社員が教育・コミュニケーションに捻出できる時間を確保できない」（45%）が続く。これらは、前回同様の結果である。

“とくに大きな課題、悩み”では、「教育・コミュニケーション効果がどの程度か、わからない」と「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」が20%前後で、複数回答同様1位、2位を占める。

継続教育に投入可能な時間が確保できなくとも（投入可能なら、なおさら）、継続教育の効果がある、と導入企業（担当者）が確信をもてるようなメニューをどう提案できるのか、継続教育・コミュニケーションの実施に向けた外部支援機関の提案力・支援力が問われよう。



## （企業特性別）

- ・ 継続教育・コミュニケーションを実施するうえでの課題・悩みについて企業特性別にみてみよう。

次ページ表 8-1 は、複数回答で集計したものであり、表 8-2 は、その中で最も大きな課題・悩みをみたものである・

- ・ その結果をみると、複数回答および“とくに大きな課題、悩み”で最も多くあげられた「教育・コミュニケーション効果がどの程度か、わからない」は、マッチング拠出の導入に前向きな企業と継続教育の実施に積極的な企業が多い。

2位にあげられた「社員が教育・コミュニケーションに捻出できる時間を確保できない」は、従業員数 99 人までの小企業、マッチング拠出の導入に否定的な企業及び継続教育の実施に消極的な企業が多い。

確信がないまま、継続教育の実施に踏み出すのではなく、自社事情や自社社員にあつて教育効果を事前に確信できる、必然性の高い教育プログラムをどう作成するか、これは、効果的な継続教育・コミュニケーションの実施だけでなく、マッチング拠出の導入・拡大にとっても大きなカギを握る。

社員の状況を把握しながら、継続教育・コミュニケーションプログラムを立案するとともに、その教育・コミュニケーション効果を検証して、今後の改善につなげる、試行錯誤を繰り返しながら自社に合う継続教育・コミュニケーションプログラム（知見、ノウハウ）を蓄積するという、科学的かつ地道な（息の長い）取組がDC導入企業各社に求められよう。

表 8-1. 企業特性格：継続教育・コミュニケーションを実施する上での悩み・課題（複数回答）（単位%）

	Q11.継続教育実施上の悩み・課題											
	合計	どんな内容、方法で実施するか	社員の誰を対象に実施するがよいか	教育効果がどの程度あるか	他福利制度と連動、相乗効果を高めたい	費用の捻出が困難	社員教育に投入可能な時間の確保困難	トップや上司の支援が得られない	社員参加がどの程度か、自信がない	他業務業務のため教育に割く時間少	何を教育効果測定指標にすればよいか	その他
全体	552	35.7	5.4	49.6	8.0	18.7	45.3	5.6	28.4	34.2	17.8	4.5
主な業種別：建設業	49	36.7	8.2	40.8	12.2	8.2	38.8	4.1	22.4	16.3	18.4	6.1
製造業（機械関連）	50	50.0	2.0	44.0	12.0	20.0	40.0	4.0	30.0	38.0	16.0	2.0
製造業（自動車関連）	27	33.3	11.1	44.4	11.1	11.1	44.4	3.7	37.0	29.6	25.9	0.0
製造業（その他）	131	44.3	6.1	59.5	10.7	16.8	36.6	6.9	26.0	32.1	21.4	5.3
卸・小売業	147	27.9	4.1	49.7	5.4	19.0	51.7	3.4	28.6	41.5	15.0	2.7
サービス業	76	31.6	6.6	46.1	5.3	27.6	56.6	10.5	25.0	39.5	14.5	5.3
その他	72	30.6	4.2	47.2	4.2	20.8	44.4	5.6	36.1	29.2	18.1	8.3
従業員数～99人	115	34.8	5.2	45.2	6.1	14.8	54.8	7.8	27.8	30.4	15.7	2.6
100～299人	179	36.3	6.1	53.6	8.4	19.6	41.3	3.9	28.5	36.3	16.2	2.8
300～499人	60	50.0	10.0	48.3	6.7	21.7	41.7	5.0	25.0	35.0	15.0	8.3
500～999人	70	40.0	2.9	45.7	10.0	12.9	37.1	2.9	32.9	35.7	17.1	2.9
1000人以上	127	26.8	3.9	51.2	8.7	22.8	48.8	7.9	27.6	33.9	22.8	7.9
(300～999人)	130	44.6	6.2	46.9	8.5	16.9	39.2	3.8	29.2	35.4	16.2	5.4
(1000～4999人)	103	29.1	3.9	49.5	10.7	26.2	50.5	7.8	26.2	33.0	22.3	4.9
(5000人以上)	24	16.7	4.2	58.3	0.0	8.3	41.7	8.3	33.3	37.5	25.0	20.8
制度導入後1年未満	58	36.2	6.9	44.8	6.9	15.5	44.8	1.7	13.8	32.8	19.0	5.2
1年以上～3年未満	92	40.2	5.4	55.4	3.3	18.5	45.7	6.5	23.9	35.9	15.2	3.3
3年以上～5年未満	107	35.5	2.8	52.3	8.4	20.6	43.0	7.5	32.7	40.2	15.9	1.9
5年以上～7年未満	139	33.1	5.8	46.0	7.2	15.1	44.6	3.6	29.5	30.9	20.1	5.8
7年以上～9年未満	121	31.4	6.6	49.6	10.7	24.8	48.8	8.3	34.7	35.5	18.2	5.8
9年以上	30	50.0	6.7	53.3	13.3	13.3	40.0	3.3	23.3	26.7	10.0	6.7
マッチング拠出：導入済み、導入予定	68	23.5	5.9	57.4	7.4	13.2	42.6	4.4	30.9	25.0	10.3	4.4
導入時期未定（他社様子見）	140	36.4	7.9	55.0	12.1	16.4	42.9	5.0	29.3	37.9	19.3	5.7
導入予定なし	248	37.9	5.6	45.2	7.7	20.6	46.4	6.0	26.2	33.9	19.0	3.6
わからない、何とも言えない	96	37.5	1.0	47.9	3.1	20.8	47.9	6.3	31.3	36.5	17.7	5.2
実施計画がある	153	28.8	5.9	54.9	8.5	17.0	36.6	3.3	22.2	26.1	19.0	5.9
具体的計画ないが、実施する予定	221	33.0	5.4	54.8	9.0	11.8	45.7	5.0	28.1	37.1	15.8	4.1
実施したいが、予算面などから困難	85	48.2	4.7	37.6	4.7	41.2	60.0	10.6	29.4	45.9	24.7	3.5
実施するつもりはない	90	43.3	5.6	40.0	6.7	16.7	46.7	6.7	40.0	30.0	13.3	4.4

表 8-2. 企業特性格：継続教育・コミュニケーションを実施する上での悩み・課題（最も大きな悩み、課題）（単位%）

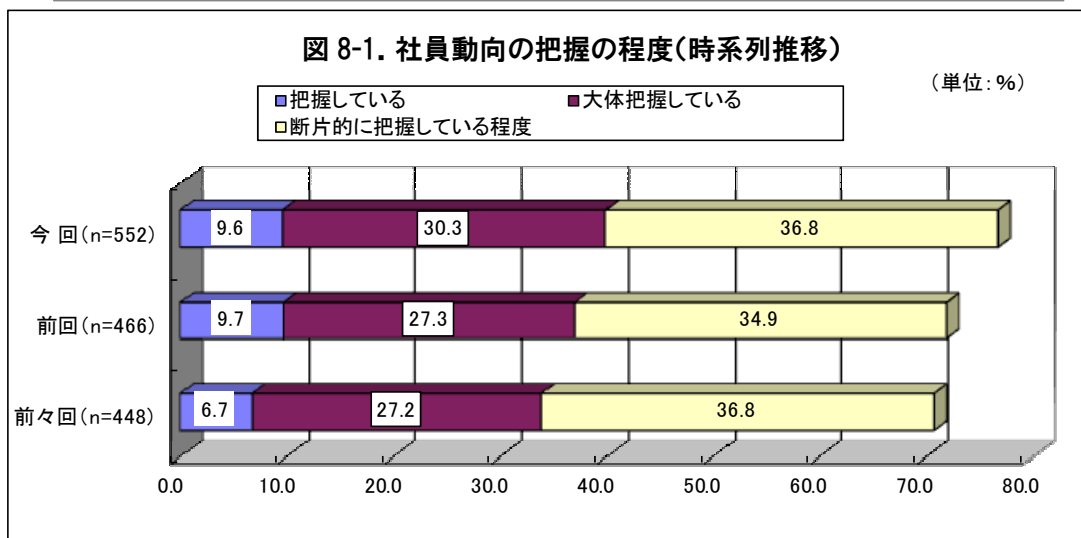
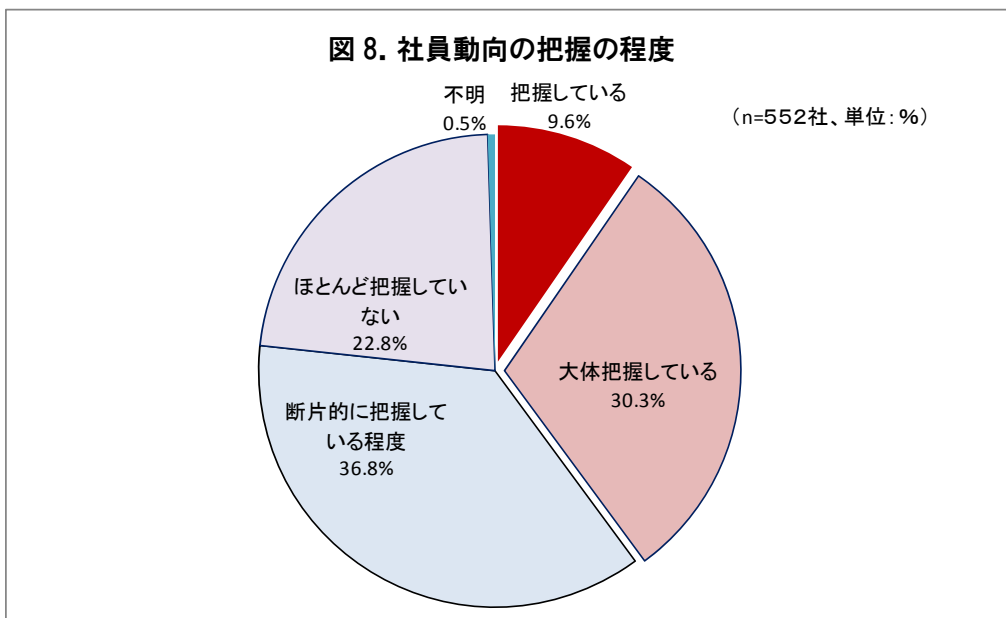
	Q11S1.(内、最も大きな課題)											
	合計	どんな内容、方法で実施するか	社員の誰を対象に実施するがよいか	教育効果がどの程度あるか	他福利制度と連動、相乗効果を高めたい	費用の捻出が困難	社員教育に投入可能な時間の確保困難	トップや上司の支援が得られない	社員参加がどの程度か、自信がない	他業務業務のため教育に割く時間少	何を教育効果測定指標にすればよいか	その他
全体	552	17.2	1.4	20.3	2.0	5.4	19.2	1.3	8.2	10.9	6.7	2.9
主な業種別：建設業	49	20.4	4.1	20.4	6.1	0.0	14.3	2.0	14.3	4.1	8.2	2.0
製造業（機械関連）	50	18.0	0.0	20.0	0.0	4.0	10.0	2.0	14.0	18.0	6.0	2.0
製造業（自動車関連）	27	26.0	3.7	14.8	0.0	3.7	25.9	0.0	7.4	7.4	11.1	0.0
製造業（その他）	131	22.1	0.0	22.8	3.1	4.6	16.0	1.5	7.6	9.2	6.9	3.1
卸・小売業	147	12.9	1.4	20.4	2.0	7.5	23.1	0.7	8.2	12.9	3.4	1.4
サービス業	76	13.2	2.6	18.4	1.3	6.6	18.4	1.3	2.6	15.8	9.2	5.3
その他	72	15.3	1.4	19.4	0.0	6.9	25.0	1.4	6.9	5.6	8.3	5.6
従業員数～99人	115	13.9	1.7	18.3	2.6	1.7	22.7	4.3	7.8	11.3	7.0	0.9
100～299人	179	17.3	1.1	22.4	1.7	5.0	17.3	0.0	7.8	14.0	6.7	0.6
300～499人	60	30.0	1.7	16.7	0.0	3.3	15.0	0.0	6.7	8.3	5.0	8.3
500～999人	70	22.8	1.4	18.6	2.9	4.3	18.6	0.0	11.4	11.4	4.3	2.9
1000人以上	127	11.0	1.6	21.9	2.4	11.0	21.3	1.6	7.9	7.1	7.9	5.5
(300～999人)	130	26.3	1.5	17.7	1.5	3.8	16.9	0.0	9.2	10.0	4.6	5.4
(1000～4999人)	103	12.6	1.9	21.3	2.9	13.6	21.4	1.0	5.8	6.8	7.8	3.9
(5000人以上)	24	4.2	0.0	25.0	0.0	0.0	20.8	4.2	16.7	8.3	8.3	12.5
制度導入後1年未満	58	20.7	0.0	20.7	3.4	5.2	22.5	0.0	3.4	12.1	3.4	1.7
1年以上～3年未満	92	18.5	3.3	23.8	1.1	3.3	18.5	0.0	5.4	12.0	6.5	2.2
3年以上～5年未満	107	15.9	0.9	21.5	1.9	6.5	17.8	1.9	11.2	10.3	6.5	0.9
5年以上～7年未満	139	15.1	1.4	21.7	2.2	4.3	15.8	1.4	8.6	15.1	8.6	2.9
7年以上～9年未満	121	14.9	1.7	17.4	0.8	7.4	21.4	2.5	10.7	8.3	5.8	5.0
9年以上	30	33.3	0.0	13.3	6.7	6.7	23.3	0.0	3.3	0.0	0.0	6.7
マッチング拠出：導入済み、導入予定	68	11.8	1.5	27.8	0.0	4.4	22.1	0.0	11.8	5.9	10.3	2.9
導入時期未定（他社様子見）	140	20.0	2.1	20.7	2.1	3.6	18.6	2.1	10.7	10.7	2.9	3.6
導入予定なし	248	15.7	1.6	18.9	2.8	6.5	19.0	0.8	5.2	11.7	8.5	2.4
わからない、何とも言えない	96	20.8	0.0	17.7	1.0	6.3	18.8	2.1	9.4	12.5	5.2	3.1
実施計画がある	153	12.4	1.3	28.6	2.0	5.9	13.7	0.7	10.5	7.2	8.5	4.6
具体的計画ないが、実施する予定	221	20.4	1.8	22.5	1.8	2.3	20.8	0.5	7.7	11.8	5.4	2.3
実施したいが、予算面などから困難	85	20.0	1.2	5.9	0.0	11.8	25.8	3.5	4.7	12.9	7.1	2.4
実施するつもりはない	90	15.6	1.1	14.4	4.4	5.6	18.9	2.2	8.9	13.3	6.7	2.2



## 5. 社員の制度関与動向の把握

・今回の調査では、今まで同様制度運営を担当する立場から加入社員の制度理解や関与の状況、資産配分やコールセンター、Webの利用状況などについてどの程度把握しているか、を聞いている。その結果を図8でみると、「把握している」と答えているのは10%程度にすぎない。「大体把握している」を加えても4割程度にとどまる。4割の企業は「断片的に把握している程度」で、2割強の企業は「ほとんど把握していない」。現在のところ企業型DC制度導入企業における社員の関与状況把握レベルは決して高くない。効率効果が高い教育・コミュニケーションを実施するためにも、社員動向把握の精度を上げることが今後の課題である。

しかし、当結果を時系列でみてみると、程度の差はあれ社員動向を把握している企業の割合は高まってきている（図8-1）。



(企業特性別)

・社員の関与状況把握レベルを企業特性別で見ると(表9)、把握レベルは中小企業ほど低く、従業員数500人以上の中堅・大企業ほど高い(中小企業は“ほとんど把握していない”が3分の1)。

また、継続教育実施企業は、非実施企業に比べて社員の関与状況の把握レベルは高い。継続教育それ自体が、社員モニタリングの役割を同時に果たしていたり、社員モニタリングによって、継続教育の必要性(実施意欲)を高めているのかもしれない。

表9. 企業特性別:社員動向の把握の程度 (単位%)

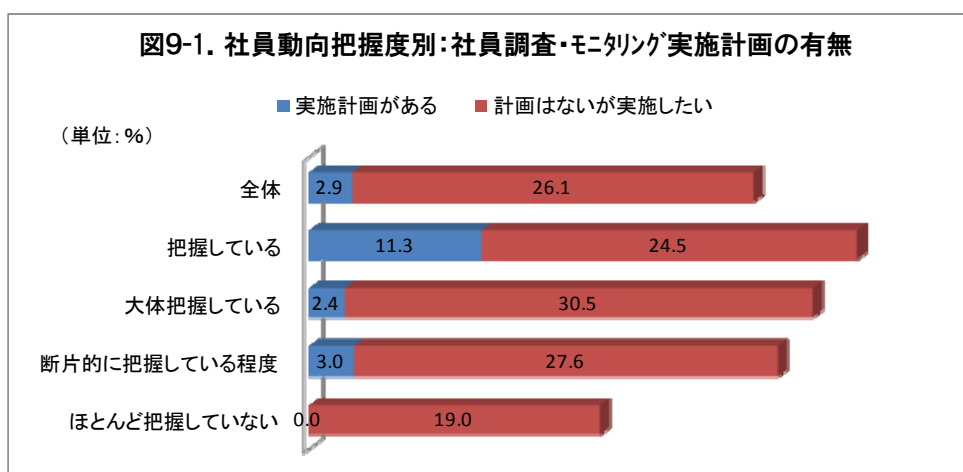
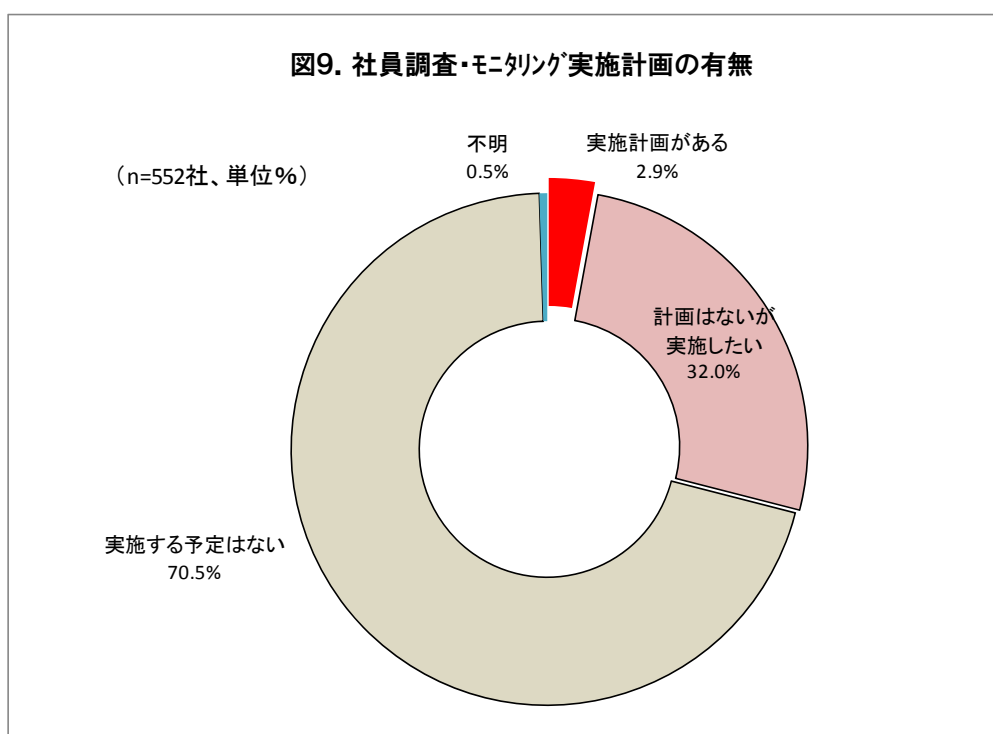
	合計	把握している	大体把握している	断片的に把握している程度	ほとんど把握していない
全体	552	9.6	30.3	36.8	22.8
主な業種別:建設業	49	4.1	30.6	34.7	28.6
製造業(機械関連)	50	6.0	28.0	48.0	18.0
製造業(自動車関連)	27	7.4	33.4	25.9	33.3
製造業(その他)	131	12.2	29.0	33.6	25.2
卸・小売業	147	10.9	36.1	30.6	22.4
サービス業	76	10.5	26.3	39.5	21.1
その他	72	8.3	25.0	50.0	16.7
従業員数~99人	115	7.8	20.9	36.5	33.9
100~299人	179	3.4	28.5	41.8	25.7
300~499人	60	8.3	28.3	35.1	28.3
500~999人	70	10.0	44.3	32.9	11.4
1000人以上	127	19.7	34.6	33.1	12.6
(300~999人)	130	9.2	37.0	33.8	19.2
(1000~4999人)	103	17.5	33.0	34.0	15.5
(5000人以上)	24	29.2	41.6	29.2	0.0
制度導入後1年未満	58	5.2	20.7	37.9	36.2
1年以上~3年未満	92	3.3	30.4	46.7	19.6
3年以上~5年未満	107	13.1	32.7	34.6	18.7
5年以上~7年未満	139	10.8	29.5	33.8	25.2
7年以上~9年未満	121	10.7	32.2	36.5	19.8
9年以上	30	16.7	36.7	33.3	13.3
DCの他に他の退職給付制度もある	359	9.7	32.0	35.4	22.3
他制度を廃止して、DC制度だけに	145	7.6	26.9	37.9	26.9
制度再編をせず、追加的にDC導入	27	18.5	29.6	33.4	18.5
退職制度なかったが、DCを新規導入	16	6.3	25.0	56.2	12.5
前払い退職金との選択が可能	144	13.2	38.2	29.2	19.4
DCしか選択できない	405	8.1	27.7	39.3	24.2
マッチング拠出:導入済み、導入予定	68	8.8	25.0	45.6	20.6
導入時期未定(他社様子見)	140	11.4	27.1	44.4	16.4
導入予定なし	248	10.5	33.5	30.2	25.0
わからない、何とも言えない	96	5.2	30.2	36.5	28.1
継続教育の実施計画がある	153	17.6	34.0	37.3	11.1
具体的計画ないが、実施する予定	221	5.4	35.3	37.1	22.2
実施したいが、予算面などから困難	85	3.5	23.5	41.2	31.8
実施するつもりはない	90	12.2	17.8	32.2	36.7

## 6. 社員モニタリングの実施状況

\* 除く、運営管理機関のモニタリングレポート

- ・ところで、企業型DC制度導入企業は、制度導入後に社員の当該制度に対する意識・態度や活用状況などについてどの程度、独自に社員調査やモニタリングを実施するのだろうか（運営管理機関のモニタリングレポートを除く）。図9でその結果をみると、「実施計画がある」企業は、3%に過ぎない。7割の企業は「実施する予定はない」としている。全体的に社員モニタリングの実施意向は高くない。

社員の制度関与状況に関する把握レベル別に、社員調査やモニタリングの実施意向を見ると、社員動向を把握している企業ほど社員調査（モニタリング）の実施計画のある割合が高い（図9-1）。

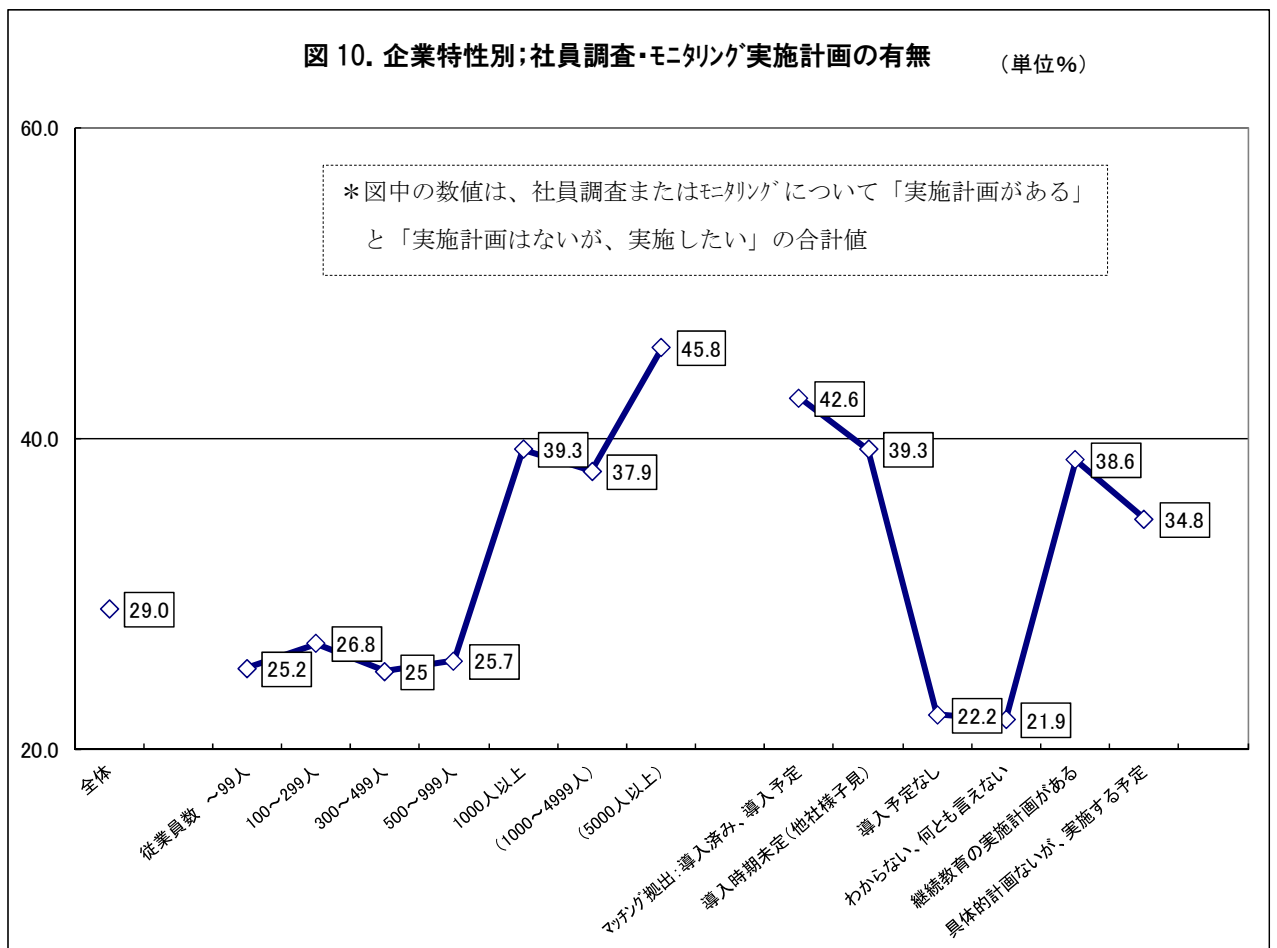


(企業特性別)

- ・社員調査やモニタリングの実施率（実施計画がある）と実施意向率（実施計画はないが、実施したい）の合計値を、従業員規模別、制度導入時期別にみたのが図 10 である。

これをみると、従業員規模が大きくなるに伴って、その割合は上昇している。従業員数が 1000 人未満企業では 25%前後で推移しているが、1000 人以上になると社員調査やモニタリングの実施率・実施意向率の合計値は 4 割程度まで上昇する。

- ・この社員調査やモニタリングの実施率・実施意向率の合計値は、マッチング拠出や継続教育に前向き・積極的な企業ほど高い。全体として、制度運営管理に熱心な企業や社員の制度関与促進に努めている企業ほど、社員調査やモニタリングを前向きに捉えている、といえる。



(参考：相互関係の解析)

- ・従業員数、前払い退職金との選択性有無、マッチング拠出への対応、継続教育への実施意向、社員調査・モニタリングの実施計画それぞれの相互関係についてみる。

下表で相関関係をみると、前払い退職金との選択性有無と従業員数の相関関係が最も高い。企業規模が大きくなるに伴って、前払い退職金との選択ができる企業が多くなる。

次いで、相関関係が高いのは、継続教育の実施意向と社員調査・モニタリングの実施計画である。社員調査・モニタリングが継続教育の実施計画を促すのか、継続教育の実施が社員調査・モニタリングのニーズ、必要性を喚起させ、実施を促すのか、因果関係は明確でないが、相関関係は高い。

	Q7.マッチング拠出への対応	Q5.前払い退職金との選択性有無	Q9.継続教育の実施意向(1年内)	Q13.社員モニタリングの実施状況	Q2.従業員数
Q7.マッチング拠出への対応	1				
Q5.前払い退職金との選択性有無	0.05523	1			
Q9.継続教育の実施意向(1年内)	0.100839	0.098512	1		
Q13.社員モニタリングの実施状況	0.116968	0.147575	0.240544	1	
Q2.従業員数	-0.05732	0.295873	0.107162	0.116394	1

(注) この解析を行うに際して、「従業員数」は回答カテゴリーをそのまま採用、「前払い退職金との選択性有無」については、選択可能企業を1、不可能企業を0に変換、「マッチング拠出への対応」については、“すでに導入・導入を決定”を1、それ以外を0に変換、継続教育への実施意向については、“実施計画がある・具体的な計画はないが、実施予定”を1、それ以外を0に変換、社員調査・モニタリングの実施計画については、“実施計画がある・実施計画はないが実施したい”を1、それ以外を0に変換した。

- ・次に、マッチング拠出を目的変数とし、他の項目を説明変数とする回帰分析を行ってみた。その結果を下表でみると、従業員数はマッチング拠出にマイナスの影響を与えていることがわかる。つまり従業員数が多くなるに伴って、マッチング拠出に対して否定的な影響を与えている。しかし、係数（他の変数が同一として、当該変数がマッチング拠出の導入率を向上させる割合）でみると、社員調査・モニタリングや継続教育への実施はマッチング拠出を有意に促す。マッチング拠出と継続教育の実施意向の関係性は、注目されてよい（継続教育はマッチング拠出の導入に影響を与え、またマッチング拠出の導入は継続教育を促す）

	係数	t
切片	0.117035	3.182792
Q5.前払い退職金との選択性有無	0.04528	1.361331
Q9.継続教育の実施意向(1年内)	0.057025	1.852149 *
Q13.社員モニタリングの実施状況	0.071914	2.260795 **
Q2.従業員数	-0.01678	-2.146 **

(注)\*\*;  $0.01 \leq p < 0.05$ , \*;  $0.05 \leq p < 0.1$

### Ⅲ. 企業型確定拠出年金制度運営の現状と課題

#### 1. 企業型確定拠出年金の達成状況、浸透状況に関する評価（調査時点:12年3月時点）

##### 1) 達成状況評価

- ・企業型確定拠出年金制度を導入してから調査時点（2012年3-4月）における当制度の達成状況や浸透状況を知るために、社員の制度及び投資運用に対する理解・関心状況や制度運営管理・制度導入効果の現状などの18項目を提示して担当者から自己評価を得た（次ページ図11）。

提示した項目は、「人材マネジメント関連項目」として3項目、確定拠出年金関連項目として12項目、「制度運営管理に関する総合評価項目」として3項目である（下表）。

##### ◇人材マネジメント関連項目；

- ①自助努力による老後の備え、早期準備の必要性について社員の関心・理解が高まっている
- ②DC加入により「自己責任」の意識、自律性（自立性）意識が高まっている
- ⑤会社の退職金制度や年金制度について社員の関心・理解が高まっている

##### ◇確定拠出年金関連項目；

- ③「自分自身の運用成果によって将来の受取額が決まること」を理解している社員が増えている
- ④「運用益などに税制優遇措置がある」ことについて理解している社員が増えている
- ⑥投資や運用に対して興味・関心をもつ社員が増えている
- ⑦「長期運用」の効果に関する社員の理解が高まってきている
- ⑧「分散投資」の効果に関する社員の理解が高まってきている
- ⑨「運用目標値を設定することの考え方や必要性」を理解している社員が増えている
- ⑩掛金の配分割合の変更や積立金の預け替えなどの資産配分変更を行う人が増えている
- ⑪運用商品の管理や情報収集のためにコールセンターやインターネットサービスなどを活用する人が増えている
- ⑫資産残高に占める投資信託商品（リスク性商品）の構成比（シェア）が増えてきている
- ⑬継続教育に対する経営陣の理解が高まっている
- ⑭継続教育、コミュニケーションは、会社や社員の実情に適した内容や方法になってきている
- ⑯確定拠出年金制度の活用や運営について運営管理機関と積極的に相談している

##### ◇制度運営管理に関する総合評価項目；

- ⑮確定拠出年金制度の運営を自社が主体的に行うようになってきている
- ⑰確定拠出年金制度の導入効果（の現状）について満足している
- ⑱確定拠出年金制度の運営、管理の現状について満足している

- ・全体的に“非常にあてはまる”と“ややあてはまる”までの肯定的評価の割合が高い項目は、「③「自分自身の運用成果によって将来の受取額が決まることを理解している社員が増えている」」。合計で64%と最も多い。他の項目では肯定的評価の割合が50%を超えるものはない。ついで、肯定的評価の割合が高い項目（合計値が40%以上）は、「①自助努力による老後の備え、早期準備の必要性について社員の関心・理解が高まっている」、「⑤会社の退職金制度や年金制度について社員の関心・理解が高まっている」、「⑯確定拠出年金制度の活用や運営について運営管理機関と積極的に相談している」の3項目である。

反面、“ややあてはまらない”から“非常にあてはまらない”までの否定的評価割合が高い項目は、「⑫資産残高に占める投資信託商品（リスク性商品）の構成比（シェア）が増えてきている」、「⑨運用利回りの目標値を設定することの考え方や必要性を理解している社員が増えている」。

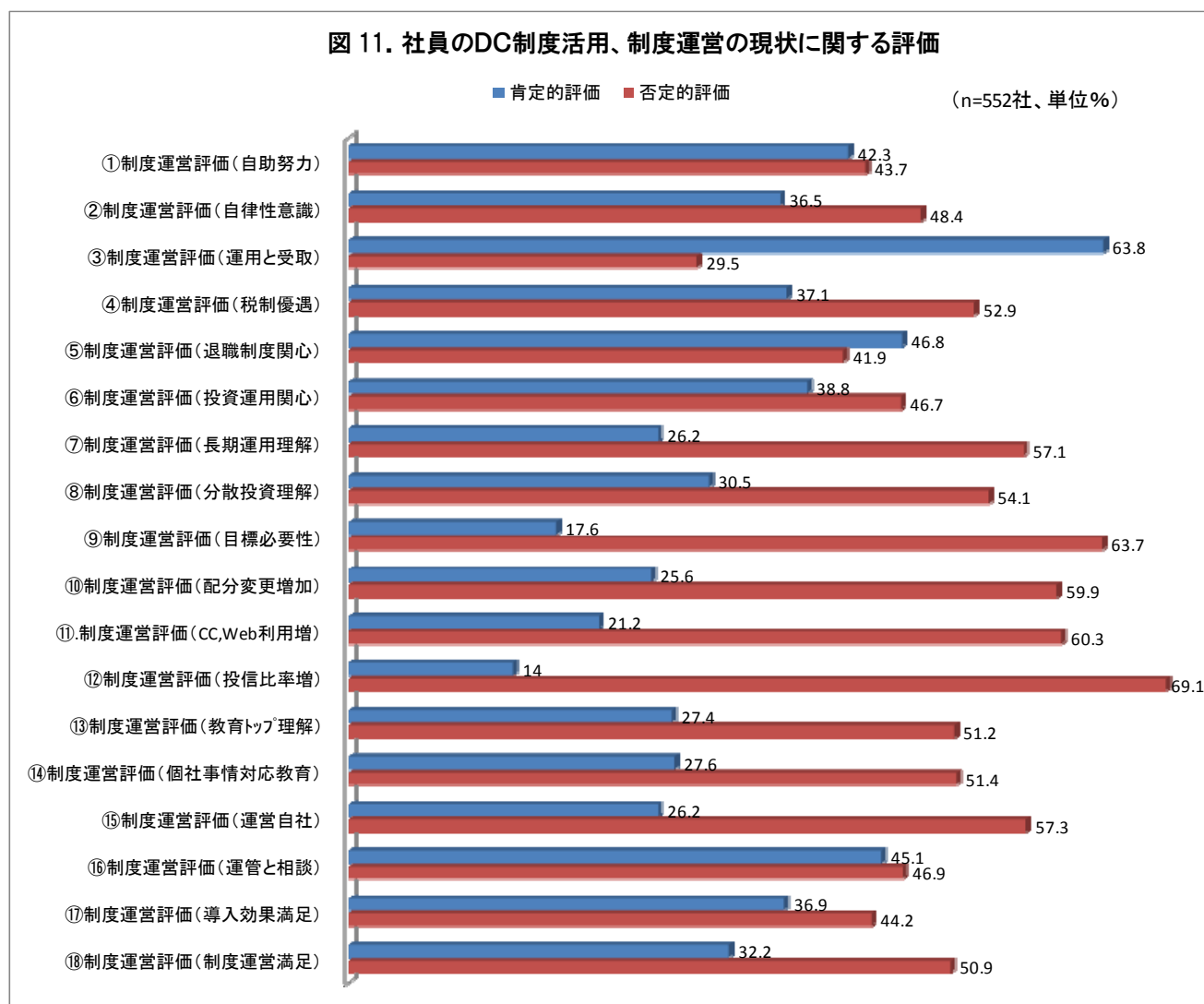
る」、「⑪運用商品の管理や情報収集のためにコールセンターやインターネットサービスなどを活用する人が増えている」（それぞれ合計で 60%以上）。とくに、「⑫資産残高に占める投資信託商品（リスク性商品）の構成比（シェア）が増えてきている」は、運用環境が芳しくないことを反映し、前回に引き続いて 7 割近い企業が否定的な評価を与えている。

このような状況を反映し、担当者からみて“⑬確定拠出年金制度の運営、管理の現状について満足している”、と答えた企業は 32%程度にすぎない（半面、満足していない企業が 51%）。

制度導入効果（⑰）については、肯定的な評価と否定的な評価が 2 分している。従前の調査結果同様に、DC 制度に対する社員の理解・関心が高まり、制度が活用され、浸透するまでには、まだまだ時間がかかりそうである。

（注）肯定的評価：「非常にあてはまる」、「あてはまる」、「ややあてはまる」の合計値

否定的評価：「ややあてはまらない」、「あてはまらない」、「非常にあてはまらない」の合計値

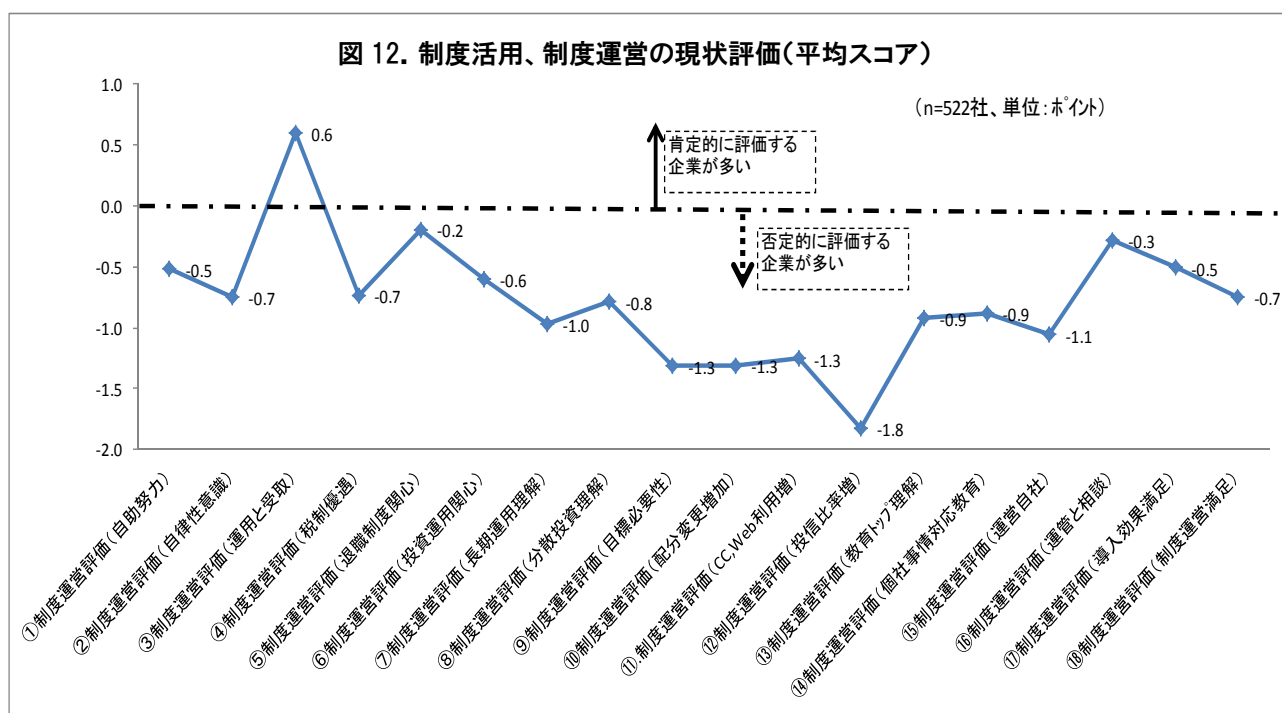


(平均スコア)

- ・ 図 12 は、「非常に良くあてはまる」に+5 点、「あてはまる」+3 点、「ややあてはまる」+1 点、「あまりあてはまらない」-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」0 点を与えて、項目別に平均スコアをみたものである。
- ・ この結果を見ると、平均スコアがプラスになっているのは、18 項目中 1 項目にすぎず、17 項目はマイナスになっている。平均スコアがプラスの項目は、「③自分自身の運用成果によって将来の受取額が決まることを理解している社員が増えている」(前回同様の結果)。

反面、「⑫資産残高に占める投資信託商品(リスク性商品)の構成比(シェア)が増えてきている」の平均スコアが最も低い(平均スコア:-1.8)。当項目は、前回よりも平均スコアは低下しており、「運用環境が芳しくない」現状を反映する結果となっている。

**平均スコアの算出基準:** 「非常に良くあてはまる」+5 点、「あてはまる」+3 点、「ややあてはまる」+1 点、「あまりあてはまらない」-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」0 点





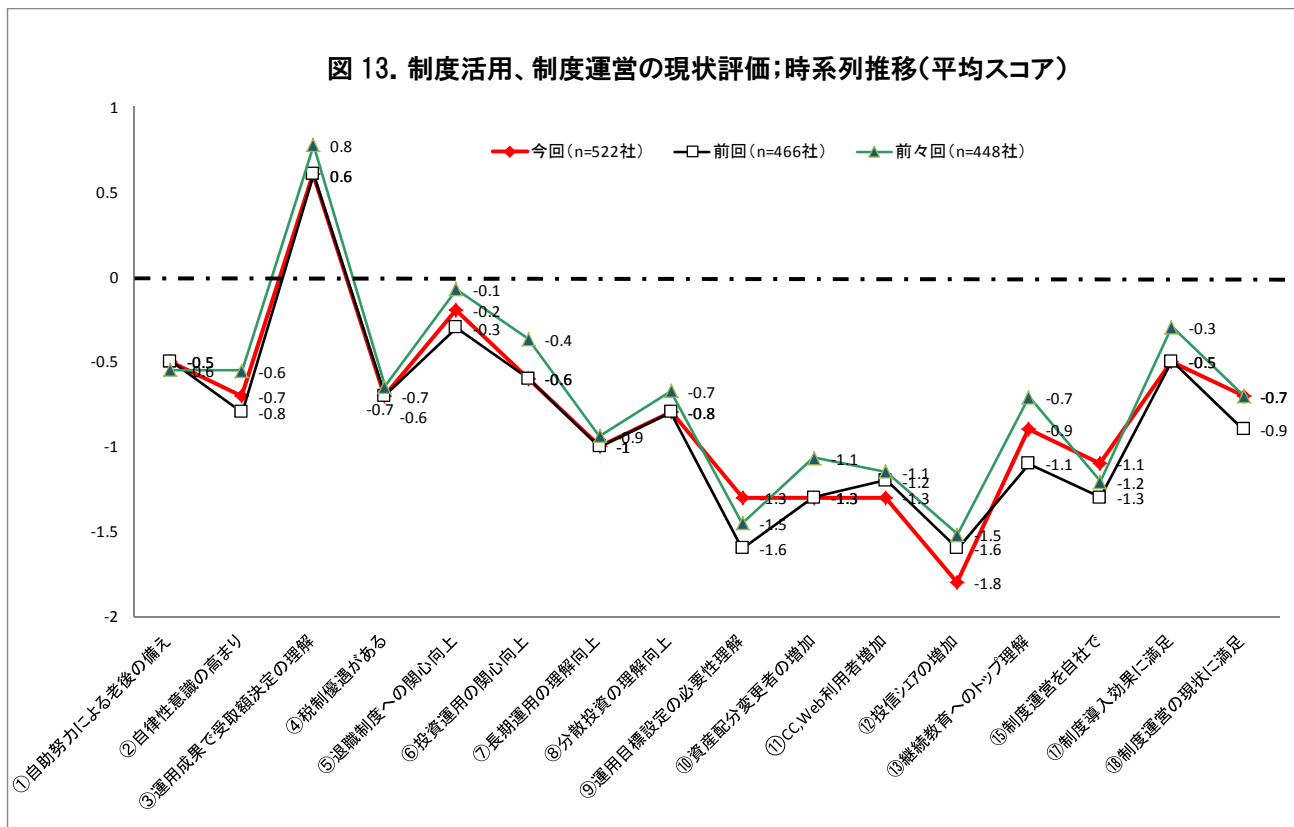
## 2) 時系列推移

- ・提示した内容が同じ項目について、前回、前々回調査と比較してみた（図 13）。

図 13 をみると、今回結果が前回は上回っているのは「⑨運用利回りの目標値を設定することの考え方や必要性を理解している社員が増えている」と「⑮確定拠出年金制度の運営を自社が主体的に行うようになってきている」の 2 項目のみ。継続回答率（63%）を考慮すると、時間の経過とともに社員の意識や制度関与が向上するという履歴効果がある、とはいえない。

全体的には、ほとんどの項目において平均スコアがマイナスであり、この 3 年間における平均スコアの上昇はみられていない。企業サイドから継続教育・コミュニケーションなどを通じて社員を効果的に刺激し続けられない限りは、当該スコアがプラスに転じたり、時系列的に上昇することはない、と考えられる。

**平均スコアの算出基準**；「非常に良くあてはまる」+5 点、「あてはまる」+3 点、「ややあてはまる」+1 点、「あまりあてはまらない」-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」0 点

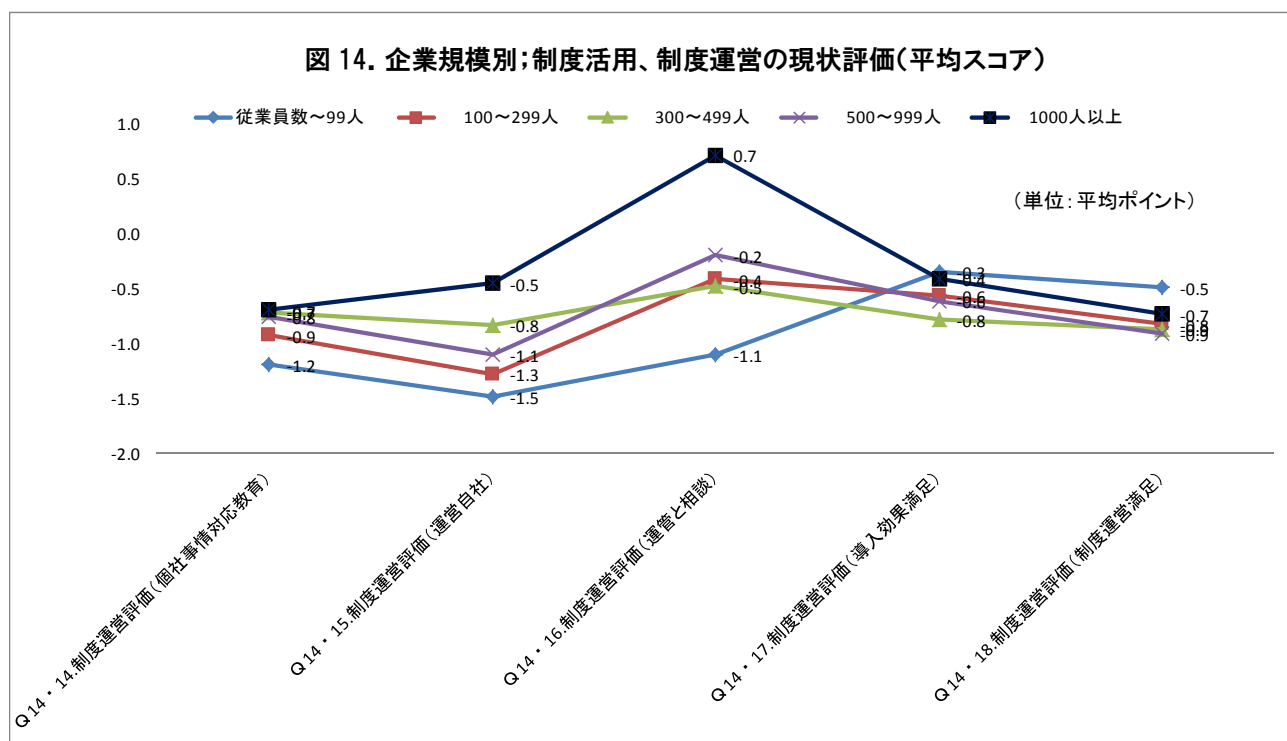


### 3) 企業特性別

- ・企業型確定拠出年金制度の達成状況、浸透状況について、総括的な評価を行う 5 項目について、企業規模別にみたのが図 14 である。
- ・「⑩確定拠出年金制度の活用や運営について運営管理機関と積極的に相談している」をみると、とくに従業員数 1000 人以上の大企業と他企業の差が目立つ。1000 人未満までの企業においては運営とのやりとりは、あまり活発ではない（とくに、従業員 99 人以下の小企業）。
- ・また、「⑮確定拠出年金制度の運営を自社が主体的に行うようになってきている」においても、従業員数 1000 人以上の大企業の肯定的評価割合が多い。

しかし、大企業といえども多くの項目で平均スコアはマイナスの項目が多く、社員の DC 関与が活発であったり、制度運営の現状に満足が得られるまでには至っていない。

**平均スコアの算出基準：**「非常に良くあてはまる」+5 点、「あてはまる」+3 点、「ややあてはまる」+1 点、「あまりあてはまらない」-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」0 点



#### 4) 項目相互の関係

・ところで、制度運営の現状評価をたずねた 18 項目相互にはどのような関係があるのでしょうか。表 10 は、18 項目全てに答えた企業を対象に、18 項目相互の相関係数を掲載した（スコアベース）。相関係数が 0.7 以上であれば、相互の関係（代替関係）は非常に強い、といえる。

表 10. 制度活用、制度運営に関する現状評価：個別項目間相関係数（スコアベース）

	Q14・1.制度運営評価(自助努力)	Q14・2.制度運営評価(自律性意識)	Q14・3.制度運営評価(運用と受取)	Q14・4.制度運営評価(税制優遇)	Q14・5.制度運営評価(退職制度関心)	Q14・6.制度運営評価(投資運用関心)	Q14・7.制度運営評価(長期運用理解)	Q14・8.制度運営評価(分散投資理解)	Q14・9.制度運営評価(目標必要性)
Q14・1.制度運営評価(自助努力)	1								
Q14・2.制度運営評価(自律性意識)	0.720633	1							
Q14・3.制度運営評価(運用と受取)	0.482678	0.518691	1						
Q14・4.制度運営評価(税制優遇)	0.461232	0.493588	0.5521025	1					
Q14・5.制度運営評価(退職制度関心)	0.577359	0.534676	0.45618	0.516787	1				
Q14・6.制度運営評価(投資運用関心)	0.579836	0.58816	0.5111724	0.471099	0.599561	1			
Q14・7.制度運営評価(長期運用理解)	0.553266	0.612698	0.5458264	0.582731	0.557111	0.737326	1		
Q14・8.制度運営評価(分散投資理解)	0.505733	0.575538	0.5213069	0.531151	0.508614	0.632489	0.800598	1	
Q14・9.制度運営評価(目標必要性)	0.531964	0.575405	0.4701208	0.56278	0.576262	0.587593	0.722604	0.75284	1
Q14・10.制度運営評価(配分変更増加)	0.352845	0.429221	0.317595	0.326011	0.327798	0.479685	0.463446	0.460739	0.518764
Q14・11.制度運営評価(CC,Web利用増)	0.374931	0.465735	0.3244777	0.35505	0.383866	0.479568	0.460252	0.455225	0.491989
Q14・12.制度運営評価(投信比率増)	0.365695	0.449219	0.3305335	0.398373	0.388307	0.446042	0.49208	0.51423	0.502639
Q14・13.制度運営評価(教育トップ理解)	0.341608	0.422953	0.3799395	0.426036	0.420353	0.436335	0.438634	0.46265	0.466145
Q14・14.制度運営評価(個社事情対応教育)	0.365469	0.456641	0.4148237	0.42696	0.423055	0.473495	0.47349	0.475247	0.479173
Q14・15.制度運営評価(運営自社)	0.305339	0.344628	0.3294531	0.334545	0.286208	0.398388	0.394324	0.381191	0.397461
Q14・16.制度運営評価(運営と相談)	0.21871	0.292956	0.2889536	0.306115	0.254341	0.319266	0.269563	0.29427	0.283998
Q14・17.制度運営評価(導入効果満足)	0.27569	0.288935	0.3082121	0.269819	0.259279	0.241291	0.276762	0.312768	0.295257
Q14・18.制度運営評価(制度運営満足)	0.323321	0.330276	0.3221875	0.321412	0.295722	0.277774	0.307421	0.324247	0.328632

	Q14・10.制度運営評価(配分変更増加)	Q14・11.制度運営評価(CC,Web利用増)	Q14・12.制度運営評価(投信比率増)	Q14・13.制度運営評価(教育トップ理解)	Q14・14.制度運営評価(個社事情対応教育)	Q14・15.制度運営評価(運営自社)	Q14・16.制度運営評価(運営と相談)	Q14・17.制度運営評価(導入効果満足)	Q14・18.制度運営評価(制度運営満足)
Q14・1.制度運営評価(自助努力)									
Q14・2.制度運営評価(自律性意識)									
Q14・3.制度運営評価(運用と受取)									
Q14・4.制度運営評価(税制優遇)									
Q14・5.制度運営評価(退職制度関心)									
Q14・6.制度運営評価(投資運用関心)									
Q14・7.制度運営評価(長期運用理解)									
Q14・8.制度運営評価(分散投資理解)									
Q14・9.制度運営評価(目標必要性)									
Q14・10.制度運営評価(配分変更増加)	1								
Q14・11.制度運営評価(CC,Web利用増)	0.720659	1							
Q14・12.制度運営評価(投信比率増)	0.514214	0.521316	1						
Q14・13.制度運営評価(教育トップ理解)	0.339653	0.396267	0.4641865	1					
Q14・14.制度運営評価(個社事情対応教育)	0.411137	0.474788	0.4367548	0.58829	1				
Q14・15.制度運営評価(運営自社)	0.330899	0.397864	0.3923136	0.464031	0.564634	1			
Q14・16.制度運営評価(運営と相談)	0.270288	0.346319	0.2947672	0.442191	0.512741	0.553692	1		
Q14・17.制度運営評価(導入効果満足)	0.183811	0.274422	0.2480817	0.325634	0.396049	0.352113	0.470967	1	
Q14・18.制度運営評価(制度運営満足)	0.210638	0.299976	0.2944673	0.369276	0.419282	0.345002	0.429578	0.792068	1

この結果を見ると、「①自助努力による老後の備え、早期準備の必要性について社員の関心・理解が高まっている」と「②DC加入により「自己責任」の意識、自立性（自律性）意識が高まっている」との所謂“マインドセット（心構え）”にかかわる人材マネジメント関連 2 項目間の相関係数が、相関係数はかなり強い。当該項目（①）は、制度理解や投資・運用理解に関する項目（⑤～⑨）においても相関係数が強い（相関係数 0.5 以上）。制度理解の現状や運用理解の程度を推し量る代替変数として使えることを示唆している。

投資・運用に関する項目では「⑥投資や運用に対して興味・関心をもつ社員が増えている」と「⑦長期運用」の効果に関する社員の理解が高まってきている、「⑧分散投資」の効果に関する社員の理解が高まってきている、「⑨運用目標値を設定することの考え方や必要性を理解している社員が増えている」という4項目間の相関関係が強い。

この「長期運用の理解増加」と「分散投資の理解増加」はそれぞれ②自律性意識の向上や⑨運用目標設定の必要性理解、⑫投信シェアの向上などとの相関が強い。従って、継続教育・コミュニケーションにおいては、自助努力の必要性と投資運用の理解を関連させながら、教育することによって社員の積極的な制度関与を期待できる。

また、「⑩掛金の配分割合の変更や積立金の預け替えなどの資産配分変更を行う人が増えている」と「⑪運用商品の管理や情報収集のためにコールセンターやインターネットサービスなどを活用する人が増えている」との相関関係も強い。資産配分変更がコールセンターやインターネットサービスの活用と密接に関わっていることを窺わせている。

「⑰制度導入効果に満足」と「⑱制度運営満足」の相関関係も高い。制度導入効果の高まりは、制度運営満足を高める。

「⑮確定拠出年金制度の運営を自社が主体的に行うようになってきている」は、「⑭継続教育、コミュニケーションは、会社や社員の実情に適した内容や方法になってきている」、「⑯確定拠出年金制度の活用や運営について運営管理機関と積極的に相談している」との相関関係が強い。運営を自社が主体的に行うにあたっては、運営とのやりとりがカギを握っているのかもしれない。

以下、制度運営、管理の現状評価に関する総合評価項目のうち、「⑰確定拠出年金制度の運営、管理の現状について満足している」を目的変数とし、それ以外の個別項目（①～⑭、⑯）を説明変数とした**回帰分析**を行う。その際、説明変数からは代替関係の強い以下項目をまとめた\*。

\* 「多重共線性（マルチコ）」を避ける目的がある

相関係数が0.6以上と極めて高いのは、以下の項目：それぞれの合成変数を作成し、18項目を13項目に集約

①(自助努力の高まり)と②(自律性意識の高まり)⇒「**自立・自律意識関連項目**」:2項目平均スコア算出

⑥(投資運用関心の高まり)と⑦(長期運用理解)と⑧(分散投資理解)⇒「**投資・運用の基礎関連項目**」:3項目平均スコア算出

⑩(資産配分変更を行う社員の増加)と⑪(CC,Web利用)⇒「**資産管理関連**」:2項目平均スコア算出

⑰(制度導入効果に満足)と⑱(制度運営満足) ⇒「**DC制度運営評価関連項目**」:2項目平均スコア算出

\*合成変数の作成：相関関係の強い項目のスコアを合計、項目数で除して平均スコアを作成

## 5) 制度運営満足に対する影響度

- まず全体でみると、最も影響度のある項目は、「⑩確定拠出年金制度の活用や運営について運営管理機関と積極的に相談している」である。当項目は、影響度が 5.87 であり、回帰係数は 0.23 だった。従って、もし他の変数がそのままであるとすれば、この項目での評価が高ければ、顧客の制度運営満足度は 23% 向上することになる（表 11）。従って、導入企業にとって、確定拠出年金制度の制度運営満足度を高めるためには運営管理機関とのやりとりを密にしながら、運営管理機関の知見や支援を引き出すことである。

なお当項目は、1000 人以上の大企業を除く企業で影響力のある項目としてあげられている。

次に、影響度のある項目は「⑭継続教育、コミュニケーションは、会社や社員の実情に適した内容や方法になってきている」。しかし、この項目は、企業規模別にみると従業員数 1000 人以上の大企業であげられ、他の企業における影響度は低い。大企業にとっては、カスタマイズされた継続教育、コミュニケーションこそ制度運営満足のカギを握るものとなっている。

- 「⑬継続教育に対する経営陣の理解が高まっている」は、従業員数 99 人までの小企業において最も影響度のある項目になっている。小企業では、継続教育に関するトップの理解、支援を得られるかが、制度運営満足の向上において何よりも求められるのかもしれない。

表 11. 制度運営満足への影響度(t値)

決定係数 (R2)	0.28	0.41	0.31	0.29	0.41
	全体	従業員数-99人	100-299人	300-999人	1000人以上
Q14(1+2) 自助努力・自立性意識関連	2.32**	-0.23	1.73*	1.73*	1.19
Q14・3.制度運営評価(運用と受取)	1.33	0.74	0.69	1.75*	0.60
Q14・4.制度運営評価(税制優遇)	1.01	0.31	-0.87	-1.16	2.13**
Q14・5.制度運営評価(退職制度関心)	0.34	1.53	-2.20	1.16	1.11
Q14(6-9) 投資・運用関連	-0.37	-0.90	1.86*	-1.52	-1.45
Q14(10+11) 資産管理関連関連	-0.51	1.33	-2.04	-0.13	0.52
Q14・12.制度運営評価(投信比率増)	0.99	0.22	2.3**	-0.43	0.40
Q14・13.制度運営評価(教育トップ理解)	1.38	3.07***	0.25	0.74	-1.36
Q14・14.制度運営評価(個社事情対応教育)	2.75***	0.17	1.39	0.41	3.41***
Q14・16.制度運営評価(運営と相談)	5.87***	2.18**	4.43***	4.29***	1.05

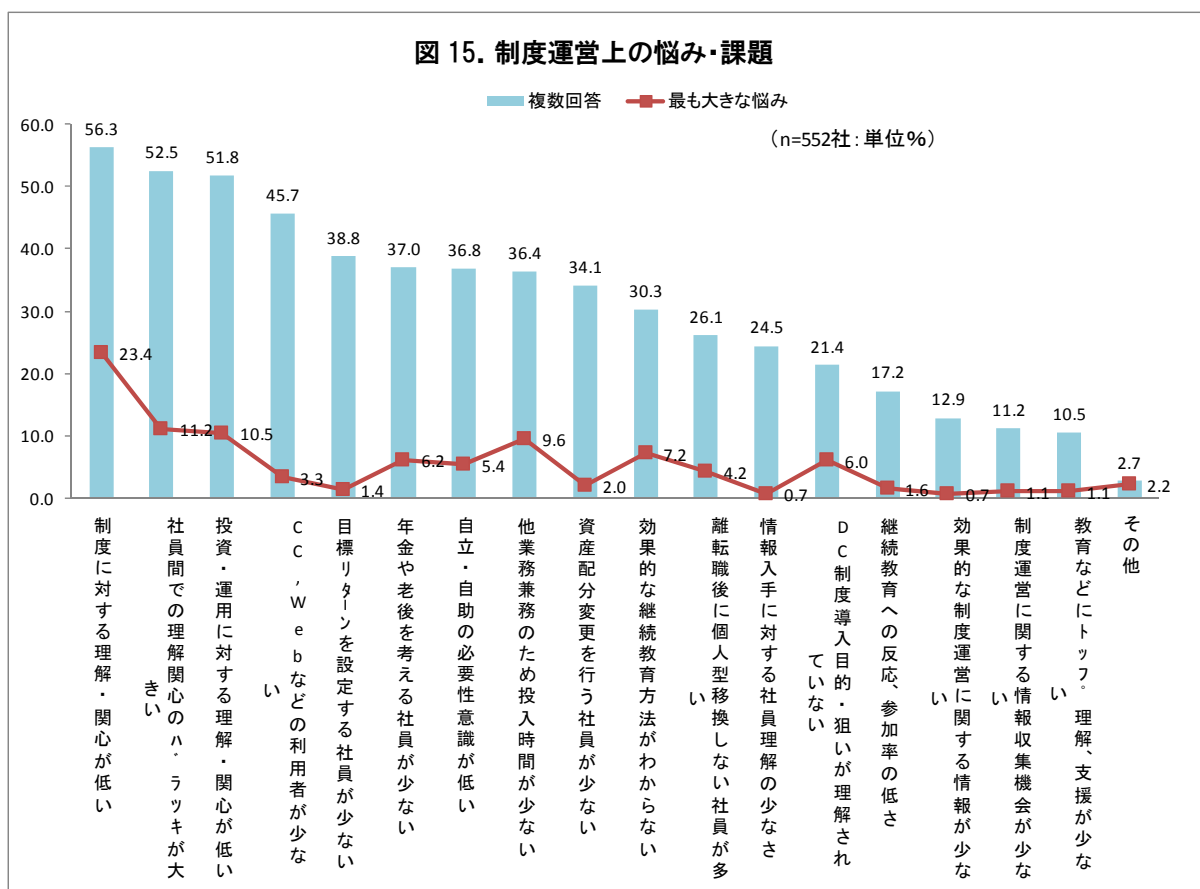
(注)\*\*\*;  $p < 0.01$ , \*\*;  $0.01 \leq p < 0.05$ , \*;  $0.05 \leq p < 0.1$

## 2. 制度運営上の悩み、課題

- ・ところで、企業型確定拠出年金制度を導入している担当者の悩み、課題とはどのようなものであろうか。

悩み、課題を“複数回答”でいくつでも回答してもらったうえで、その中から“特に大きな悩み、課題”を1位、2位と順位をつけて2つまで選択してもらった（図15）。

- ・まず複数回答でみると、「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」が最も多く（56%）、以下、「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」、「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」が続く（各52%）。上位3項目の順位、比率は、ほぼ今までと同じ結果である。社員間における制度や資産運用に対する理解・関心の低さや社員間におけるバラツキの大きさが悩みとしてあげられている。
- ・次に、“最も大きな悩み”についてみると、「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」が23%と最も多い。
- ・確定拠出年金制度および投資・資産運用に対する社員の理解・関心をどう高めるか、社員間のバラツキをなくし、全体をどう底上げするか、依然として導入企業にとっての大きな課題である。

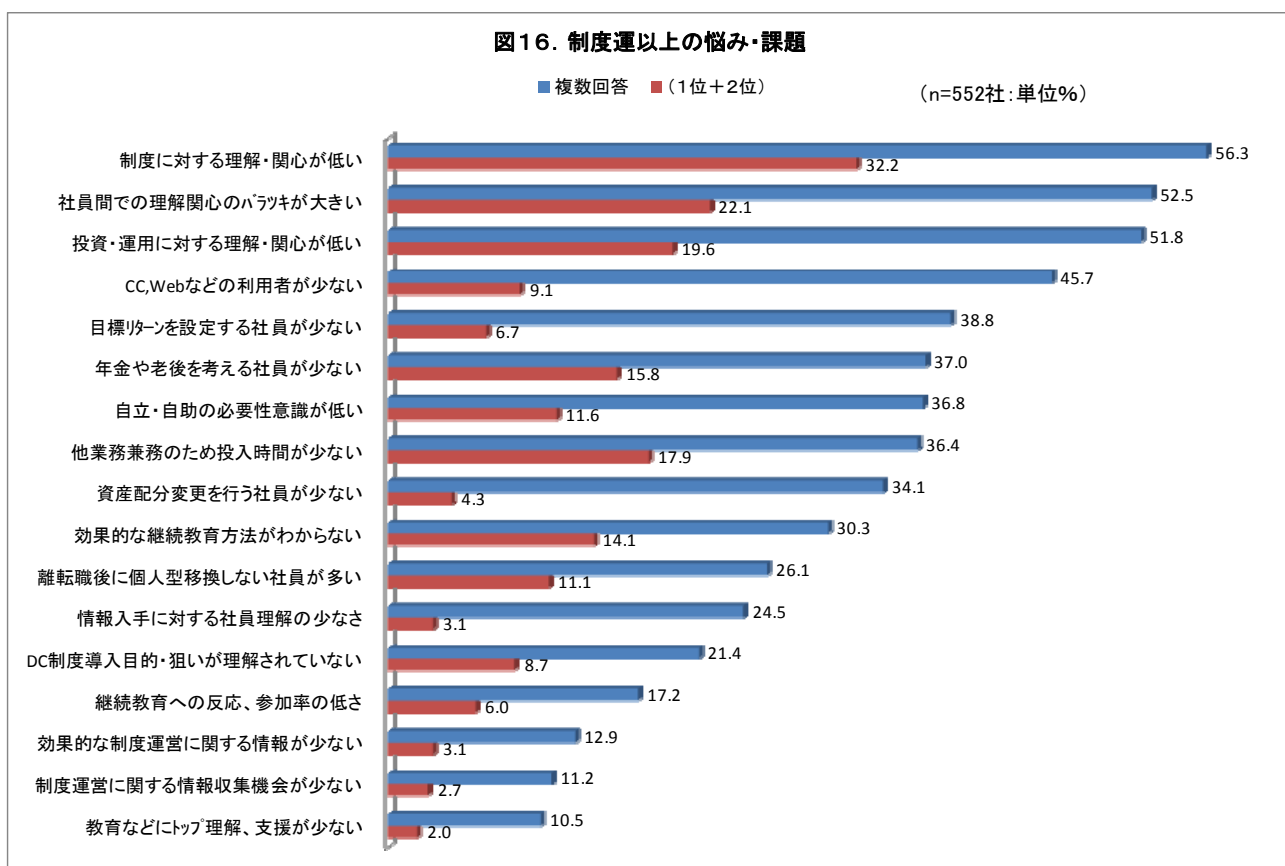


・図16は、“特に大きな悩み、課題の1位と2位を合計したものである。

この結果を見ると、最も多いのは「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」であり、「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」、「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」が続いている。どうすれば当制度への関心を高めるか、バラツキを少なくするか、は当該制度導入企業にとって優先的に取り組むべき課題である。

そのほかの項目で注目されるのは、「他の業務と兼務しているため、当該制度運営に投入できる時間・余裕がない」、「効果的・効率的な継続教育・コミュニケーションの方法内容がわからない」である。これらの結果は、前回と大きく変わっていない。

どのような内容、方法の継続教育・コミュニケーション、Webなどのツール類が上記課題、悩みを解決するのか、企業担当者の事務管理や制度運営の手間をあまりかけないで実施される“効果的効率的な継続教育・コミュニケーション”のうまいやり方とは何か、試行錯誤を繰り返しつつ、できるだけ早期に多くの知見を蓄積することが、導入企業や運営管理機関を始めとする外部支援機関に求められる。

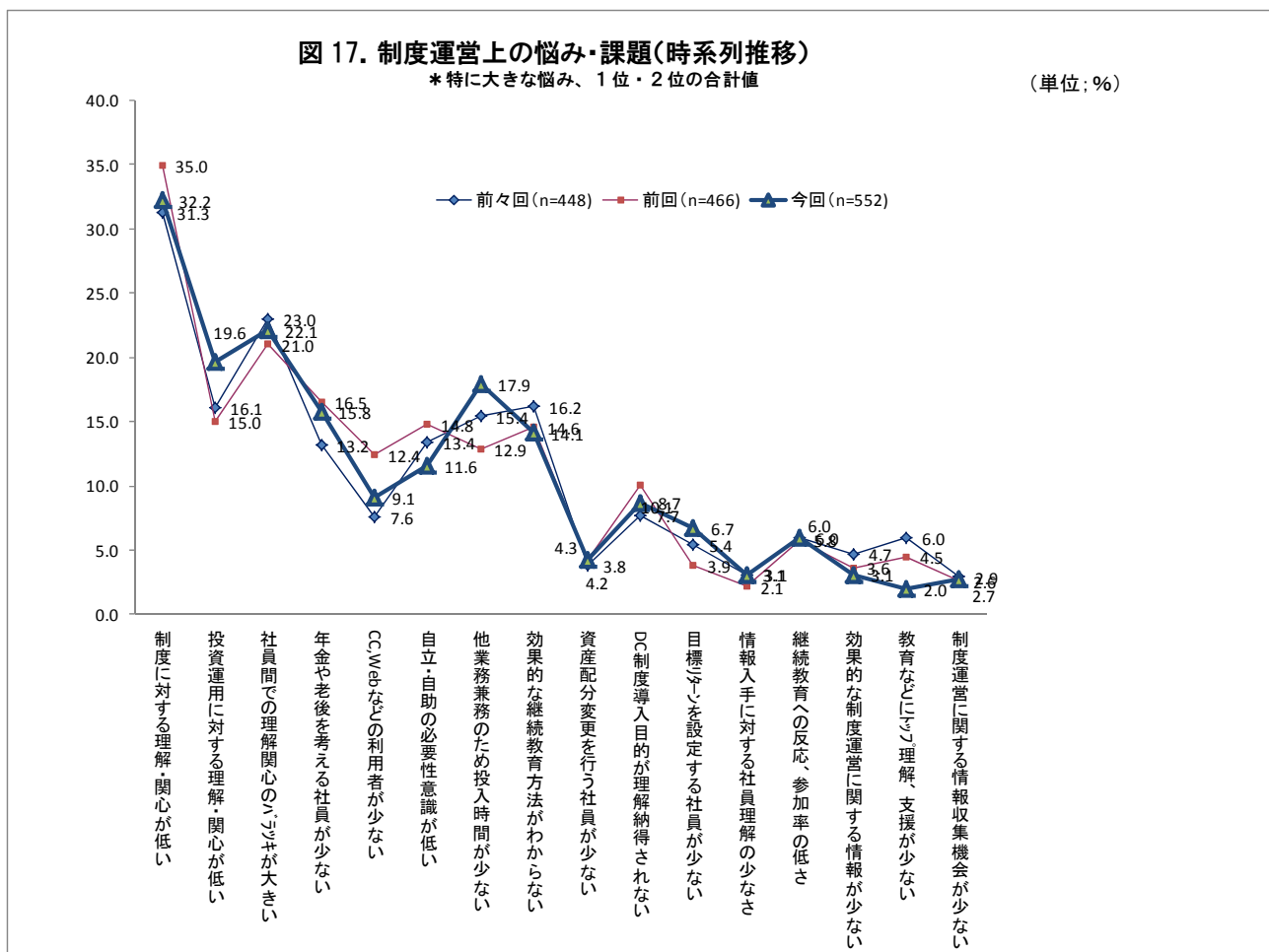


(前回結果との比較)

- ・図 17 は担当者の悩み、課題を前回調査の結果と比較してみたものである（とくに大きな悩み、課題の 1 位、2 位合計値について表示）。

時系列でみて、“徐々に増加している”、または“徐々に減少している”という特徴はみられない。

前回に比べ、ポイントが増加したのは「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」、  
「コールセンター、Web などの利用者が少ない」である。





## （企業特性格）

- ・企業型確定拠出年金制度を導入している担当者の悩み、課題について企業特性格に見たのが次ページ表 12-1, 2 である（複数回答）。
- ・悩みとして上位にあげられた「社員の確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」、「社員間での理解関心のバラツキが大きい」は、従業員数が 500 人以上の中堅・大企業で多くあげられている。また、当該項目は、制度導入後の経過年数の多い企業でも 1, 2 位にあげられており、制度への関心、関与が進んでいない状況を窺わせている。
- ・悩み、課題を継続教育の実施意向別に見てみると、継続教育を計画している企業は、「投資・運用に対する理解・関心が低い」、「年金や老後を考える社員が少ない」、「資産配分変更を行う社員が少ない」を上位にあげる。継続教育の実施企業にとっては、これらの課題解決が継続教育実施の目的となっていることを窺わせる。

一方、継続教育を実施しない企業や困難な企業では、「他業務兼務のため投入時間が少ない」をあげる割合が多い。“担当者の手間があまりかからないような継続教育メニュー”は、DC 制度導入企業における継続教育の促進、拡大に向けたカギを握るかもしれない。

表12-1. DC制度運営面での悩み・課題(複数回答)

(単位:%)

	合計	Q17. 制度運営面の悩み、課題									
		DC制度導入目的・狙いが理解されていない	制度に対する理解・関心が低い	自立・自助の必要性意識が低い	年金や老後を考える社員が少ない	投資・運用に対する理解・関心が低い	社員間での理解関心のバラツキが大きい	CC.Webなどの利用者が少ない	情報入手に対する社員理解の少なさ	目標設定する社員が少ない	
全体	552	21.4	56.3	36.8	37.0	51.8	52.5	45.7	24.5	38.8	
主な業種別: 建設業	49	24.5	55.1	32.7	34.7	69.4	46.9	30.6	26.5	36.7	
製造業(機械関連)	50	28.0	64.0	48.0	34.0	50.0	54.0	50.0	30.0	46.0	
製造業(自動車関連)	27	14.8	63.0	37.0	40.7	44.4	40.7	44.4	29.6	44.4	
製造業(その他)	131	18.3	58.8	42.7	41.2	55.0	50.4	51.9	22.9	32.8	
卸・小売業	147	19.7	51.0	34.0	39.5	52.4	51.0	51.0	23.8	40.8	
サービス業	76	23.7	52.6	38.2	36.8	47.4	55.3	35.5	15.8	36.8	
その他	72	23.6	59.7	25.0	26.4	41.7	63.9	41.7	30.6	41.7	
従業員数～99人	115	20.0	47.8	32.2	34.8	40.9	45.2	47.8	27.8	41.7	
100～299人	179	21.8	54.2	36.3	41.3	58.7	48.0	44.7	26.3	45.3	
300～499人	60	20.0	65.0	40.0	36.7	56.7	61.7	45.0	18.3	33.3	
500～999人	70	22.9	58.6	40.0	30.0	54.3	55.7	51.4	24.3	31.4	
1000人以上	127	22.0	62.2	38.6	37.0	48.8	59.8	42.5	22.0	33.1	
制度導入後1年未満	58	17.2	44.8	39.7	24.1	50.0	50.0	43.1	29.3	37.9	
1年以上～3年未満	92	25.0	58.7	35.9	40.2	54.3	54.3	55.4	28.3	37.0	
3年以上～5年未満	107	19.6	61.7	41.1	40.2	56.1	48.6	42.1	15.0	42.1	
5年以上～7年未満	139	18.7	56.8	38.8	34.5	52.5	49.6	47.5	20.1	30.2	
7年以上～9年未満	121	25.6	57.0	32.2	40.5	47.9	57.9	44.6	33.1	51.2	
9年以上	30	20.0	50.0	30.0	40.0	46.7	60.0	33.3	26.7	23.3	
継続教育の実施計画がある	153	17.6	59.5	40.5	42.5	53.6	56.2	43.8	22.2	39.2	
具体的計画ないが、実施する予定	221	23.1	49.8	37.6	34.8	55.2	54.3	45.7	24.0	42.1	
実施したいが、予算面などから困難	85	22.4	63.5	40.0	36.5	48.2	58.8	45.9	34.1	44.7	
実施するつもりはない	90	22.2	62.2	26.7	34.4	44.4	35.6	50.0	21.1	24.4	

表12-2. DC制度運営面での悩み・課題(複数回答)

(単位:%)

	合計	Q17. 制度運営面の悩み、課題								
		資産配分変更を行う社員が少ない	継続教育への反応、参加率の低さ	効果的な継続教育方法がわからない	教育などにトップ理解、支援が少ない	他業務業務のため投入時間が少ない	制度運営に関する情報収集機会が少ない	効果的な制度運営に関する情報が少ない	離転職後に個人型移換しない社員が多い	その他
全体	552	34.1	17.2	30.3	10.5	36.4	11.2	12.9	26.1	2.7
主な業種別: 建設業	49	24.5	10.2	26.5	8.2	32.7	14.3	22.4	18.4	0.0
製造業(機械関連)	50	36.0	14.0	36.0	14.0	52.0	4.0	8.0	30.0	2.0
製造業(自動車関連)	27	37.0	14.8	33.3	3.7	37.0	3.7	0.0	37.0	0.0
製造業(その他)	131	37.4	21.4	32.8	8.4	30.5	9.2	12.2	19.1	3.8
卸・小売業	147	38.8	14.3	27.9	8.8	35.4	8.8	11.6	28.6	3.4
サービス業	76	22.4	14.5	27.6	21.1	42.1	18.4	13.2	30.3	1.3
その他	72	34.7	26.4	30.6	8.3	34.7	18.1	18.1	27.8	4.2
従業員数～99人	115	38.3	11.3	30.4	13.0	34.8	15.7	13.0	27.8	3.5
100～299人	179	33.0	17.3	27.9	9.5	38.0	10.1	14.5	25.7	3.4
300～499人	60	30.0	15.0	35.0	13.3	41.7	11.7	10.0	21.7	1.7
500～999人	70	37.1	18.6	30.0	7.1	31.4	10.0	10.0	30.0	0.0
1000人以上	127	31.5	22.8	31.5	10.2	36.2	8.7	13.4	25.2	3.1
制度導入後1年未満	58	20.7	6.9	32.8	6.9	25.9	13.8	13.8	10.3	1.7
1年以上～3年未満	92	38.0	17.4	31.5	15.2	41.3	16.3	13.0	25.0	3.3
3年以上～5年未満	107	33.6	13.1	31.8	7.5	37.4	6.5	9.3	32.7	3.7
5年以上～7年未満	139	34.5	16.5	26.6	11.5	39.6	9.4	14.4	19.4	2.2
7年以上～9年未満	121	39.7	27.3	29.8	13.2	38.0	12.4	14.9	33.9	2.5
9年以上	30	26.7	16.7	36.7	0.0	23.3	13.3	10.0	33.3	0.0
継続教育の実施計画がある	153	40.5	21.6	23.5	6.5	22.2	9.8	10.5	26.1	3.3
具体的計画ないが、実施する予定	221	29.0	19.0	31.7	8.6	42.5	10.4	17.2	21.7	1.8
実施したいが、予算面などから困難	85	35.3	8.2	42.4	16.5	49.4	18.8	16.5	37.6	2.4
実施するつもりはない	90	35.6	14.4	27.8	15.6	33.3	7.8	3.3	24.4	4.4

～とくに大きな悩み、課題（2つまで回答）～

- ・企業型確定拠出年金制度を導入している担当者のとくに大きな悩み、課題（1位、2位の合計）を企業特異性に見たのが表13-1,2である。

全体的な結果は、複数回答と同じ。

表13-1. DC制度運営面での悩み・課題（1位、2位の合計）（単位：%）

	合計	Q17. 制度運営面の悩み、課題								
		DC制度導入目的・狙いが理解されていない	制度に対する理解・関心が低い	自立・自助の必要性意識が低い	年金や老後を考える社員が少ない	投資・運用に対する理解・関心が低い	社員間での理解関心のバラツキが大きい	CC,Webなどの利用者が少ない	情報入手に対する社員理解の少なさ	目標・リターンを設定する社員が少ない
全体	552	8.7	32.2	11.6	15.8	19.6	22.1	9.1	3.1	6.7
主な業種別：建設業	49	16.3	32.7	12.2	16.3	24.5	18.4	4.1	2.0	6.1
製造業（機械関連）	50	4.0	32.0	16.0	14.0	16.0	24.0	6.0	4.0	4.0
製造業（自動車関連）	27	7.4	29.6	14.8	22.2	14.8	14.8	11.1	11.1	7.4
製造業（その他）	131	7.6	33.6	12.2	16.8	19.1	22.1	12.2	0.8	6.1
卸・小売業	147	7.5	30.6	12.2	17.7	18.4	21.8	9.5	3.4	10.9
サービス業	76	9.2	28.9	9.2	17.1	21.1	21.1	10.5	2.6	3.9
その他	72	11.1	37.5	6.9	6.9	22.2	27.8	5.6	4.2	4.2
従業員数～99人	115	7.8	22.6	11.3	13.9	15.7	23.5	11.3	4.3	6.1
100～299人	179	11.2	34.6	8.9	17.9	22.3	18.4	6.1	2.2	8.9
300～499人	60	6.7	41.7	11.7	11.7	25.0	20.0	8.3	3.3	6.7
500～999人	70	8.6	37.1	17.1	11.4	22.9	21.4	12.9	2.9	7.1
1000人以上	127	7.1	30.7	12.6	18.9	15.0	27.6	9.4	3.1	3.9
制度導入後1年未満	58	10.3	32.8	13.8	10.3	19.0	31.0	10.3	3.4	8.6
1年以上～3年未満	92	8.7	33.7	12.0	14.1	16.3	27.2	10.9	2.2	4.3
3年以上～5年未満	107	6.5	35.5	9.3	15.0	19.6	19.6	11.2	2.8	11.2
5年以上～7年未満	139	8.6	30.9	10.1	18.7	22.3	18.7	8.6	3.6	2.2
7年以上～9年未満	121	9.1	32.2	11.6	16.5	19.0	21.5	6.6	2.5	9.9
9年以上	30	10.0	23.3	20.0	20.0	16.7	20.0	6.7	6.7	0.0
継続教育の実施計画がある	153	7.2	34.6	14.4	18.3	23.5	26.8	8.5	3.3	8.5
具体的計画ないが、実施する予定	221	10.9	28.5	11.8	18.6	18.1	23.1	10.0	3.6	5.0
実施したいが、予算面などから困難	85	4.7	29.4	9.4	7.1	16.5	16.5	7.1	2.4	9.4
実施するつもりはない	90	8.9	41.1	8.9	13.3	18.9	16.7	10.0	2.2	4.4

表13-2. DC制度運営面での悩み・課題（1位、2位の合計）（単位：%）

	合計	Q17. 制度運営面の悩み、課題							
		資産配分変更を行う社員が少ない	継続教育への反応、参加率の低さ	効果的な継続教育方法がわからない	教育などにトップ理解、支援が少ない	他業務業務のため投入時間が少ない	制度運営に関する情報収集機会が少ない	効果的な制度運営に関する情報が少ない	離転職後に個人型移換しない社員が多い
全体	552	4.3	6.0	14.1	2.0	17.9	2.7	3.1	11.1
主な業種別：建設業	49	6.1	6.1	14.3	2.0	12.2	6.1	4.1	8.2
製造業（機械関連）	50	4.0	4.0	18.0	4.0	26.0	0.0	2.0	10.0
製造業（自動車関連）	27	11.1	7.4	11.1	0.0	7.4	3.7	0.0	18.5
製造業（その他）	131	3.1	7.6	17.6	2.3	18.3	1.5	3.1	7.6
卸・小売業	147	4.8	4.8	10.9	2.0	17.7	2.0	2.0	12.9
サービス業	76	3.9	7.9	13.2	2.6	21.1	5.3	2.6	14.5
その他	72	2.8	4.2	13.9	0.0	16.7	2.8	6.9	9.7
従業員数～99人	115	6.1	3.5	14.8	3.5	21.7	5.2	1.7	13.0
100～299人	179	3.9	5.0	11.7	1.7	18.4	1.7	4.5	10.1
300～499人	60	1.7	1.7	11.7	1.7	23.3	3.3	3.3	6.7
500～999人	70	4.3	8.6	17.1	0.0	14.3	0.0	0.0	11.4
1000人以上	127	3.9	10.2	16.5	2.4	13.4	2.4	3.9	12.6
制度導入後1年未満	58	0.0	1.7	19.0	0.0	15.5	6.9	3.4	8.6
1年以上～3年未満	92	6.5	4.3	9.8	1.1	19.6	3.3	2.2	8.7
3年以上～5年未満	107	2.8	2.8	13.1	1.9	19.6	1.9	1.9	14.0
5年以上～7年未満	139	4.3	4.3	15.1	2.9	23.0	1.4	5.0	9.4
7年以上～9年未満	121	5.8	14.0	13.2	3.3	14.9	2.5	2.5	9.9
9年以上	30	6.7	6.7	20.0	0.0	3.3	3.3	3.3	23.3
継続教育の実施計画がある	153	5.9	8.5	7.8	0.7	8.5	2.6	3.3	7.8
具体的計画ないが、実施する予定	221	2.7	7.2	15.4	1.4	20.4	1.4	4.1	9.5
実施したいが、予算面などから困難	85	3.5	2.4	23.5	3.5	27.1	4.7	2.4	17.6
実施するつもりはない	90	6.7	2.2	13.3	4.4	20.0	4.4	1.1	12.2

## IV. 運営管理機関への期待と評価

◎以下の章では、DC制度導入企業が運営管理機関に何を期待しているのか(何を重視するか)、それらは、どの程度充足されているか(満足しているか)、今後効果的な制度運営を行うにあたって運営管理機関に対応強化してほしいのは、どのようなものか、などについて触れる。

なお、今回の運営管理機関の業態別回収結果は下記のとおり。

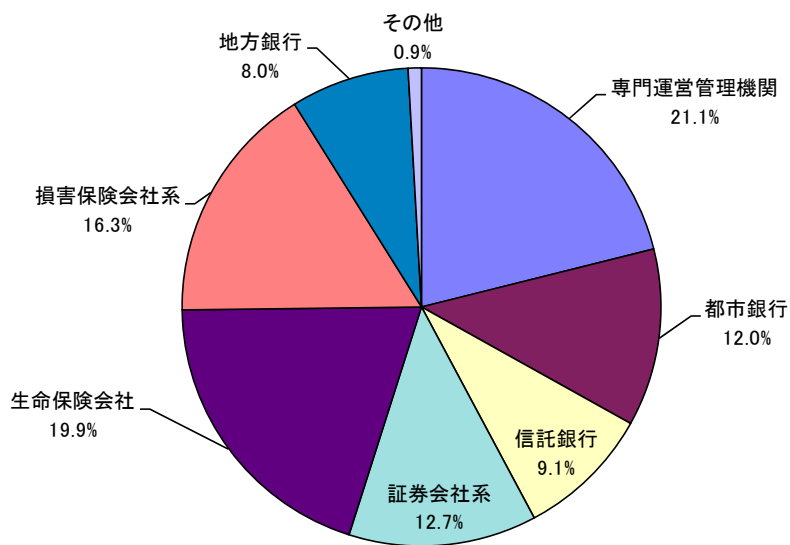
- ・「専門運営管理機関」が最も多く、21%である(図18)。以下、僅差で「生命保険会社」が続く(20%)。この業態別にみた回収結果は、前回までとほぼ同様の結果である。

◎運営管理機関のうち、「専門運営管理機関」、「証券会社系」「都市銀行」の構成機関内訳は以下の通り

- 専門運営管理機関：DCJ、J-P E C、SBI システム □損保会社系：損保ジャパンDC 証券、東京海上日動
- 証券会社系：野村証券、D P C C (大和アソシエーション・コンサルティング)、日興年金コンサルティング
- 都市銀行：みずほコーポレート銀行、みずほ銀行、りそな銀行 \*その他の金融業態は、現状に順ずる

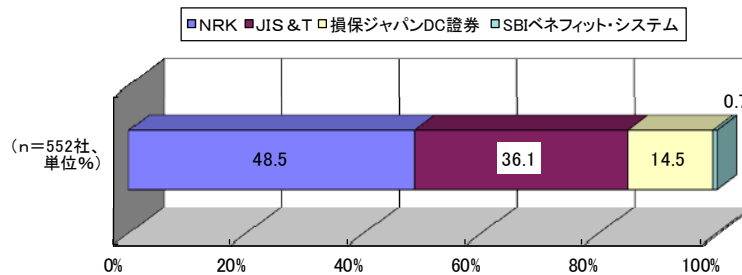
図18. 取引運営管理機関(業態別)

(N=552社、単位%)



(参考)

図19. 記録関連機関(レコードキーパー)



## 1. 運営管理機関に対する期待内容、取引重視度

### 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加入者対応 17 項目、事業主対応 14 項目の計 31 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満足評価を得た。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」、「制度運営全体への支援」、「取引総合満足」、「取引継続意向」の 4 項目についての評価を得た（対応評価、総合評価もすべて 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)」「あまりそう思わない (-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)

##### A. 加入社員に対する運営管理機関対応について；

- ①わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる
- ②研修、セミナーで、わかりやすく説明してくれる講師を派遣（紹介）してくれる
- ③研修、セミナーの内容・レベルは、社員にとって適切である
- ④つながりやすく、待ち時間が少ないコールセンターを提供している
- ⑤コールセンターの対応が親切、当方の話を聞くなど親身になって対応してくれる
- ⑥コールセンターの対応が適切、疑問、質問に的確に答え、説明がわかりやすい
- ⑦離・転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある
- ⑧Web 画面のナビゲーション、分類画面が分かりやすい、必要な情報が分かり易い所に位置している
- ⑨必要な情報へのアクセスや直前画面へのリターンなど回遊性・利便性の高いWeb 画面を提供している
- ⑩Web 画面は、必要な情報を充足している
- ⑪わかりやすい内容（コンテンツ）のWeb 画面を提供してくれる
- ⑫老後の収支を考慮したトータルファイナンシングのシミュレーションができるWeb 画面を提供してくれる
- ⑬現在の運用利回りが容易に確認できるWeb 画面を提供してくれる
- ⑭パスワード、IDの再発行は会社経由だけでなく、コールセンターあるいはWebでも受付けている
- ⑮Web、ポルターの利用状況の説明以外に、社員のアクセス向上に向けた具体的な施策支援がある
- ⑯自社に合う継続教育・コミュニケーションについて、相談に乗ってくれる（提案がある）
- ⑰継続教育・コミュニケーションに関するセミナー以外の様々なメニュー、ツールが用意されている

## B. 事業主、担当者に対する運営管理機関対応について；

- ①加入社員の問合せ内容、資産運用状況などの加入者動向・運営管理状況について十分な内容の定期的報告がある
- ②加入社員のWebサイト状況やコールセンター問合せ状況、資産運用状況などをいつでも把握できるシステムがある
- ③自社採用運用商品の運用実績についてわかりやすい内容の定期的報告がある
- ④企業年金規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある
- ⑤加入や脱退などの事務処理負担を軽減するための事業主向けのシステムや仕組みが用意されている
- ⑥導入後の各種事務（中途加入、異動、資格喪失の手続き漏れなど）をフォローしたり、個別相談できる部署がある
- ⑦退職・転職した社員が移換の手続きをするよう、書面や文電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる
- ⑧社員の給付裁定手続きについて、書面などで通知・案内し、また問合せがあった場合に対応してくれる
- ⑨事業主の事務担当者のスキルアップ・業務定着化のための事務研修、事業主交流会などの機会提供がある
- ⑩全体として運営管理機関のマニュアル類や各種資料、担当者の説明は、わかりやすい
- ⑪法改正を含め、確定拠出年金制度に関する定期的な情報提供がある
- ⑫運営管理機関（の担当者）とは、事務面や制度活性化に向けた相談、やりとりが出来ている
- ⑬当社の悩みや課題、事務面など当社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる
- ⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い（課題解決への提案、サービス改善スピードが速い）

・次ページ図 20 は、提示した 31 項目について期待度（重視度）をまとめたものである。

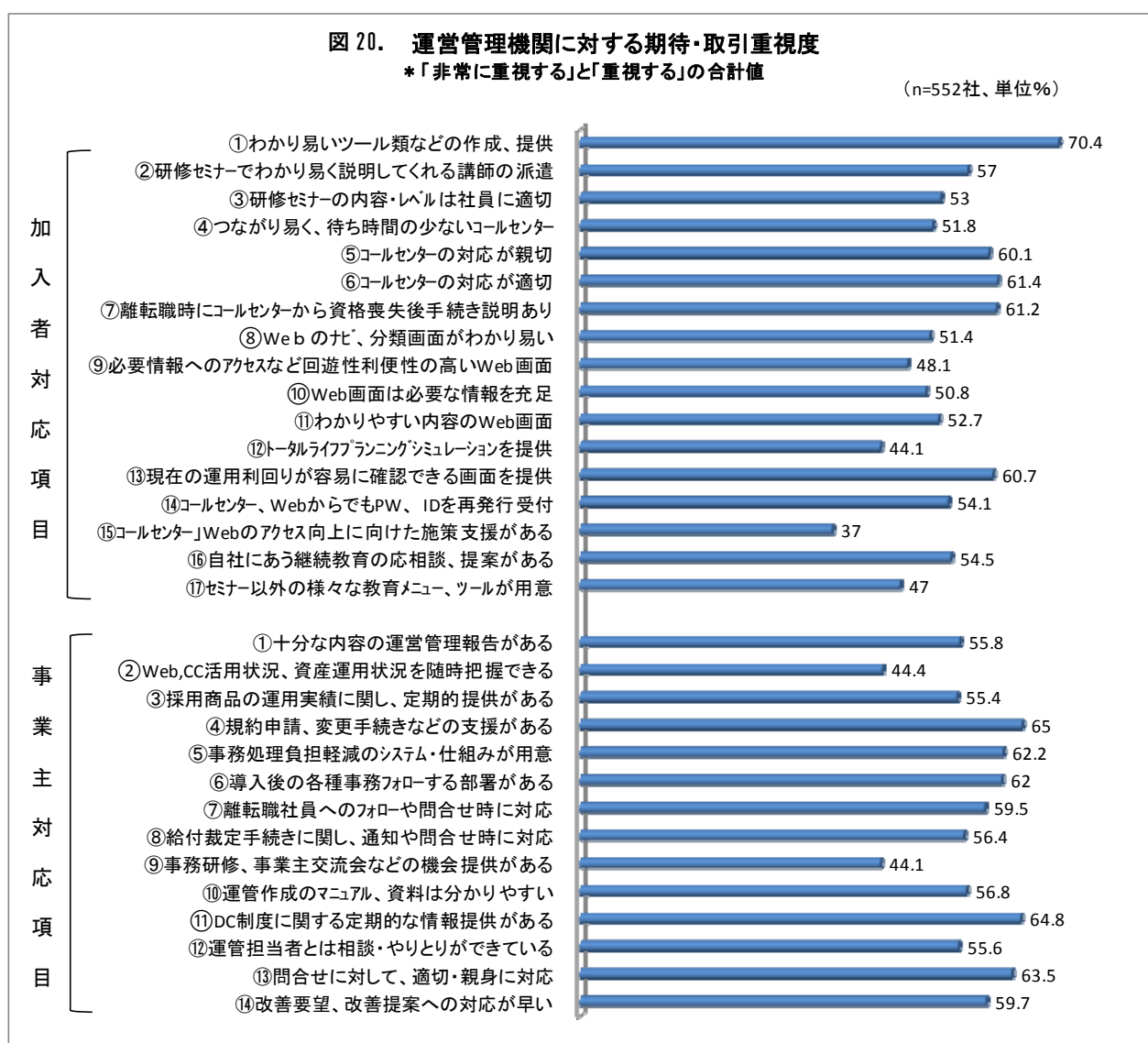
「非常に重視（期待）する」と「重視（期待）する」の割合が大きい項目ほどDC制度導入企業が運営管理機関（運管）に対して強い期待が寄せられ、その数値が低い項目は、現時点であまり期待されていない。この結果によると、加入者対応面で最も運管に対する期待度が高い項目は「①わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる」である。当該項目の場合、程度の差は別として7割の制度導入企業が運管に対して期待し、重視するとしている。次いで期待（重視）割合が高いのは、「⑥コールセンターの対応が適切、疑問、質問に的確に答え、説明がわかりやすい」、「⑦離・転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」、「⑬現在の運用利回りが容易に確認できる Web 画面を提供してくれる」（夫々6割の企業が重視する、としている）。これらの結果は、概ね前回結果と変わっていない。

一方、加入者対応面で期待（重視）割合が低い項目は、「⑮Web、コールセンターの利用状況の説明以外に、社員のアクセス向上に向けた具体的な施策支援がある」、「⑫老後の収支を考慮したトータルライフプランニングのシミュレーションができる Web 画面を提供してくれる」。とくに前者については、「非常に重視（期待）する」と「重視（期待）する」合計の割合は、4割を切っている。

次に事業主、担当者対応 15 項目についてみる。期待度が高い項目は「④企業年金規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある」、「⑩法改正を含め、確定拠出年金制度に関する定期

的な情報提供がある」、「⑬当社の悩みや課題、事務面など当社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる対応してくれる」である。以下、「⑤加入や脱退などの事務処理負担を軽減するための事業主向けのシステムや仕組みが用意されている」、「⑥導入後の各種事務（中途加入、異動、資格喪失の手続き漏れなど）をフォローする部署がある」、「⑦退職・転職した社員へのフォローをしてくれる」が続く。これらの項目は、6割以上の企業で“重視（期待）する”としている。

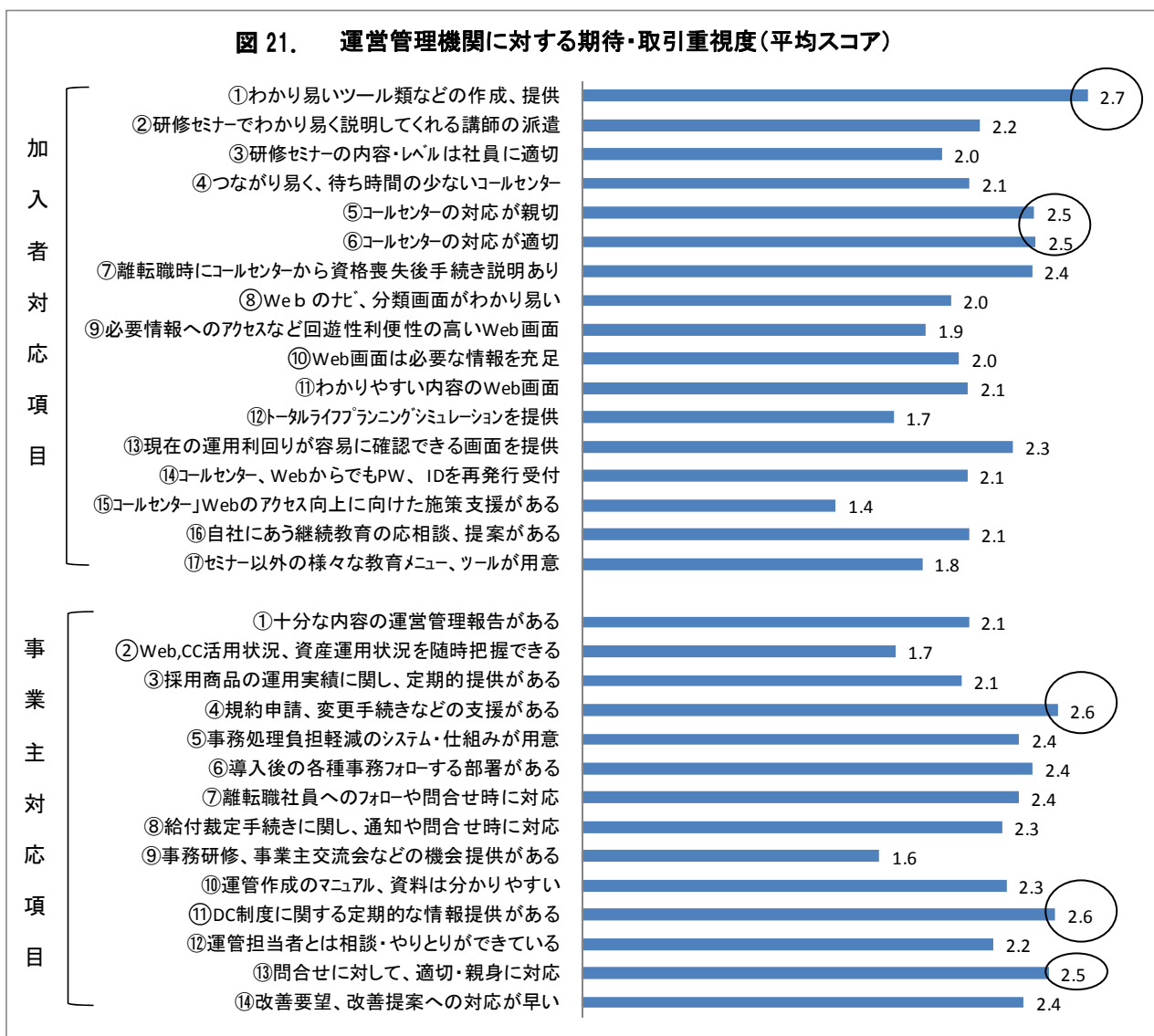
一方、運営に対する期待（重視）割合が低いのは、「⑨事業主の事務担当者のスキルアップ・業務定着のための事務研修、事業主交流会の機会提供がある」、「②加入社員のWebアクセス状況やコールセンター問合せ状況、資産運用状況などをいつでも把握できるシステムサポートがある」。加入者対応面同様、事業主対応面においても前回と大きな変化はみられない。



(平均スコア)

・下図 21 は、提示した 31 項目について平均スコアを見たものである。**\*算出基準は、下欄参照**  
平均スコアが 2.5 ポイント以上なのは、加入者対応、事業主対応夫々 3 項目ずつあった (図中○印)。

(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)」「あまりそう思わない (-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)」





(企業特性格：加入社員対応面)

\* 期待度平均スコア (スコア算出基準は下欄参照)

- ・ 製造業 (自動車関連)、従業員数 1000 人以上の大企業および継続教育実施計画がある企業ほど  
運管の期待度は各項目で高い (表 14-1, 2)。また継続教育に消極的な企業ほど、運営管理機関  
に対する期待度が低く、制度運営自体にあまり熱心でない姿勢を窺わせている。

(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)」「  
あまりそう思わない (-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)」

表14-1.企業特性格：運営管理機関への期待、取引重視度(加入者対応面①) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20A・1. 重視度 (ツールわか り易さ)	Q20A・2. 重視度 (わかり易 い講師派 遣)	Q20A・3. 重視度(セ ミナー内 容は社員 に適切)	Q20A・4. 重視度 (CCのつ ながり易 さ)	Q20A・5. 重視度 (CC対応 が親切)	Q20A・6. 重視度 (CC対応 が適切)	Q20A・7. 重視度 (CC資格 喪失後手 続き説明)	Q20A・8. 重視度(ナ ビ、分類 画面がわか り易い)	Q20A・9. 重視度 (回遊性 利便性の 高いWeb 画面)
合計	2.7	2.2	2.0	2.1	2.5	2.5	2.4	2.0	1.9
主な業種別：建設業	2.7	1.7	1.5	1.7	2.1	2.0	1.9	1.7	1.7
製造業(機械関連)	2.8	2.3	2.2	2.3	2.6	2.6	2.4	2.0	1.7
製造業(自動車関連)	3.1	2.9	2.8	2.3	2.7	2.8	2.9	2.8	2.8
製造業(その他)	2.7	2.2	1.8	1.8	2.3	2.3	2.1	1.8	1.5
卸・小売業	2.8	2.1	1.9	2.2	2.5	2.5	2.6	2.2	2.0
サービス業	2.6	2.2	2.0	2.2	2.4	2.4	2.6	2.0	2.0
その他	2.9	2.2	2.1	2.4	2.7	2.8	2.9	1.9	2.0
従業員数～99人	2.3	1.6	1.5	2.0	2.3	2.3	2.1	2.0	1.9
100～299人	2.9	2.2	1.8	2.0	2.5	2.5	2.4	1.8	1.6
300～499人	2.7	2.4	2.0	1.7	2.3	2.2	2.2	1.7	1.6
500～999人	2.8	2.4	2.0	2.3	2.5	2.6	2.8	2.2	2.0
1000人以上	2.9	2.4	2.4	2.4	2.6	2.7	2.7	2.3	2.2
1年以内に継続教育の実施計画がある	3.1	2.7	2.4	2.2	2.4	2.4	2.6	2.3	2.2
具体的計画ないが、実施する予定	2.7	2.3	2.0	2.0	2.4	2.5	2.4	1.9	1.7
実施したいが、予算面などから困難	2.8	1.9	1.8	2.3	2.7	2.6	2.6	2.2	2.0
実施するつもりはない	2.1	1.1	1.3	2.1	2.5	2.5	2.2	1.6	1.5

表14-2.企業特性格：運営管理機関への期待、取引重視度(加入者対応面②) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20A・10. 重視度 (Web: 必 要な情報 が充足)	Q20A・11. 重視度 (Web内容 はわかり やすい)	Q20A・12. 重視度 (TLPシ ミュレー ションを 提供)	Q20A・13. 重視度 (運用利 回りが容 易に確認)	Q20A・14. 重視度 (CC,Web からPW, ID発行)	Q20A・15. 重視度(ア セス向上 に向けた 提案有)	Q20A・16. 重視度 (自社にあ う教育応 相談)	Q20A・17. 重視度 (様々な教 育メニュー 用意)
合計	2.0	2.1	1.7	2.3	2.1	1.4	2.1	1.8
主な業種別：建設業	1.9	2.0	1.7	2.1	1.4	1.2	1.9	1.6
製造業(機械関連)	1.9	2.1	1.6	2.5	2.5	1.4	2.1	2.1
製造業(自動車関連)	2.8	2.7	2.3	2.9	2.4	2.2	2.4	2.3
製造業(その他)	1.7	1.8	1.2	2.1	1.8	1.2	2.1	1.6
卸・小売業	2.2	2.2	1.9	2.4	2.2	1.4	2.1	2.0
サービス業	2.1	2.1	1.6	2.3	2.1	1.2	2.0	1.9
その他	2.3	2.3	2.0	2.6	2.3	1.6	2.1	1.8
従業員数～99人	2.0	2.0	1.4	2.1	1.8	1.2	1.5	1.5
100～299人	1.9	1.9	1.6	2.2	1.8	1.3	2.0	1.7
300～499人	1.8	1.7	1.3	2.0	1.8	1.0	2.3	1.7
500～999人	2.0	2.0	1.9	2.5	2.2	1.4	2.3	1.9
1000人以上	2.5	2.6	2.2	2.7	2.9	1.8	2.6	2.4
1年以内に継続教育の実施計画がある	2.3	2.3	1.8	2.7	2.3	1.4	2.4	2.1
具体的計画ないが、実施する予定	1.9	2.0	1.8	2.2	2.1	1.4	2.1	1.9
実施したいが、予算面などから困難	2.1	2.2	1.7	2.4	2.3	1.6	2.2	1.9
実施するつもりはない	1.9	1.8	1.1	2.0	1.7	1.1	1.3	1.1

(企業特性格：事業主対応面)

\* 期待度平均スコア (スコア算出基準は下欄参照)

・企業特性格の動向は、加入者対応面とほぼ同じ傾向にある (表 15-1, 2)。

(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)」「あまりそう思わない (-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)」

表15-1.企業特性格：運営管理機関への期待、取引重視度(事業主対応面①) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20B・1. 重視度 (充分な内容の運営管理報告)	Q20B・2. 重視度 (Web,CC活用状況を随時把握)	Q20B・3. 重視度 (定期的な運用実績情報)	Q20B・4. 重視度 (規約申請、変更手続き支援)	Q20B・5. 重視度 (事業負担軽減の仕組用意)	Q20B・6. 重視度 (導入後の事務フォロー)	Q20B・7. 重視度 (離転職社員へのフォロー)
合計	2.1	1.7	2.1	2.6	2.4	2.4	2.4
主な業種別：建設業	2.0	1.5	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8
製造業(機械関連)	2.0	1.7	1.7	2.7	2.4	2.5	2.6
製造業(自動車関連)	2.5	1.9	2.6	2.8	2.6	2.5	2.6
製造業(その他)	2.1	1.5	2.0	2.6	2.2	2.3	2.2
卸・小売業	2.0	1.8	2.1	2.6	2.5	2.5	2.4
サービス業	1.9	1.7	1.9	2.5	2.2	2.5	2.2
その他	2.4	1.9	2.4	3.0	2.8	2.9	2.9
従業員数～99人	1.9	1.4	1.8	2.3	2.1	2.3	2.0
100～299人	2.0	1.6	1.8	2.3	2.1	2.2	2.2
300～499人	1.9	1.4	2.2	2.4	2.2	2.2	2.3
500～999人	2.3	2.1	2.3	2.9	2.8	2.6	2.6
1000人以上	2.4	2.0	2.5	3.2	2.8	2.9	2.9
1年以内に継続教育の実施計画がある	2.5	2.0	2.5	2.9	2.7	2.8	2.6
具体的計画ないが、実施する予定	2.2	1.7	2.1	2.5	2.2	2.4	2.3
実施したいが、予算面などから困難	1.7	1.6	1.8	2.8	2.5	2.4	2.6
実施するつもりはない	1.6	1.4	1.5	1.9	2.1	2.1	2.1

表15-2.企業特性格：運営管理機関への期待、取引重視度(事業主対応面②) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20B・8. 重視度 (給付裁定手続き支援)	Q20B・9. 重視度 (事務研修などの機会提供)	Q20B・10. 重視度 (マニュアル、資料の分かりやすさ)	Q20B・11. 重視度 (DC制度の定期的情報提供)	Q20B・12. 重視度 (担当者とのやりとり有)	Q20B・13. 重視度 (問合せに迅速対応)	Q20B・14. 重視度 (改善要望への対応が早い)
合計	2.3	1.6	2.3	2.6	2.2	2.5	2.4
主な業種別：建設業	1.9	1.5	1.9	2.3	2.0	2.1	2.0
製造業(機械関連)	2.5	1.7	2.3	2.4	2.3	2.6	2.3
製造業(自動車関連)	2.6	2.4	2.7	3.0	2.4	2.8	2.4
製造業(その他)	2.1	1.5	2.3	2.5	2.1	2.5	2.4
卸・小売業	2.3	1.6	2.3	2.5	2.1	2.5	2.5
サービス業	2.2	1.7	2.3	2.6	2.2	2.4	2.4
その他	2.8	1.5	2.6	2.9	2.8	3.1	2.6
従業員数～99人	1.9	1.4	2.0	2.3	2.0	2.2	1.8
100～299人	2.1	1.5	2.2	2.3	1.9	2.3	2.2
300～499人	2.0	1.4	2.1	2.6	2.1	2.6	2.6
500～999人	2.6	1.9	2.5	2.6	2.4	2.9	2.7
1000人以上	2.8	1.9	2.7	3.1	2.9	3.0	2.9
1年以内に継続教育の実施計画がある	2.6	1.8	2.6	3.0	2.7	3.0	3.0
具体的計画ないが、実施する予定	2.1	1.5	2.2	2.5	2.2	2.4	2.3
実施したいが、予算面などから困難	2.6	1.8	2.4	2.5	2.3	2.5	2.2
実施するつもりはない	1.9	1.3	1.9	2.0	1.5	2.2	1.9

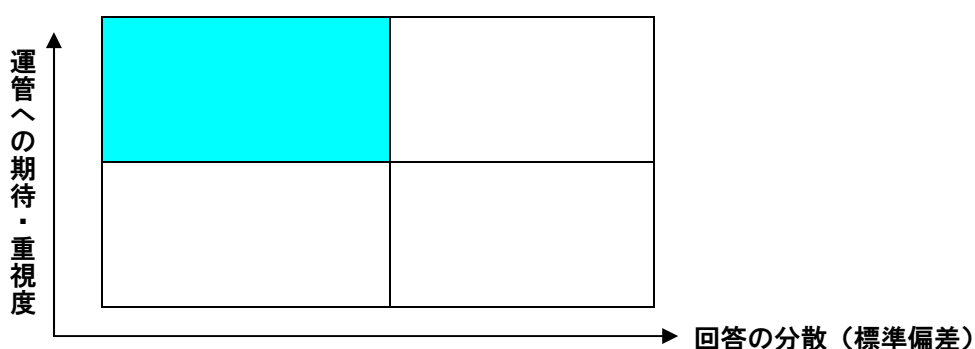
## 2) 運営管理機関に対して、基本的・優先的対応を求める項目とは

- 我々はこれまでと同様に、この調査結果を通じてDC制度導入企業が運営管理機関に対して、どのような対応を重視し、何を優先的に対応してもらいたいか（基本的対応項目）、の示唆を得ることを目的としている。

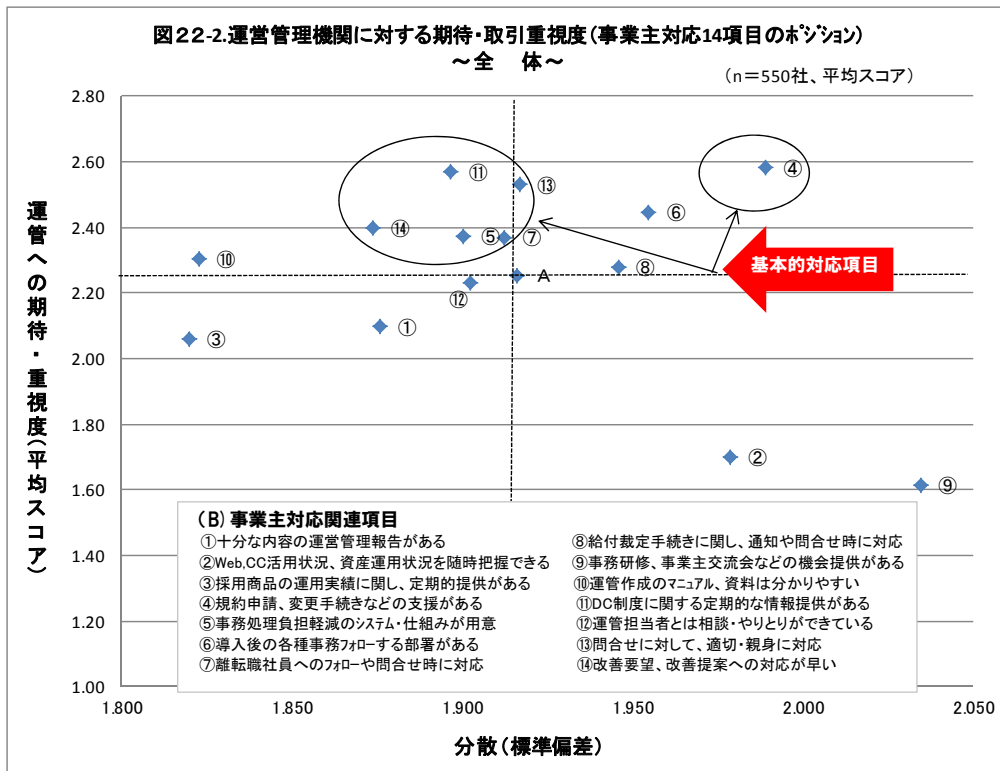
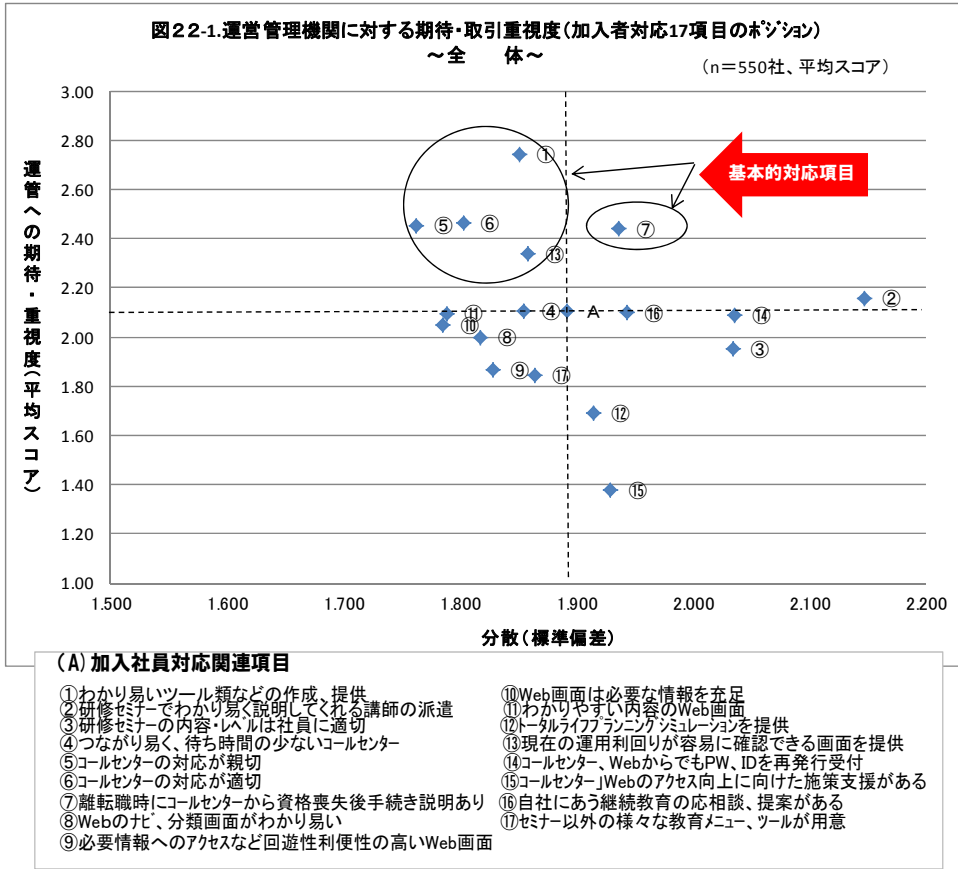
このような基本的対応項目を抽出するために、制度導入企業の運営管理機関に期待する強さと回答のブレ（標準偏差）を用いて、項目別ポジショニングマップを作成した。

- 図 22-1, 2 は、期待度（平均スコア）と標準偏差を使い、加入者対応 17 項目、事業主対応 14 項目をポジショニングした結果である。

期待度が高い項目に加えて、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）にポジショニングしている項目は、運営管理機関として優先的に対応が求められる基本的対応項目といえる。これらの項目は、導入企業にとって運営機関取引において基本的な対応を求めるものであるため、もしこれらの項目における運営管理機関対応が十分でなかった際には、運営管理機関に対する取引不満足意識が顕在化する可能性が高い、と予想される。



以下、我々は次ページ図 22-1、2 中の左上の象限に位置する項目及び運営への期待度が高い上位 3 項目を、“制度導入企業が運営管理機関に対して基本的かつ優先的に対応を求める項目”（対応に欠けると取引不満を顕在化しやすい項目）と特定する。



- ・分散の程度は加入者対応面と事業主対応面で、あまり変わらない（全体平均で前者 1.89、後者 1.91）。回答企業間での評価が大きかったのは、加入者対応面では「②研修、セミナーで、わかりやすく説明してくれる講師を派遣（紹介）してくれる」であり、事業主対応面は「⑨事業主の事務担当者のスキルアップ・業務定着化のための事務研修、事業主交流会などの機会提供がある」。これは、従前同様の結果である。
- ・期待度が高い上位3項目と期待度が高く、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ものは、次の各項目である

#### （加入者対応）

- ① わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる
- ⑤ コールセンターの対応が親切、当方の話をよく聞くなど親身になって対応してくれる
- ⑥ コールセンターの対応が適切、当方の疑問、質問になどの確に答え、説明がわかりやすい
- ⑦ 離・転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある
- ⑬ 現在の運用利回りが容易に確認できる Web 画面を提供してくれる

#### （事業主対応）

- ④ 企業年金規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある
- ⑤ 加入や脱退などの事務処理負担を軽減するための事業主向けのシステムや仕組みが用意されている
- ⑦ 退職・転職した社員が移換の手続きをするよう、書面や文電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる
- ⑪ 法改正を含め、確定拠出年金制度に関する定期的な情報提供がある
- ⑬ 当社の悩みや課題、事務面など当社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる
- ⑭ 当社の改善要望、改善提案に対する反応が早い

(従業員規模別まとめ)

・下表は、運営管理機関に対する基本的対応項目を従業員規模別にまとめたものである。

この結果を見ると、加入者対応項目では、企業規模を問わず「①わかりやすいツール類の作成・提供」が基本的対応項目となっている。

「⑭コールセンター、Web からでもパスワード、ID を再発行受付」は、従業員規模 1000 人以上の大企業において基本的対応項目となっているが、それ以外の企業では、基本的対応項目になっていない。中堅・中小企業においては、パスワード、ID再発行のニーズ（頻度）は低い可能性がある。

一方、事業主対応項目をみると、従業員規模を問わず共通して基本的対応項目となっているのは、「④規約申請、変更手続きなどの支援がある」と「⑩DC 制度に関する定期的な情報提供がある」の 2 項目。当該項目は、運営管理機関にとって、事業主支援面における必要条件（優先的対応を求める項目）となっている。

(A)加入社員対応関連項目

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ①わかりやすいツール類などの作成、提供         | ⑩Web画面は必要な情報を充足                |
| ②研修セミナーでわかり易く説明してくれる講師の派遣   | ⑪わかりやすい内容のWeb画面                |
| ③研修セミナーの内容・レベルは社員に適切        | ⑫トータルライフプランニングシミュレーションを提供      |
| ④つながり易く、待ち時間の少ないコールセンター     | ⑬現在の運用利回りが容易に確認できる画面を提供        |
| ⑤コールセンターの対応が親切              | ⑭コールセンター、WebからでもPW、IDを再発行受付    |
| ⑥コールセンターの対応が適切              | ⑮コールセンター「Webのアクセス向上に向けた施策支援がある |
| ⑦離転職時にコールセンターから資格喪失後手続き説明あり | ⑯自社にあり継続教育の応相談、提案がある           |
| ⑧Webのナビ、分類画面がわかり易い          | ⑰セミナー以外の様々な教育メニュー、ツールが用意       |
| ⑨必要情報へのアクセスなど回遊性利便性の高いWeb画面 |                                |

(B)事業主対応関連項目

- |                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| ①十分な内容の運営管理報告がある           | ⑧給付裁定手続きに関し、通知や問合せ時に対応 |
| ②Web,CC活用状況、資産運用状況を随時把握できる | ⑨事務研修、事業主交流会などの機会提供がある |
| ③採用商品の運用実績に関し、定期的提供がある     | ⑩運営作成のマニュアル、資料は分かりやすい  |
| ④規約申請、変更手続きなどの支援がある        | ⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある   |
| ⑤事務処理負担軽減のシステム・仕組みが用意      | ⑫運営担当者とは相談・やりとりができています |
| ⑥導入後の各種事務フォローする部署がある       | ⑬問合せに対して、適切・親身に対応      |
| ⑦離転職社員へのフォローや問合せ時に対応       | ⑭改善要望、改善提案への対応が早い      |

	加入者対応基本項目	事業主対応基本項目
全体	①⑤⑥⑦⑬	④⑤⑦⑪⑬⑭
従業員 -99人	①④⑤⑥⑩⑪⑬	④⑤⑥⑩⑪⑫
100-299人	①②⑤⑥	④⑩⑪⑬⑭
300-999人	①⑤⑦⑬	④⑤⑦⑪⑬⑭
1000人以上	①⑥⑦⑪⑬⑭	④⑤⑥⑦⑪⑫⑬⑭

## 5. 運営管理機関に対する対応力評価

### 1) 全体動向

- ・次に、運営管理機関に対する対応評価を見てみよう（次ページ図 23）。

「非常に満足している」と「満足している」の割合が大きい項目ほど運営管理機関に対して対応満足評価が高く、数値が低い項目は、満足していないことを示す。

図 23 は、加入者対応面、事業主対応面それぞれについて、「非常に満足している」と「満足している」の合計値をそれぞれ項目別に示したものである。

この結果によると、加入者対応面で対応満足度が高い項目は「⑭Web 上で、現在の運用利回りが容易に確認できる」、「⑤コールセンターにつながりやすい、待ち時間少ない」、「⑮コールセンター、Web からパスワード、ID の再発行を受付けている」で 40%以上の企業が“満足している”としている。

反面、加入者対応面で運営管理機関の対応評価が低いのは、「⑯社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある」、「⑰加入者教育に関する様々なメニューを用意」。ただ、これらの項目は、もともと期待度が低い（とくに⑮、51 ページ参照）。

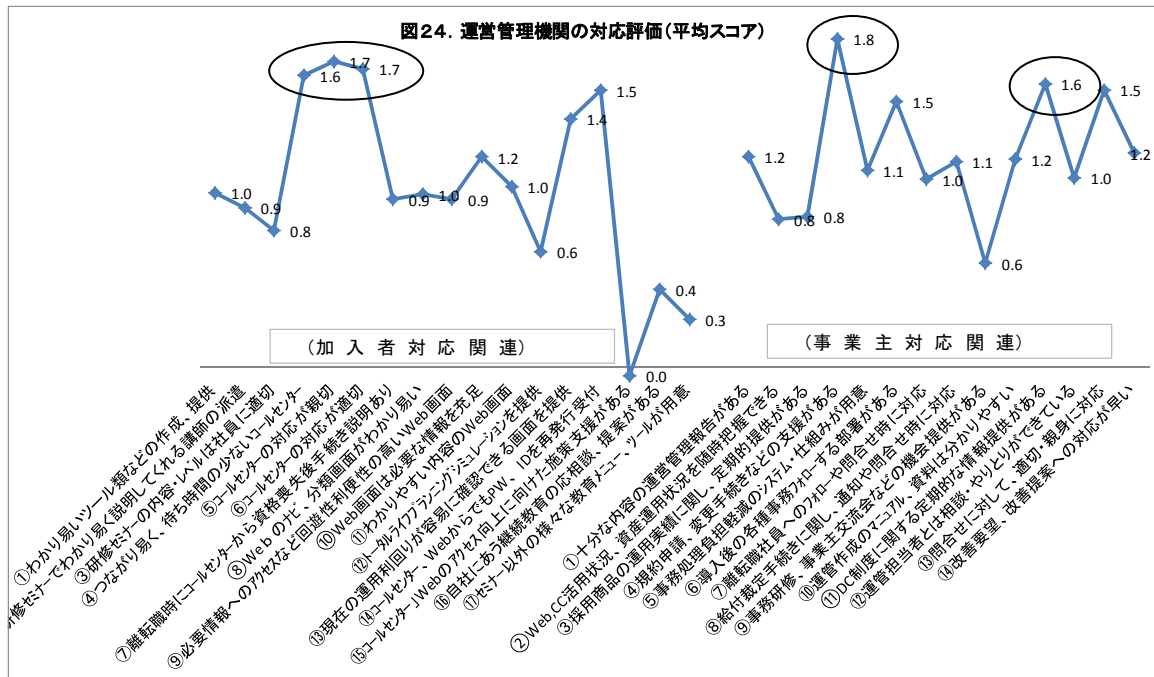
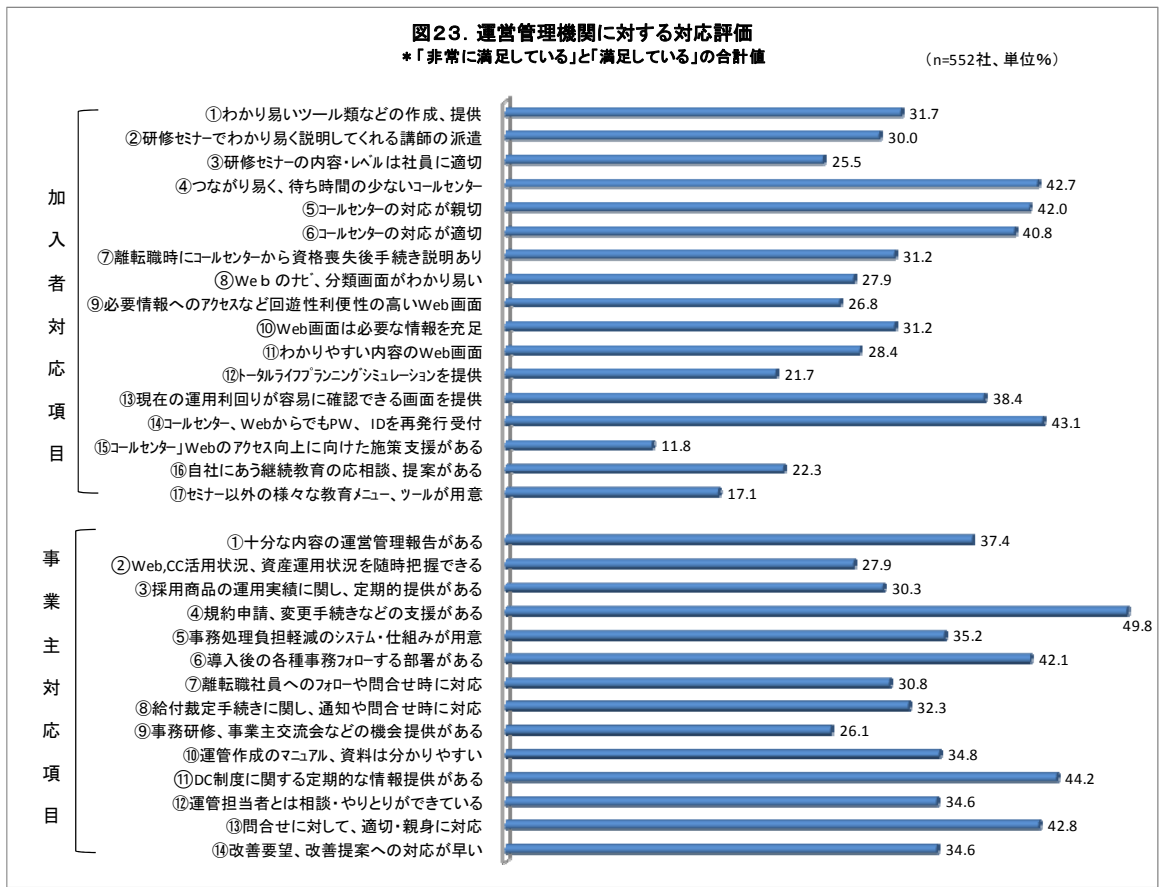
- ・次に、事業主対応面についてみる。事業主対応面で対応満足度の高い項目は「④企年規約の諸手続きなどの支援がある」である。当該項目は、5 割近い企業が満足している、としている。次いで満足度が高いのは「⑪DC 制度に関する定期的情報提供がある」、「⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる」、「⑥導入後の各種事務をフォローする部署がある」（満足計：42-43%）。

反面、事業主対応面で運営管理機関の対応評価が低いのは、「②Web、コールセンターの活用状況、資産運用状況を随時把握できる」、「⑨事務研修、事業主研修交流会などの機会提供がある」。この 2 項目は、“非常に満足している”と“満足している”の合計値が 30%を下回っている。

（この 2 項目は、もともと期待度が低い：51 ページ参照）

- ・次ページ図 24 は、対応満足評価を平均スコアでみたものである（算出基準は、下欄参照）  
全体的にみると、事業主対応面における平均スコアが加入者対応面を上回る。

(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)」「あまりそう思わない (-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)」





(企業特性別)

① 加入者関連対応評価：平均スコア（スコア算出基準は下欄参照）

- ・表 16-1, 2 によると、従業員規模の大小、制度運営の満足（満足・不満間）、運営対応の満足（満足・不満間）で1ポイント以上の開きがある。とくに運営対応に対する満足・不満間でのポイント差が大きい。個別対応評価が取引総合満足評価に影響を与えている。

(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)」「あまりそう思わない (-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)」

表16-1.企業特性別：運営管理機関の対応評価(加入者対応面①) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20AS・1. 対応度 (ツールわかり易さ)	Q20AS・2. 対応度 (わかりやすい講師派遣)	Q20AS・3. 対応度(セミナー内容は社員に適切)	Q20AS・4. 対応度 (CCのつながり易さ)	Q20AS・5. 対応度 (CC対応が親切)	Q20AS・6. 対応度 (CC対応が適切)	Q20AS・7. 対応度 (CC資格喪失後手続き説明)	Q20AS・8. 対応度(ナビ、分類画面がわかり易い)	Q20AS・9. 対応度 (回遊性 利便性の 高いWeb 画面)
合計	1.0	0.9	0.8	1.6	1.7	1.7	0.9	1.0	0.9
主な業種別：建設業	0.5	0.8	0.7	1.4	1.3	1.3	0.5	0.6	0.4
製造業(機械関連)	0.6	0.6	0.5	1.3	1.4	1.3	0.7	0.7	0.6
製造業(自動車関連)	0.8	1.2	0.5	1.3	1.4	1.4	1.1	1.4	1.4
製造業(その他)	0.9	0.8	0.8	1.5	1.6	1.5	1.0	0.9	0.8
卸・小売業	1.1	0.9	0.8	1.7	1.9	1.9	0.9	1.0	0.9
サービス業	1.1	0.9	0.8	2.0	1.9	1.8	1.3	1.2	1.3
その他	1.3	1.1	1.0	1.8	1.9	1.9	0.9	1.0	1.3
従業員数～99人	0.5	0.3	0.3	1.4	1.6	1.6	0.5	0.7	0.7
100～299人	1.0	0.6	0.6	1.6	1.7	1.7	0.9	0.8	0.9
300～499人	0.9	0.9	0.9	1.4	1.4	1.2	0.4	0.8	0.7
500～999人	1.0	1.1	0.9	1.5	1.7	1.6	1.1	1.1	1.0
1000人以上	1.4	1.7	1.3	2.0	2.0	2.0	1.4	1.4	1.3
DC制度運営の現状に満足	1.8	1.6	1.5	2.1	2.2	2.1	1.3	1.4	1.4
DC制度運営の現状に不満	0.4	0.3	0.2	1.4	1.5	1.4	0.7	0.7	0.7
DC制度運営の現状に中立的	0.9	1.1	0.8	1.4	1.5	1.5	1.0	0.7	0.7
運営対応に満足	1.5	1.4	1.2	2.0	2.0	2.0	1.3	1.3	1.3
運営対応に不満	-0.9	-0.8	-0.5	0.5	0.6	0.6	-0.4	-0.1	-0.1
運営対応に中立的	0.1	0.0	0.0	0.5	0.9	0.8	0.7	0.4	0.2

表16-2.企業特性別：運営管理機関の対応評価(加入者対応面②) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20AS・10. 対応度 (Web:必要な情報が充足)	Q20AS・11. 対応度 (Web内容はわかりやすい)	Q20AS・12. 対応度 (TLPソリューションを提供)	Q20AS・13. 対応度 (運用利回りが容易に確認)	Q20AS・14. 対応度 (CC.WebからPW、ID発行)	Q20AS・15. 対応度 (アクセス向上に向けた提案有)	Q20AS・16. 対応度 (自社にあり継続教育相談)	Q20AS・17. 対応度 (様々な教育メニュー用意)
合計	1.2	1.0	0.6	1.4	1.5	0.0	0.4	0.3
主な業種別：建設業	0.7	0.6	0.0	1.0	1.2	-0.2	0.2	0.2
製造業(機械関連)	1.0	0.9	0.4	1.1	1.5	-0.4	-0.4	-0.1
製造業(自動車関連)	1.4	1.3	1.0	1.3	1.9	0.0	0.4	0.2
製造業(その他)	1.0	0.9	0.5	1.3	1.5	-0.1	0.4	0.3
卸・小売業	1.1	0.9	0.6	1.4	1.3	0.0	0.6	0.2
サービス業	1.5	1.3	1.0	1.5	1.8	0.3	0.9	0.7
その他	1.5	1.2	1.0	1.7	1.8	-0.1	0.5	0.2
従業員数～99人	0.9	0.6	0.2	0.9	1.0	-0.2	0.0	-0.1
100～299人	1.0	0.9	0.4	1.3	1.5	0.0	0.3	0.1
300～499人	1.1	0.9	0.7	1.2	1.0	-0.2	0.8	0.2
500～999人	1.3	1.2	0.6	1.3	1.7	-0.1	0.5	0.3
1000人以上	1.6	1.4	1.3	2.0	2.2	0.2	0.9	0.8
DC制度運営の現状に満足	1.8	1.5	1.1	1.9	1.9	0.5	1.1	0.8
DC制度運営の現状に不満	0.8	0.8	0.3	1.1	1.2	-0.4	-0.1	-0.2
DC制度運営の現状に中立的	1.0	0.8	0.8	1.0	1.7	0.0	0.7	0.6
運営対応に満足	1.5	1.4	1.0	1.8	1.9	0.2	0.9	0.7
運営対応に不満	0.1	-0.2	-0.4	0.3	0.4	-0.9	-1.2	-1.1
運営対応に中立的	0.3	0.2	-0.1	0.2	0.8	-0.1	0.0	0.0

②事業主関連対応評価：平均スコア（スコア算出基準は下欄参照）

・事業主関連の対応評価においても、加入者対応関連と同様の結果である（表 17-1, 2）。

(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）」  
 「あまりそう思わない（-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）」

表17-1.企業特異性：運営管理機関の対応評価(事業主対応面①) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20BS・1. 対応度 (十分な内 容の運営 管理報 告)	Q20BS・2. 対応度 (Web.CC 活用状況 を随時把 握)	Q20BS・3. 対応度 (定期的な 運用実績 情報)	Q20BS・4. 対応度 (規約申 請、変更 手続き支 援)	Q20BS・5. 対応度 (事業負 担軽減の 仕組用 意)	Q20BS・6. 対応度 (導入後 の事務フ ォロー)	Q20BS・7. 対応度 (離転職 社員への フォロー)
合計	1.2	0.8	0.8	1.8	1.1	1.5	1.0
主な業種別：建設業	0.9	0.7	0.6	1.7	0.6	1.2	0.8
製造業(機械関連)	0.9	0.7	0.3	1.6	1.1	1.8	1.1
製造業(自動車関連)	1.0	0.7	1.0	1.8	1.0	1.4	1.1
製造業(その他)	1.1	0.7	0.6	1.9	1.0	1.4	0.8
卸・小売業	1.2	0.8	1.0	1.8	1.0	1.3	0.9
サービス業	1.4	1.1	1.2	2.1	1.5	2.0	1.3
その他	1.4	1.0	1.0	1.8	1.4	1.5	1.5
従業員数～99人	1.0	0.9	0.8	1.7	1.0	1.1	0.9
100～299人	1.0	0.7	0.6	1.6	1.0	1.5	0.8
300～499人	0.9	0.3	0.4	1.4	0.6	1.1	0.9
500～999人	0.9	0.5	0.8	1.7	1.3	1.5	1.0
1000人以上	1.7	1.3	1.3	2.5	1.4	2.0	1.6
DC制度運営の現状に満足	2.0	1.4	1.6	2.3	1.8	2.1	1.7
DC制度運営の現状に不満	0.7	0.5	0.4	1.5	0.6	1.0	0.6
DC制度運営の現状に中立的	1.1	0.7	0.8	1.8	1.1	1.7	1.2
運営対応に満足	1.7	1.3	1.3	2.4	1.7	2.1	1.5
運営対応に不満	-0.6	-0.6	-0.8	0.1	-0.9	-0.4	-0.5
運営対応に中立的	0.4	0.2	0.3	0.5	0.1	0.2	0.1

表17-2.企業特異性：運営管理機関の対応評価(事業主対応面②) (単位：平均スコア、ポイント)

	Q20BS・8. 対応度 (給付裁 定手続き 支援)	Q20BS・9. 対応度 (事務研 修などの 機会提 供)	Q20BS・ 10.対応度 (マニュアル、 資料の分 かりやす さ)	Q20BS・ 11.対応度 (DC制度 の定期的 情報提 供)	Q20BS・ 12.対応度 (担当者 とのやり とり有)	Q20BS・ 13.対応度 (問合せに 迅速対 応)	Q20BS・ 14.対応度 (改善要 望への対 応が早い)
合計	1.1	0.6	1.2	1.6	1.0	1.5	1.2
主な業種別：建設業	0.9	0.4	1.1	1.2	0.7	1.1	1.1
製造業(機械関連)	1.2	0.3	1.1	1.3	0.6	1.4	1.0
製造業(自動車関連)	0.7	0.9	1.2	1.7	0.9	1.1	0.9
製造業(その他)	1.0	0.4	1.0	1.3	0.8	1.4	1.0
卸・小売業	1.1	0.5	1.0	1.7	1.1	1.6	1.2
サービス業	1.4	1.1	1.8	2.0	1.6	1.8	1.6
その他	1.5	0.6	1.1	1.6	1.3	1.8	1.3
従業員数～99人	0.9	0.3	0.7	1.4	0.8	1.2	0.9
100～299人	0.9	0.3	1.1	1.5	0.9	1.4	1.1
300～499人	1.0	0.5	0.8	1.2	0.9	1.6	1.2
500～999人	1.3	0.8	1.3	1.2	0.9	1.4	1.0
1000人以上	1.7	1.1	1.6	2.2	1.7	2.1	1.6
DC制度運営の現状に満足	1.6	1.4	1.8	2.3	1.9	2.3	1.9
DC制度運営の現状に不満	0.8	0.0	0.7	1.0	0.3	0.9	0.7
DC制度運営の現状に中立的	1.4	0.8	1.3	1.7	1.6	1.8	1.4
運営対応に満足	1.6	1.1	1.7	2.2	1.8	2.2	1.8
運営対応に不満	-0.4	-1.1	-0.8	-0.6	-1.3	-0.8	-0.9
運営対応に中立的	0.3	0.0	0.3	0.5	0.1	0.4	0.3

## 2) 運営管理機関に対する期待と対応満足評価：全体

・次ページ図 25-1、2 は、加入者対応 17 項目、事業主対応 14 項目について期待度と対応満足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領域を示している。黄色のマーカで表示された項目は、52 ページで抽出された基本的対応項目を示す。

・図 25-1、2 をみると、期待度と評価がほぼ相関関係にある。相関係数は、加入者対応 0.42、事業主対応 0.75 と事業主対応面における期待と評価間相関関係がかなり高い。

また運営管理機関に対する期待と実際の対応には、ギャップがみられ双方ともに期待が評価を上回っている。ギャップの程度をみるため制度導入企業の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、下記の通りである。

加入者関連： $Y(\text{対応満足評価平均}) = -1.09 + 0.987(\text{期待度平均})$	* 補正R2: 0.38
事業主関連： $Y(\text{対応満足評価平均}) = -1.02 + 0.975(\text{期待度平均})$	* 補正R2: 0.73

・上記回帰式によると、定数、係数ともに加入者対応面、事業主対応面で近似している。

それぞれ期待と評価のギャップは、平均スコアで 1 ポイント程度あることがわかる（運営管理機関の対応評価が制度導入企業の期待を下回っている）。なお前回までの結果と比較すると、事業主対応面で期待と評価のギャップが大きかったが、今回の結果でそのギャップが縮小した。

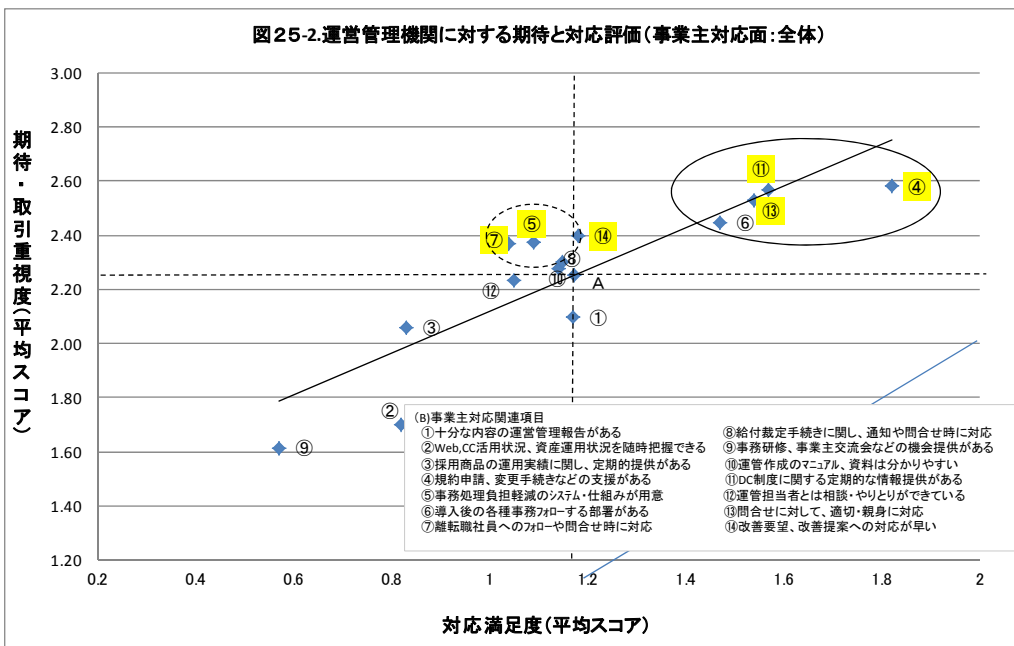
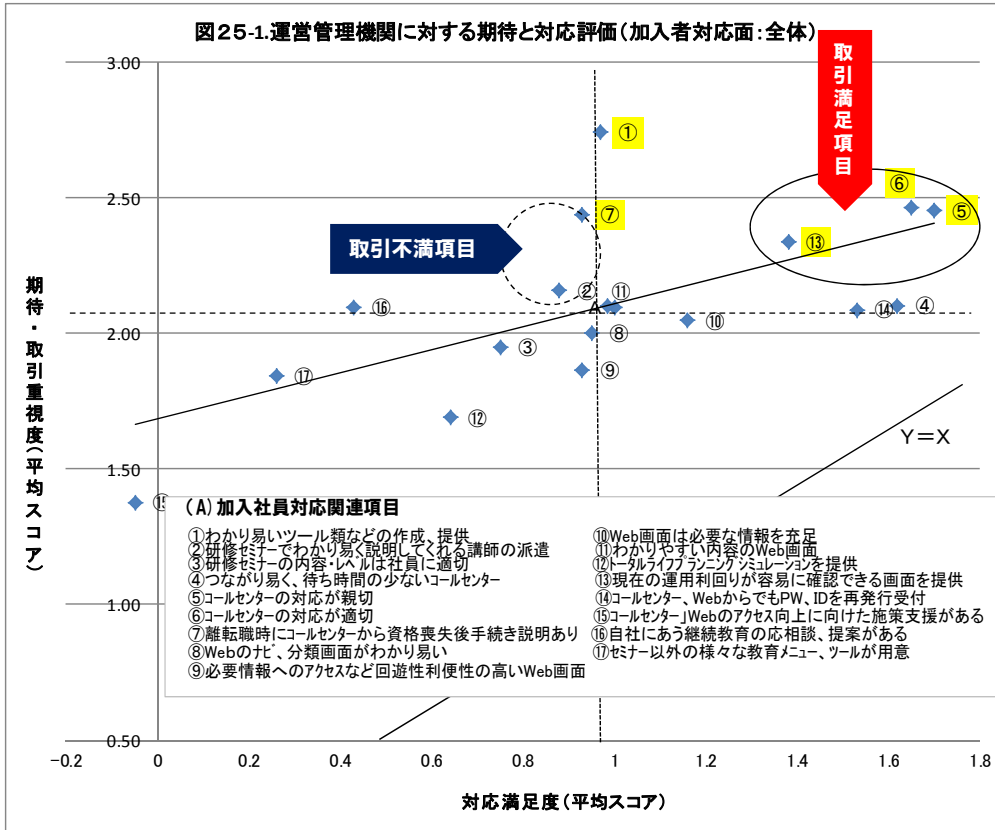
・ところで、期待度と対応評価それぞれの全体平均値を通る線（下図における縦・横の点線）の交叉によって 4 つの空間が形成されるが、このうち第一象限（平均線の交叉によって発生する、右上空間）は、制度導入企業が運営管理機関の対応に満足している“取引満足空間”とみなされる。また第 2 象限（左上空間）は“取引不満空間”、第 3 象限（左下空間）は“潜在的取引不満空間”、第 4 象限（右下空間）は“潜在的取引満足空間”と位置づけられる。

60 ページで、どの項目がどの空間に布置されているかをみってみる。

### （期待度スコア小⇒大）

II <b>取引不満空間</b> (左・左上にいくほど 取引不満度が高まる)	I <b>取引満足空間</b> (右・右上にいくほど 取引満足度が高まる)	(対応度スコア大↑小)
III <b>潜在的取引不満空間</b> (左上にいくほど 潜在的不満度が高まる)	IV <b>潜在的取引満足空間</b> (右下にいくほど 潜在的満足度が高まる)	

(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)」「あまりそう思わない (-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)」



## □制度導入企業の運営管理機関に対する期待と評価（全体）

### （加入者対応関連）

52 ページに掲載された 5 つの基本的対応項目（①、⑤、⑥、⑦、⑬）のうち、最も運営に対する期待度が高い「①わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる」は、不満空間と満足空間の境界線上にあり、それほど対応度が高いわけではない。基本的対応項目で、不満空間に布置されている項目は、他に「⑦離転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」。今後、この 2 項目の運営対応強化、改善が求められる。

基本的対応項目であるコールセンター関連 2 項目（「⑤コールセンターの対応が親切、当方の話を聞くなど親身になって対応してくれる」、「⑥コールセンターの対応が適切、疑問、質問に的確に、答え説明が分かりやすい」及び「⑬問合せに対して、適切・親身に対応してくれる」は、満足空間に位置している。

なお、基本的対応項目でないものの不満空間に位置しているものは、「②研修セミナーでわかり易く説明してくれる講師の派遣」である。当該項目は、前回は潜在的な不満空間にあった。導入企業の期待度（ニーズ）が今後向上するのか、動向に注意する必要がある。

### （事業主対応関連）

52 ページに掲載された 6 つの基本的対応項目（④、⑤、⑦、⑪、⑬、⑭）は、満足空間に位置するものと不満空間に位置するものに 2 分されている。

満足空間には、「④規約申請、変更手続きなどの支援がある」、「⑪DC 制度に関する定期的な情報提供がある」、「⑬当社の悩みや課題、事務面など当社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる」が位置している。これらは、運営に対する期待と対応評価間のギャップは少なく、導入企業にとって満足レベルにある、といえる。

一方、基本的対応項目でありながら不満空間に位置している項目は、「⑤加入や脱退などの事務負担を軽減するためのシステムや仕組みが用意されている」、「⑦退職・転職した社員が移換の手続きをするよう電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる」、「⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い」。このうち、「⑤事務処理負担軽減のシステム・仕組みが用意」は、前回も不満空間に位置していた。運営の対応はまだ十分になされていないことを窺わせている。運営に対して、DC 制度導入企業の取引不満が発生する可能性がある。

なお、「⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い」は前回満足空間に布置されていたが、今回は満足空間と不満空間の境界領域に布置されている。制度導入企業にとって運営管理機関に対する基本的対応項目だけに、今後の運営管理機関の対応強化が望まれよう。

### 3) 企業規模別にみた運営管理機関に対する期待と対応満足評価

#### ① 運営管理機関に対する期待と対応評価：従業員規模～99人

- ・次ページ図 26-1、2 は、従業員規模が 99 人までの企業における運営管理機関に対する期待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。

#### (加入者対応関連)

53 ページで抽出された 7 つの基本的対応項目 (①、④、⑤、⑥、⑩、⑪、⑬) のうち、コールセンター関連項目 (④⑤⑥) は満足空間に位置している。しかし、そのほかの項目では「①わかりやすいテキスト類の作成・提供」、「⑪わかりやすい内容の Web 画面を提供してくれる」は不満空間に位置し、「⑩Web 画面は、必要な情報を掲載している」、「⑬現在の運用利回りが容易に確認できる Web 画面を提供している」は、満足空間にあるといえ期待と対応の間のギャップが大きい。

「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」は、前回満足空間に位置していたが今回、不満空間に位置している。テキスト関連や Web 関連項目は、企業にとって基本的対応目であるだけに、運営管理機関など外部支援機関に対して改善・改良を求める必要がある。

#### (事業主対応関連)

6 つの基本的対応項目 (④、⑤、⑥、⑩、⑪、⑫) のうち、「④企年規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある」、「⑥導入後の各種事務をフォローしたり、個別相談できる部署がある」、「⑪法改正を含め、確定拠出年金制度に関する定期的な情報提供がある」は満足空間に位置している。しかし「⑩運営のマニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい」、「⑫運営とは、事務面や制度活性化に向けた相談、やりとりができています」については、不満空間にあり、「⑤加入や脱退などの事務負担を軽減するためのシステムや仕組が用意されている」は、満足空間と不満空間の境界線上に位置している。

「⑫運営とは、事務面や制度活性化に向けた相談、やりとりができています」は、前回潜在的な不満空間に位置していたが、今回は不満空間に配置されている。当企業グループに対しては、概して運営管理機関の接触頻度が少ない。このような中、運営管理機関と“事務面や制度活性化に向けた相談、やりとり”をどう効果的・効率的に行うか、は制度導入企業・運営管理機関双方にとっての課題といえる。

図 26-1. 運営管理機関に対する期待と対応評価 (加入者対応面: 従業員-99人)

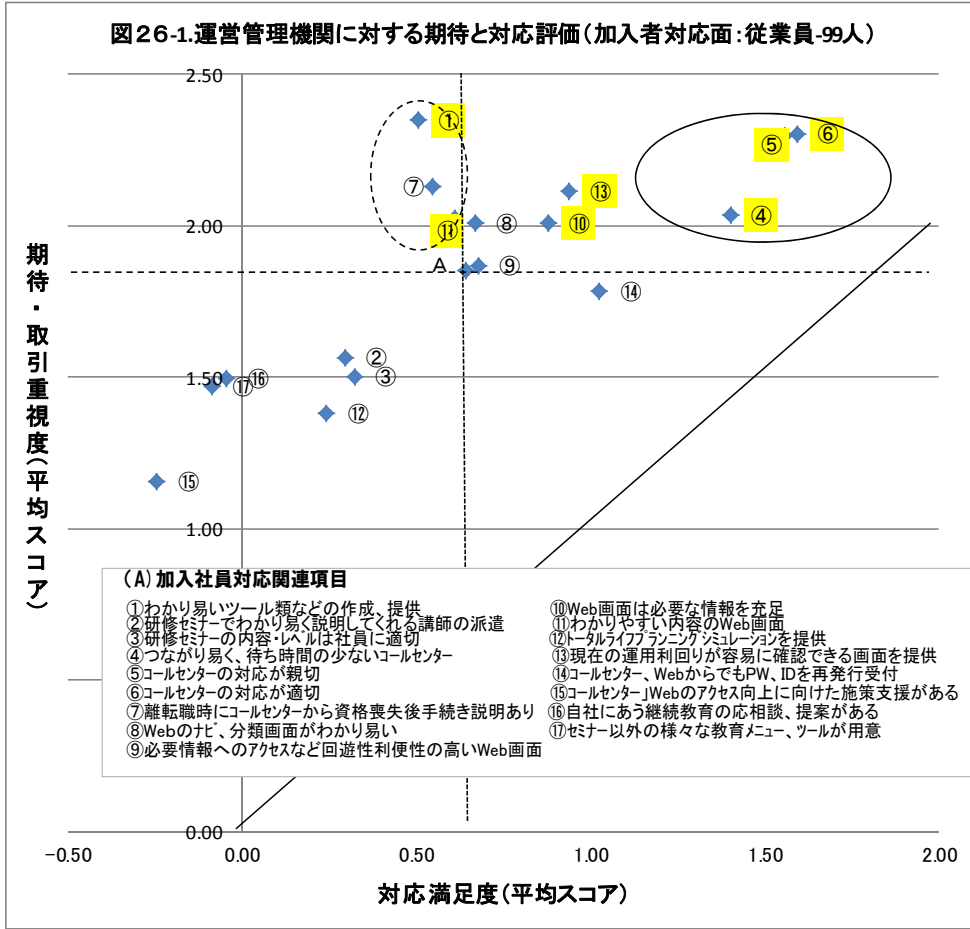
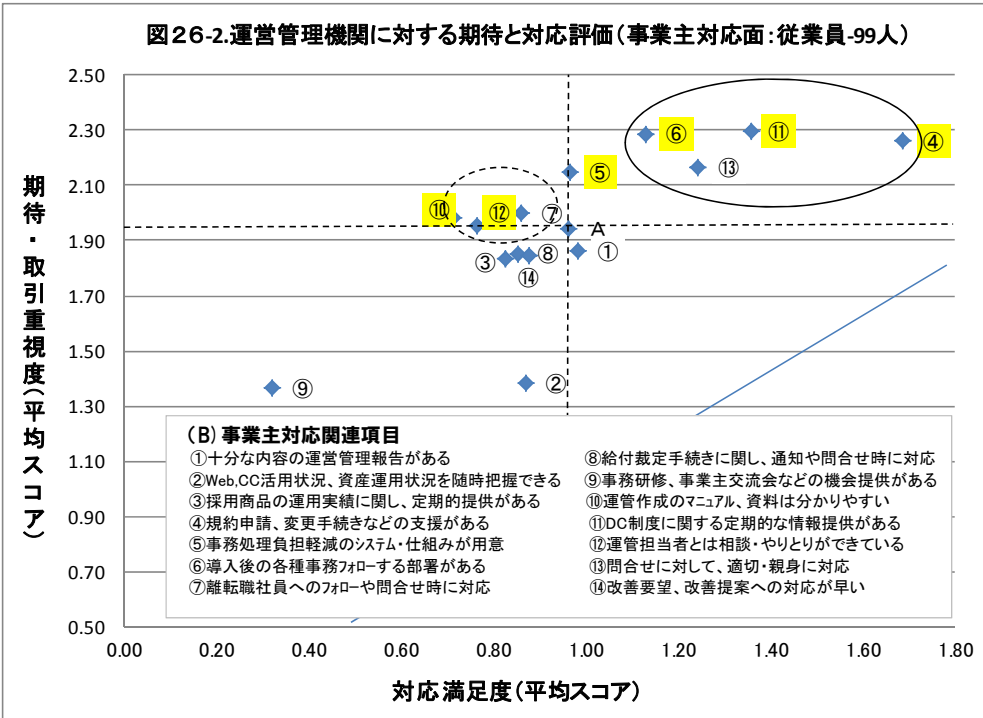


図 26-2. 運営管理機関に対する期待と対応評価 (事業主対応面: 従業員-99人)



## ② 運営管理機関に対する期待と対応評価：従業員規模 100～299 人

- ・次ページ図 27-1、-2 は、従業員規模が 100 人から 299 人までの企業における運営管理機関に対する期待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。

### （加入者対応関連）

53 ページで抽出された 4 つの基本的対応項目（①、②、⑤、⑥）のうち、「②研修セミナーで分かり易く説明してくれる講師を派遣してくれる」を除いた項目は、満足空間に布置されている。しかし、「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」は、満足空間にあるとはいえ、期待と対応のギャップは大きい。全体として、当グループでは、ツール類や研修・セミナー支援などで運営管理機関に対する期待と対応間のギャップがあると思われる。

不満空間と潜在的な不満空間の離接領域に、「⑩自社にあう継続教育・コミュニケーションについて、相談に乗ってくれる（提案がある）」が布置されている。当該企業グループの規模になってくると、教育に関するカスタマイズに関する要望が強くなっていく。このような導入企業の個社ニーズにどう応えるか、継続教育・コミュニケーションの支援は、導入企業と運営管理機関との関係強化にとって、重要な鍵を握ることになる。

### （事業主対応関連）

53 ページで抽出された 5 つの基本的対応項目（④、⑩、⑪、⑬、⑭）は、すべて満足空間に位置している。ただ、このうち「⑩運管のマニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい」、「⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い」は、満足空間と不満空間の隣接領域に近い。導入企業が満足するレベルまで、運営管理機関が対応していない状況にある。

基本的対応項目でないものの、不満空間に位置しているのは「⑦退職・転職した社員が移換の手続きをするよう電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる」、「⑧社員の給付裁定手続きについて、書面などで通知・案内し、また問合せにあった時に対応してくれる」。

今後、これらの項目に対する運営管理機関の対応強化を求める必要があるかもしれない。



図 27-1. 運営管理機関に対する期待と対応評価(加入者対応面:従業員-100-299人)

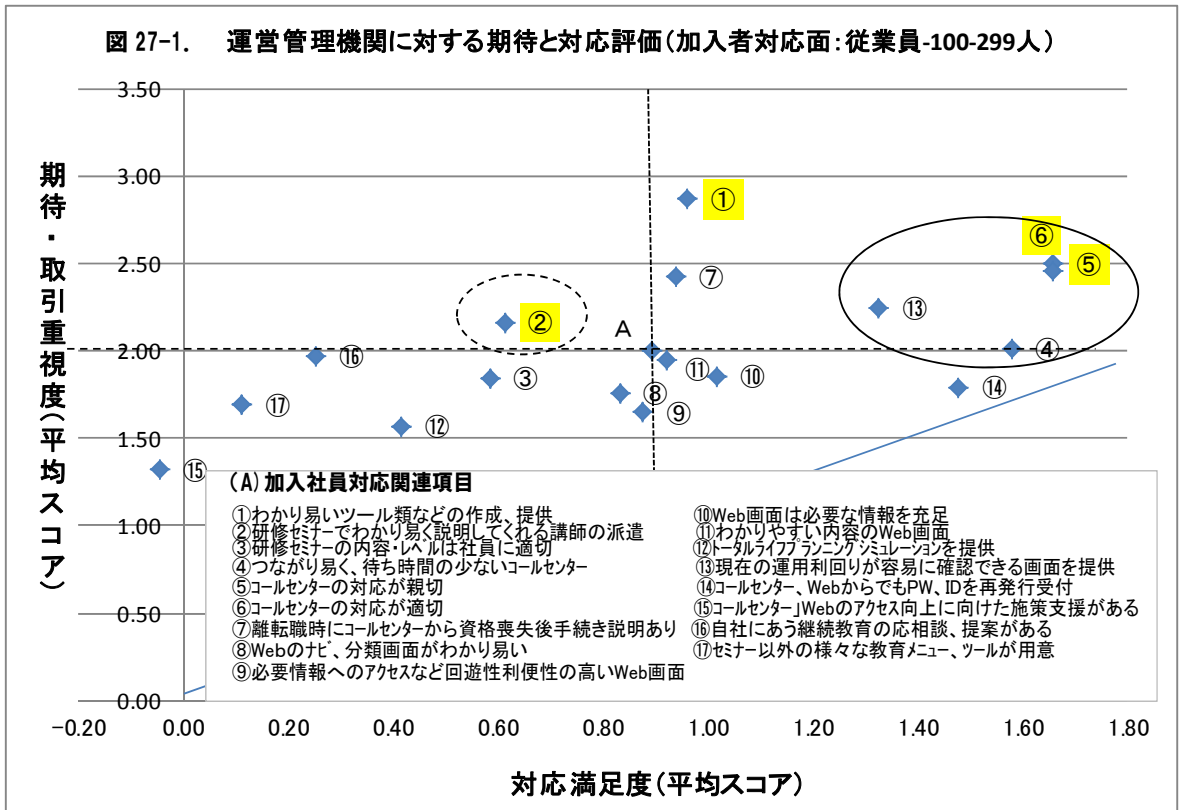
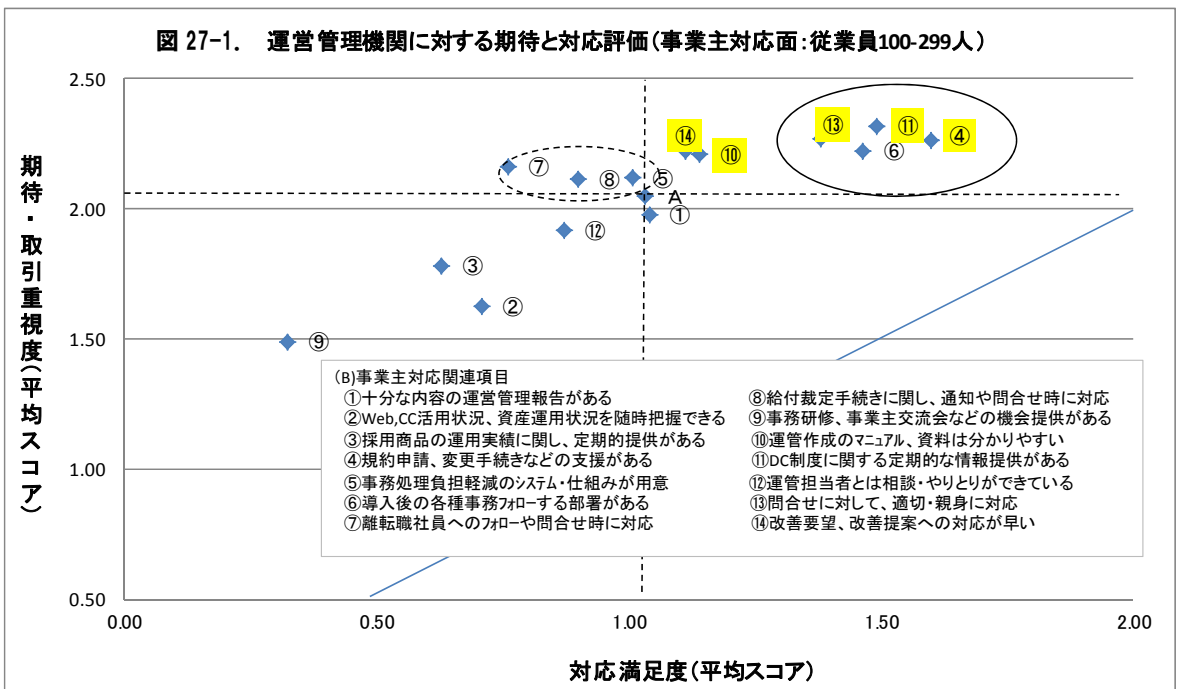


図 27-1. 運営管理機関に対する期待と対応評価(事業主対応面:従業員100-299人)



### ③運営管理機関に対する期待と対応評価：従業員規模 300-999 人

- ・ 図 28-1, 2 は、従業員規模が 300 人から 999 人までの企業における運営管理機関に対する期待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。

#### （加入者対応関連）

53 ページで抽出された 4 つの基本的対応項目（①、⑤、⑦、⑬）のうち、「⑤コールセンターの対応が親切、当方の話を聞くなど親身になって対応してくれる」、「⑬現在の運用利回りが容易に確認できる Web 画面を提供している」は、ともに満足空間に位置している。

しかし、「⑦離転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」は不満空間に位置し、「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」に関しては、満足空間と不満空間の境界線上にあり、期待と対応間のギャップが大きい。運営管理機関の今後の対応強化が求められる。

基本的対応項目でないものの、不満空間に位置しているのは、「⑩自社にあう継続族教育・コミュニケーションについて、相談に乗ってくれる（提案がある）」。

①、⑦、⑩は、以前から同様の空間に位置されている。そういう意味では、これらの項目に対する運営管理機関の対応強化は、導入機関の取引満足や取引強化のカギを握るかもしれない。

#### （事業主対応関連）

53 ページで抽出された 6 つの基本的対応項目（④、⑤、⑦、⑪、⑬、⑭）のうち、「④全年規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある」、「⑬当社の悩みや課題、事務面など当社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる」は、満足空間にある。しかし、そのほかの 4 項目は、導入企業の期待と運営管理機関の対応間でギャップが大きい。「⑤加入や脱退などの事務負担を軽減するためのシステムや仕組が用意されている」、「⑦退職・転職した社員が移換の手続きをするよう電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる」の 2 項目は不満空間に位置している。

このうち、「⑦退職・転職した社員が移換の手続きをするよう電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる」は、前回に比べて対応満足度は上昇している。しかし、まだ導入企業の期待とのギャップは大きい。運営管理機関の更なる対応強化が求められる。

図 28-1. 運営管理機関に対する期待と対応評価(加入者対応面:300-999人)

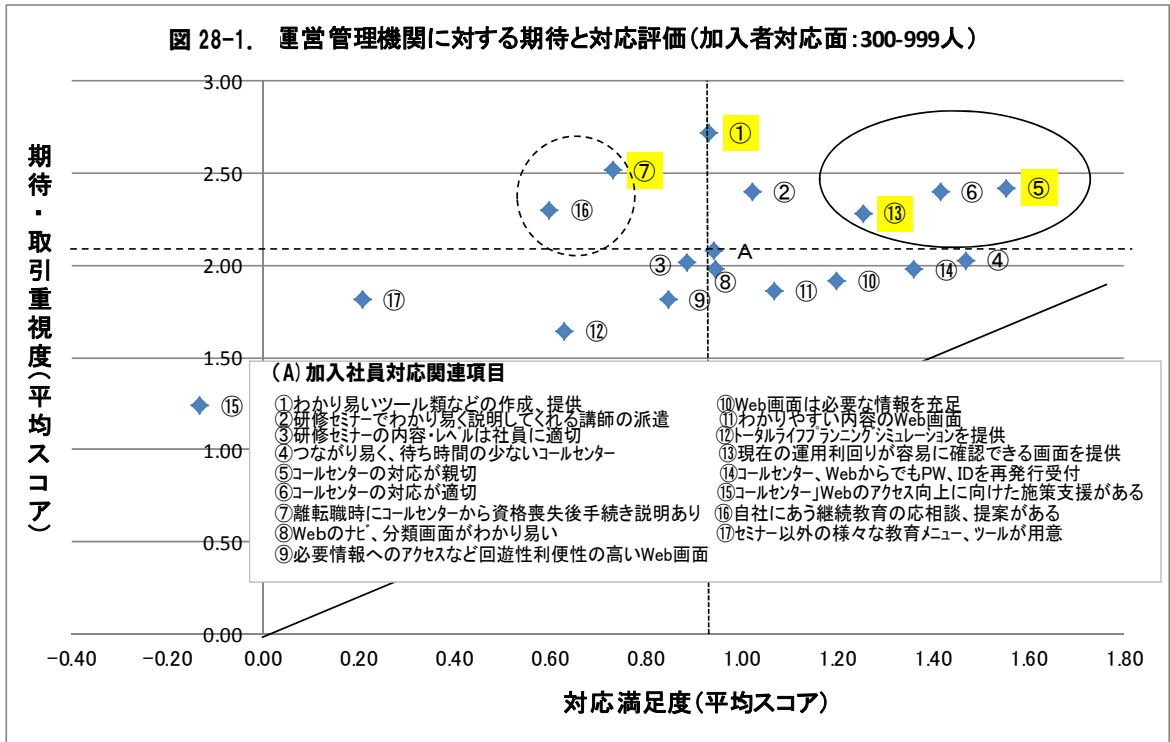
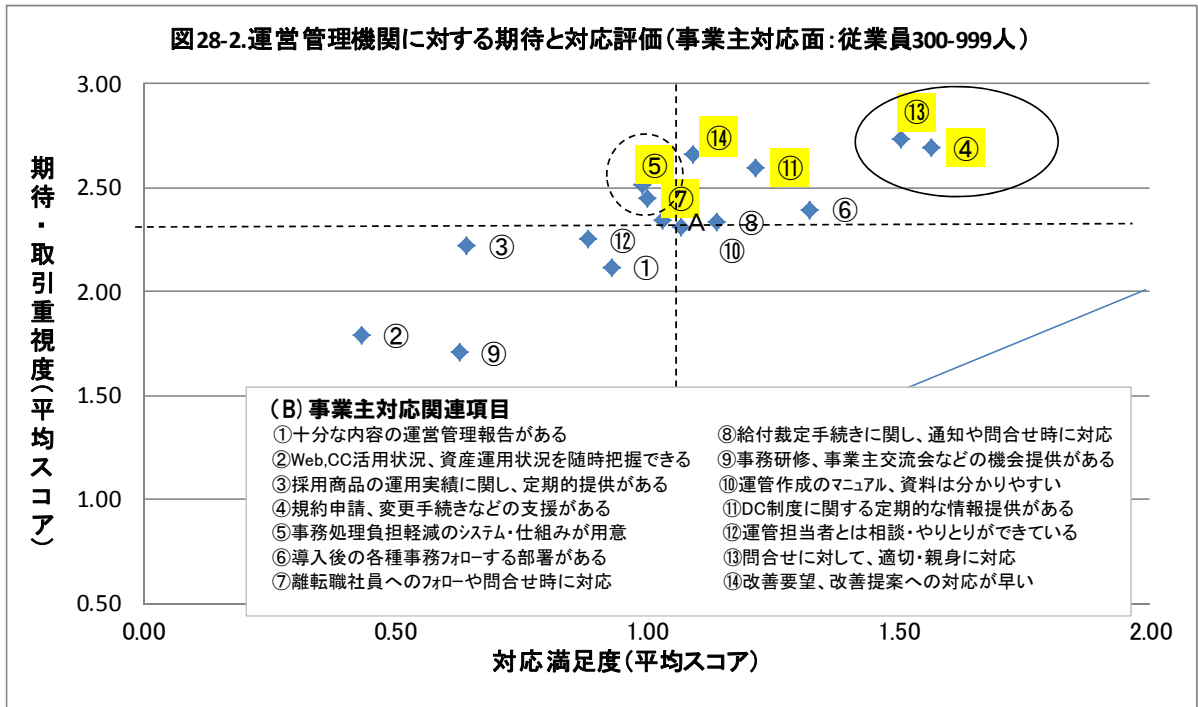


図 28-2. 運営管理機関に対する期待と対応評価(事業主対応面:従業員300-999人)



#### ④運営管理機関に対する期待と対応評価：従業員規模 1000 人以上

- ・従業員規模が 1000 人以上の企業における運営管理機関に対する期待と対応評価それぞれの平均スコアをプロットしたものが次ページ図 29-1、2 である。

#### （加入者対応関連）

53 ページで抽出された 6 つの基本的対応項目（①、⑥、⑦、⑪、⑬、⑭）のうち、3 項目が満足空間に位置し、3 項目が不満空間に位置する。

基本的対応項目のうち、不満空間に布置されているものは、「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」、「⑦離・転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」、「⑪わかりやすい内容の Web 画面を提供してくれる」。

上記項目の内、「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」を除く 2 項目は、前回も不満空間に位置されていた。依然、制度導入企業の不満感が解消されていない。

また「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」は、期待と対応間のギャップが大きいとはいえ、前は満足空間に位置していた。基本的対応項目でありながら、不満空間に位置されているこれら 3 項目について、制度導入企業としては運営管理機関に対し、優先的に取組み、対応強化を求める項目といえる。

#### （事業主対応関連）

53 ページで抽出された 8 つの基本的対応項目（④、⑤、⑥、⑦、⑪、⑫、⑬、⑭）のうち、「⑤加入や脱退などの事務負担を軽減するためのシステムや仕組が用意されている」を除く項目が満足空間に位置している。全体的に、当該企業グループに対する運営の事業主対応は、他グループに比べて比較的高い（満足レベルにある）。

基本的対応項目の内、「⑦退職・転職した社員が移換の手続きをするよう電話などでフォローしたり、問合せ時に対応してくれる」、「⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い」は、不満空間に近く、期待と対応間のギャップが大きい。「⑤加入や脱退などの事務負担を軽減するためのシステムや仕組が用意されている」とともに、運営管理機関に対し、対応強化を求めることである。

図 29-1. 運営管理機関に対する期待と対応評価(加入者対応面:1000人以上)

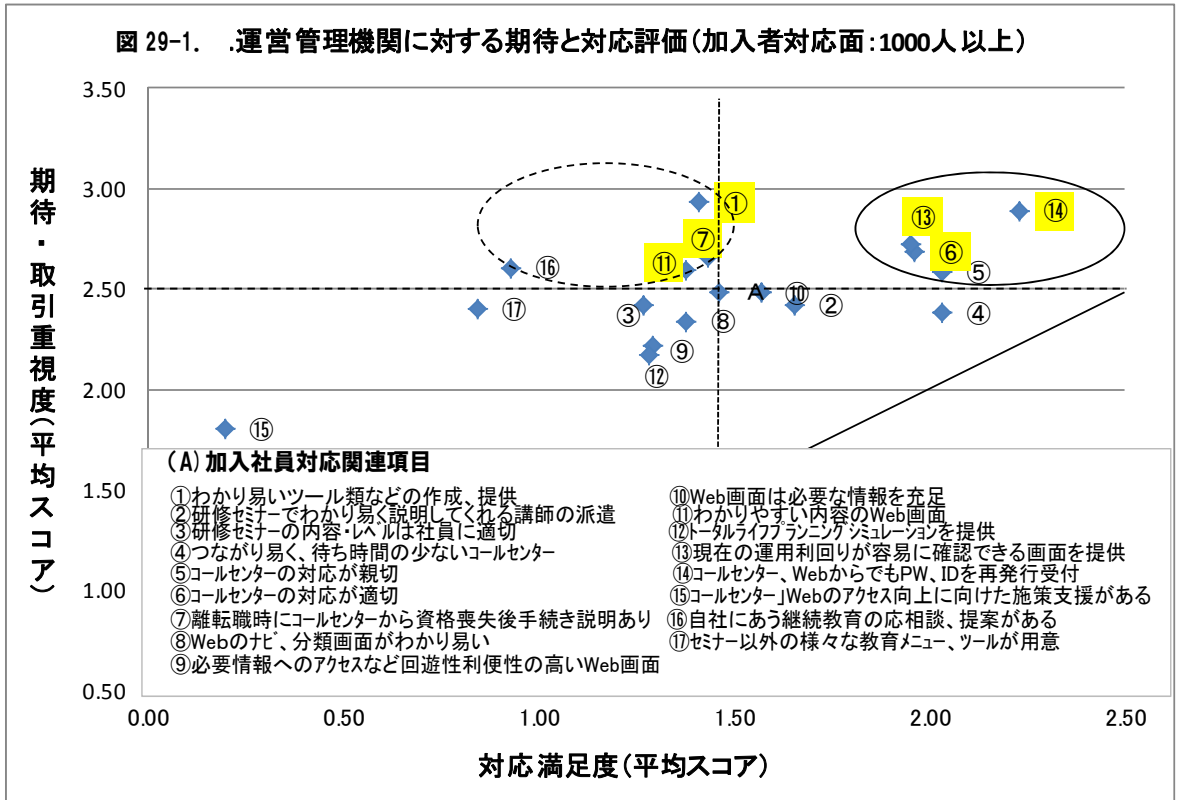
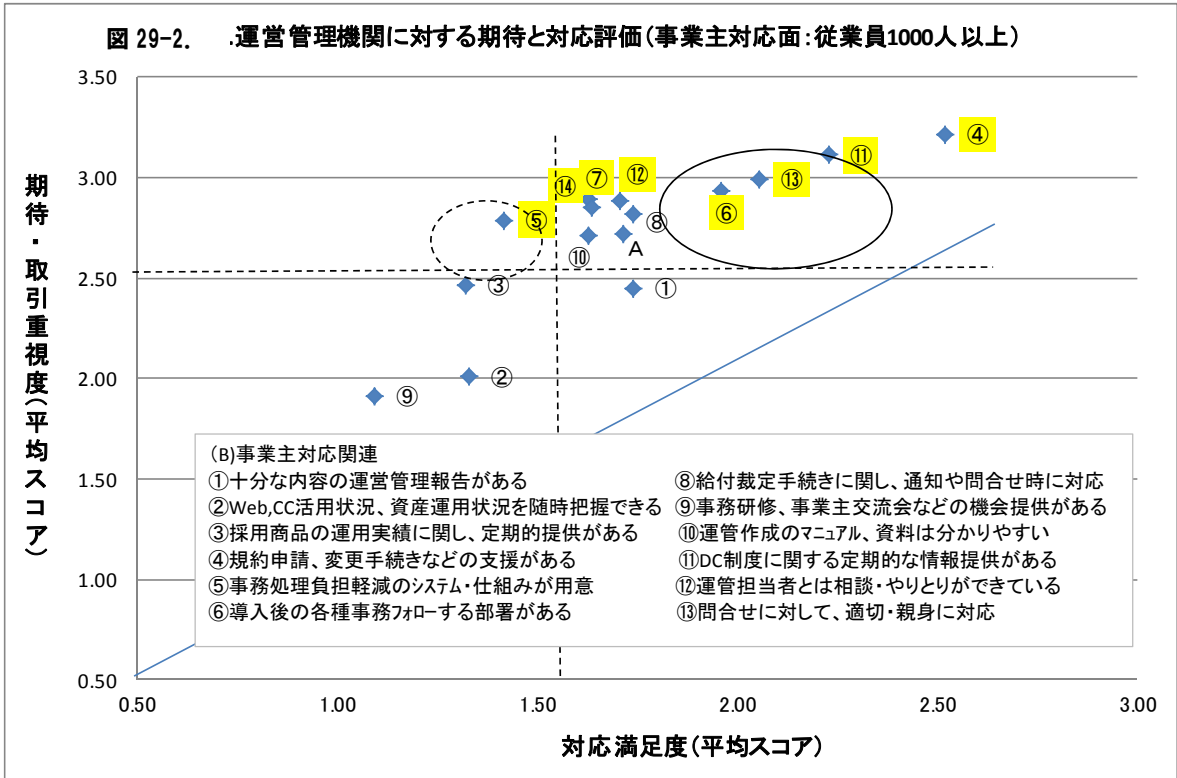


図 29-2. 運営管理機関に対する期待と対応評価(事業主対応面:従業員1000人以上)

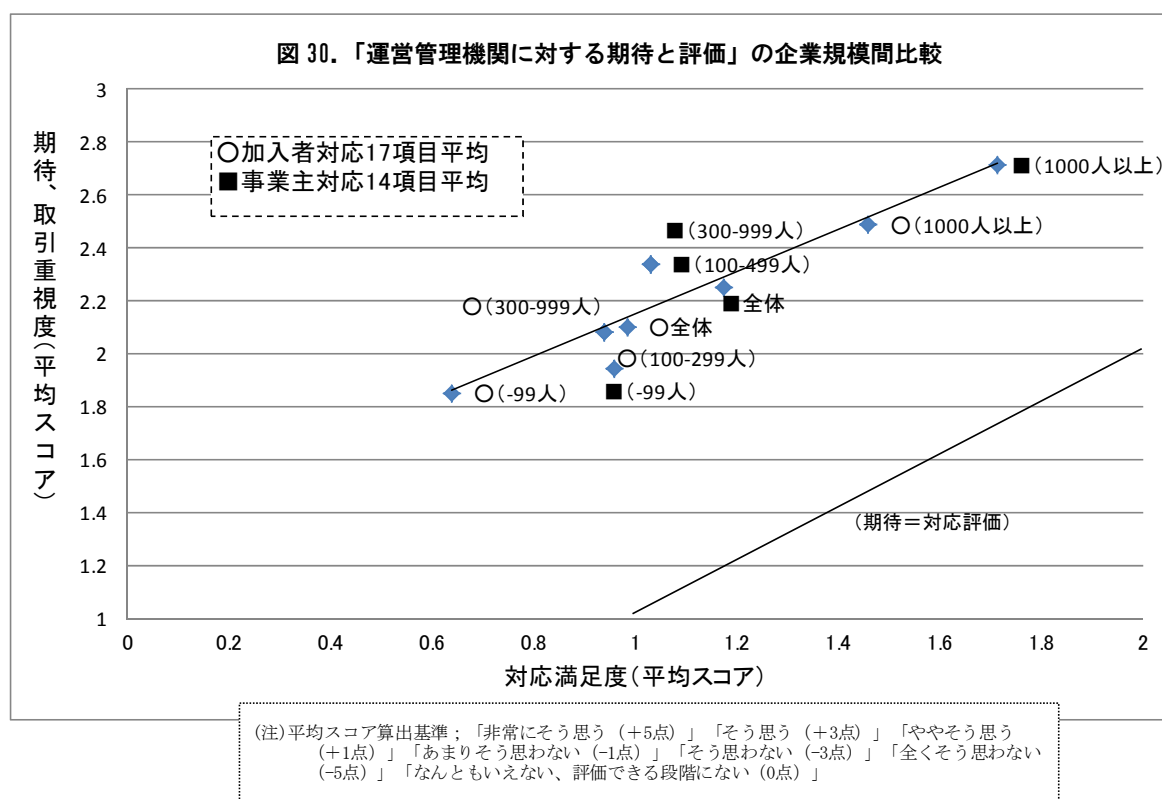


#### 4) 企業規模（従業員数）結果総括

- ・ 運営管理機関に対する期待と評価について、加入者対応 17 項目の平均スコア、事業主対応 14 項目の平均スコアを企業特性別（従業員規模別）にみてみることにする（図 30）。

図中の右下実線（斜線）は、期待と対応が一致する領域を示している。左上斜線は、近似直線を示す。

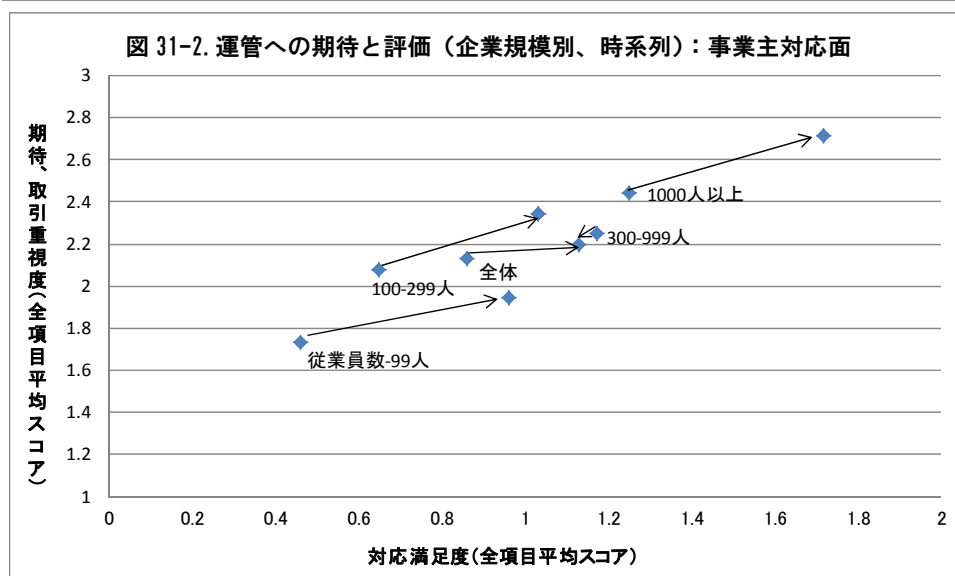
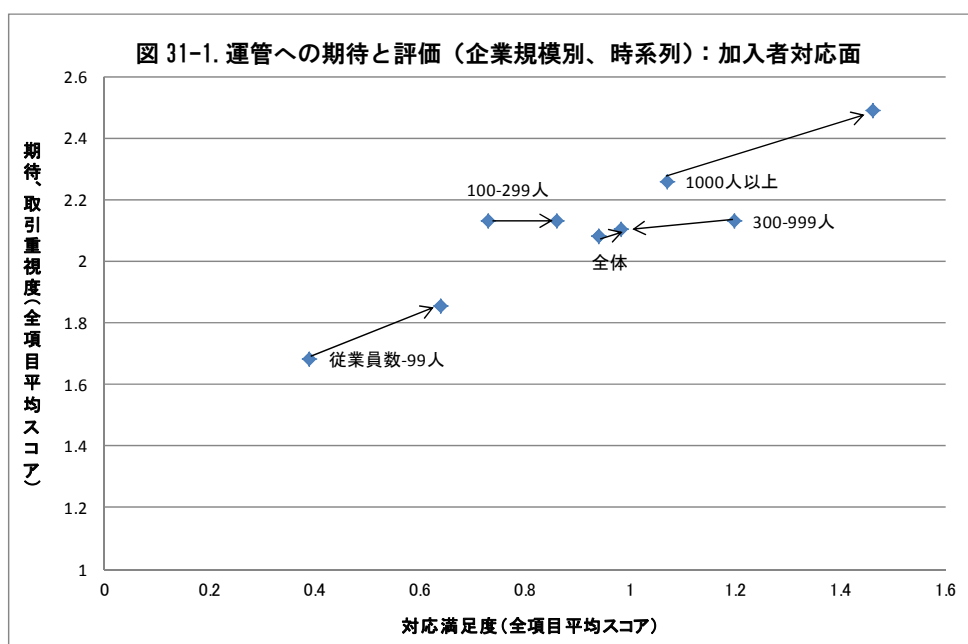
- ・ この結果から、以下の点を指摘できる。
  - ◎ 全ての企業グループで運営の対応は、期待を下回っている。
  - ◎ 事業主対応と加入者対応を比較すると、従業員数 99 人までの小企業を除く企業で全体的に加入者対応面よりも事業主対応面に対して運営の期待・対応評価が高い。
  - ◎ 今までの結果と同様、期待度、対応度はともに従業員規模が大きくなるに伴って、平均スコアは上昇している。99 人までの小企業においては、運営管理機関に対する期待が最も低く、対応満足度も最も低い。当該企業と、最も平均スコアが高い 1000 人以上の企業の間では、加入者対応期待度で 0.6 ポイント、事業主対応期待度で 0.8 ポイント、加入者対応満足度で 0.8 ポイント、事業主対応満足度で 0.7 ポイントの開きがある。



(時系列推移：前回との比較)

- 下図は、運営に対する期待と評価について、加入者対応面及び事業主対応面の全項目平均スコアを従業員規模別に前回と比較してみたものである。

調査項目が一部修正・削減したので単純に比較できないが、図 31-1, 2 をみると、加入者対応において、「従業員数 300-999 人まで」を除く企業で対応度スコアが増加している。期待度・対応度共に平均スコアが上昇したのは従業員 99 人までの小企業と 1000 人以上の大企業である。事業主対応においても、「従業員数 300-999 人まで」の企業で運営に対する期待度および対応評価が減少している。「従業員数 300-999 人」企業は、前回対応評価のスコアは倍増したが、今回は減少することとなった。期待・対応評価の増加は小企業と大企業で大きい。



## 5) 運営管理機関への対応満足、項目間の相関

・次ページ表 18-1, 2 は、運営管理機関の対応評価間の相関をみるために、スコアベースでの相関係数をみたものである。

ある項目間で評価が高い（低い）時に、同時に評価が高い（低い）という関係にある場合には、相関係数が 1 に近づく。我々は、この考察を通じて、代替関係にある項目を見つけることができる。以下は相関係数が 0.65 以上の極めて代替関係の強い関係にある項目をあげている。

### 加入者対応関連：

⇒それぞれの合成変数を作成し、加入者対応 17 項目を 9 項目に集約

◇②（わかり易く説明する講師派遣）と③（セミナー内容は社員に適切）⇒「研修・講師関連項目」

◇⑤（CC のつながり易さ）と⑥（CC 対応が親切）と⑦（CC 対応が適切）⇒「コールセンター関連項目」

◇⑧（分類画面のわかりやすさ）と⑨（回遊性利便性の高さ）と⑩（必要な情報が充足）と⑪（わかりやすさ内容の Web 場面）と⑬（運用利回り確認画面あり）⇒「Web 関連項目」

◇⑯（自社にあう継続教育に相談）と⑰（様々な教育メニュー用意）⇒「継続教育等支援関連項目」

### 事業主関連項目：

⇒それぞれの合成変数を作成し、14 項目を 7 項目に集約して解析

◇①（十分な内容の運営管理報告）と②（Web、CC 活用状況を随時把握）③（運用実績の定期的情報提供）⇒「運営管理情報提供関連項目」

◇⑤（事務負担軽減の仕組み用意）と⑥（導入後の事務フォロー）と⑦（離転職社員へのフォロー）⇒「事務負担軽減、事務フォロー関連項目」

◇⑩（運営作成のマニュアル類のわかりやすさ）と⑪（DC 制度に関する定期的な情報提供）⇒「各種情報提供関連項目」

◇⑫（担当者とのやりとり有）と⑬（問合せに迅速対応）と⑭改善対応スピードの速さ⇒「取引リレーション形成力関連項目」

・上記の結果を見ると、**加入者対応面**では、研修・講師関連 2 項目、コールセンター関連 3 項目、Web 関連 5 項目、継続教育等支援関連 2 項目、**事業主対応面**では、運営管理情報提供関連 3 項目、事務負担軽減関連 2 項目、各種情報提供関連 2 項目、運営との取引リレーション形成力関連 3 項目については、それぞれの項目間で相関関係が強い。そこで、これらの相関関係の強い項目を集約して合成変数を作成のうえ、回帰解析を行った（76 ページ参照）。

（注）相関係数の高い項目で、合成変数を作成する目的としては、多重共線性（マルチコ）を避ける目的がある。なお、合成変数の作成にあたっては、相関関係の強い項目それぞれのスコアを合計、集約した項目数で除して平均スコアを算出、当該値を合成変数の数値とした。



表18-1. 運営管理機関の対応評価:項目間相関係数(加入者対応) \*スコア換算ベース

	①運営作成のWeb類はわかりやすい	②社員の実情を反映した資料などを作成・提供	③派遣講師の説明はわかりやすい	④平日夜間などCCの受付時間は充実	⑤CCはつながりやすい、待ち時間少ない	⑥CCは個人認証なしで質問などを受付ける	⑦CCの対応が親切、親身になって対応	⑧CCの対応が適切、質問に的確に回答	⑨CCは、DC以外の退職制度の問合せに対応
①運営作成のWeb類はわかりやすい	1								
②社員の実情を反映した資料などを作成・提供	0.578744	1							
③派遣講師の説明はわかりやすい	0.4933	0.447856	1						
④平日夜間などCCの受付時間は充実	0.371009	0.285069	0.321495	1					
⑤CCはつながりやすい、待ち時間少ない	0.398545	0.266697	0.262237	0.606007	1				
⑥CCは個人認証なしで質問などを受付ける	0.29671	0.298021	0.217875	0.451866	0.515626	1			
⑦CCの対応が親切、親身になって対応	0.448599	0.320376	0.301859	0.309414	0.640882	0.566729	1		
⑧CCの対応が適切、質問に的確に回答	0.473081	0.328634	0.347142	0.460902	0.655814	0.535941	0.843127	1	
⑨CCは、DC以外の退職制度の問合せに対応	0.347133	0.330328	0.332516	0.367729	0.388867	0.461094	0.474396	0.548458	
⑩CCから資格喪失後の手続き説明がある	0.414177	0.329029	0.292054	0.393533	0.36824	0.397165	0.480878	0.492953	0.415862
⑪Web画面のWeb分類画面がわかりやすい	0.396045	0.248682	0.273369	0.309414	0.355042	0.302833	0.471702	0.461153	0.387939
⑫Web画面のデザインが良い、字のサイズ変更可能	0.433616	0.315454	0.281857	0.353676	0.323448	0.322735	0.450139	0.418131	0.392544
⑬必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足	0.504458	0.374476	0.366933	0.363033	0.402799	0.360479	0.504624	0.519674	0.399034
⑭Web画面の内容(コンテンツ)は、わかりやすい	0.5014	0.360223	0.348196	0.33168	0.357796	0.336382	0.484039	0.49175	0.413643
⑮Web上でブラウザ機能のシミュレーションができる	0.417761	0.359244	0.31029	0.394885	0.349812	0.346262	0.428931	0.418866	0.421405
⑯Web上で、現在の運用利回りが確認できる	0.370111	0.256326	0.319488	0.292913	0.330532	0.23847	0.396917	0.437716	0.357937
⑰CC、Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる	0.294729	0.181658	0.223904	0.148637	0.220282	0.180906	0.291787	0.329306	0.240634
⑱携帯電話による情報提供内容は充実している	0.376197	0.321893	0.323685	0.319279	0.365198	0.27155	0.373608	0.396361	0.348099

	⑩CCから資格喪失後の手続き説明がある	⑪Web画面のWeb分類画面がわかりやすい	⑫Web画面のデザインが良い、字のサイズ変更可能	⑬必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足	⑭Web画面の内容(コンテンツ)は、わかりやすい	⑮Web上でブラウザ機能のシミュレーションができる	⑯Web上で、現在の運用利回りが確認できる	⑰CC、Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる	⑱携帯電話による情報提供内容は充実している
⑩CCから資格喪失後の手続き説明がある	1								
⑪Web画面のWeb分類画面がわかりやすい	0.433791	1							
⑫Web画面のデザインが良い、字のサイズ変更可能	0.378939	0.736267	1						
⑬必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足	0.48409	0.681566	0.719646	1					
⑭Web画面の内容(コンテンツ)は、わかりやすい	0.447213	0.737243	0.735187	0.855657	1				
⑮Web上でブラウザ機能のシミュレーションができる	0.400793	0.493344	0.508359	0.575387	0.556402	1			
⑯Web上で、現在の運用利回りが確認できる	0.400378	0.534826	0.477507	0.590006	0.524219	0.542298	1		
⑰CC、Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる	0.247172	0.400434	0.334108	0.365723	0.381429	0.360837	0.45444	1	
⑱携帯電話による情報提供内容は充実している	0.379633	0.401227	0.41405	0.452532	0.45968	0.456679	0.43647	0.394959	

表18-2. 運営管理機関の対応評価:項目間相関係数(事業主対応) \*スコア換算ベース

	①加入者動向など十分な内容の定期報告がある	②社員動向をいつでも把握できるシステムがある	③わかり易い内容の運用実績報告がある	④自社にある継続教育に関し相談に乗ってくれる	⑤加入者教育のメニューは充実している	⑥社員のスキル向上に向けた施策支援がある	⑦全年度規約の諸手続きなどの支援がある
①加入者動向など十分な内容の定期報告がある	1						
②社員動向をいつでも把握できるシステムがある	0.627339	1					
③わかり易い内容の運用実績報告がある	0.607652	0.5517494	1				
④自社にある継続教育に関し相談に乗ってくれる	0.5102877	0.3887514	0.4716646	1			
⑤加入者教育のメニューは充実している	0.5253088	0.4680166	0.5397257	0.7127528	1		
⑥社員のスキル向上に向けた施策支援がある	0.5131586	0.5132201	0.5398203	0.6322569	0.706283	1	
⑦全年度規約の諸手続きなどの支援がある	0.3530185	0.2687464	0.3138029	0.3927521	0.3538224	0.3893615	1
⑧事務負担軽減のシステム、仕組が用意	0.432428	0.4313987	0.4237528	0.4705208	0.4282217	0.5062249	0.520823
⑨導入後の各種事務をフォローする部署がある	0.3962252	0.3984073	0.3591644	0.3702081	0.3481415	0.399297	0.5160444
⑩離職・転職した社員へのフォローをしてくれる	0.393933	0.495427	0.4045044	0.3744429	0.4657771	0.4609619	0.3309354
⑪給付裁定手続き支援のサービス提供がある	0.4424101	0.5292501	0.4650196	0.4413668	0.5349873	0.5038758	0.3695959
⑫事務研修、事業主交流会の機会提供がある	0.4076854	0.4099349	0.4220014	0.4667018	0.5737885	0.5321118	0.3436476
⑬マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	0.4918824	0.4631805	0.4311792	0.4945561	0.5133466	0.4984251	0.4683967
⑭問合せに対して、迅速に対応してくれる	0.3979504	0.3704674	0.3505694	0.4432783	0.3758022	0.3427435	0.5228454

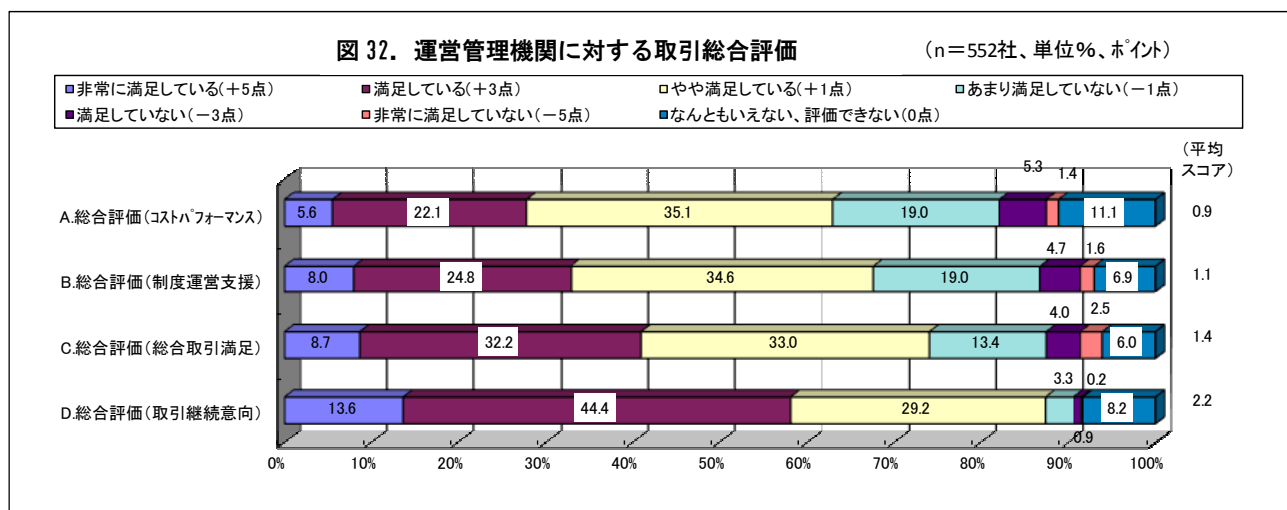
	⑧事務負担軽減のシステム、仕組が用意	⑨導入後の各種事務をフォローする部署がある	⑩離職・転職した社員へのフォローをしてくれる	⑪給付裁定手続き支援のサービス提供がある	⑫事務研修、事業主交流会の機会提供がある	⑬マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	⑭問合せに対して、迅速に対応してくれる
⑧事務負担軽減のシステム、仕組が用意	1						
⑨導入後の各種事務をフォローする部署がある	0.6122137	1					
⑩離職・転職した社員へのフォローをしてくれる	0.4848885	0.5213791	1				
⑪給付裁定手続き支援のサービス提供がある	0.5381611	0.5408847	0.6776887	1			
⑫事務研修、事業主交流会の機会提供がある	0.4178029	0.4029785	0.5111731	0.5019747	1		
⑬マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	0.527391	0.5323092	0.5110625	0.5654602	0.5655886	1	
⑭問合せに対して、迅速に対応してくれる	0.5123234	0.5570992	0.3999799	0.4849055	0.3684044	0.5721756	1

## 6. 現在取引の運営管理機関に対する取引総合評価

・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（あまり満足していない、満足していない、非常に満足していない、の合計値）は、コストパフォーマンス評価で26%、制度運営支援25%、総合取引満足で20%、取引継続意向4%である（図32）。4項目とも否定的な回答は低下している（とくに「制度運営支援」）。

しかし、肯定的評価をする企業が多いとはいえ「やや満足している」との消極的評価割合が多い。平均スコアでも1.ポイント前後であり、決して運営管理機関への評価は高いとはいえない（これらは概ね従来までと同様の結果）。

(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)」「あまりそう思わない(-1点)」「満足していない(-3点)」「非常に満足していない(-5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）、他の3項目と強い相関関係がみられるのは、「総合取引満足」である。他の3項目との相関係数が0.7以上なのは、「総合取引満足」だけである。

・「運営との総合取引満足評価」は、次ページにみるように「制度運営全体への支援」評価とも密接に関連している。従って、運営取引に影響を与える項目の抽出にあたっては、この「総合取引満足評価」を今までと同様に、目的変数（従属変数）に採用して以下の分析を行う。

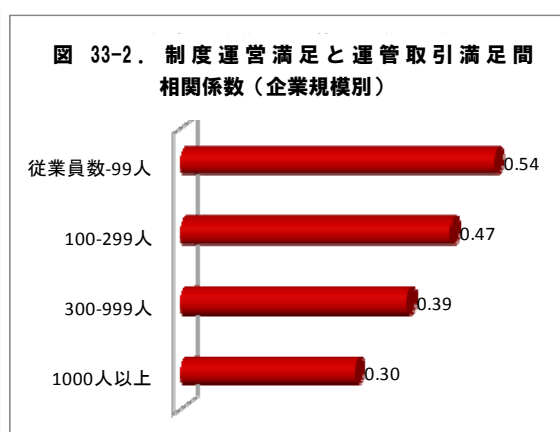
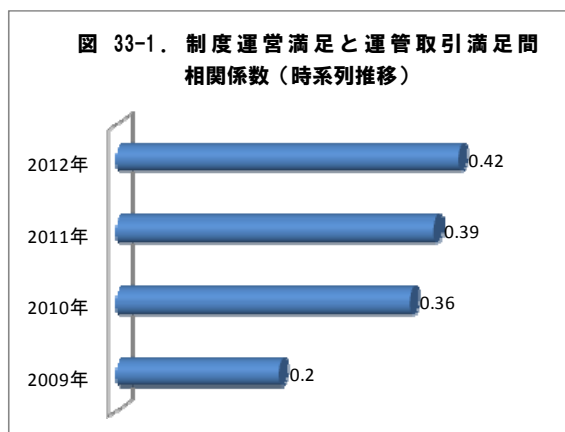
	Q21A.総合評価(コストパフォーマンス)	Q21B.総合評価(制度運営支援)	Q21C.総合評価(総合取引満足)	Q21D.総合評価(取引継続意向)
Q21A.総合評価(コストパフォーマンス)	1			
Q21B.総合評価(制度運営支援)	0.737	1		
Q21C.総合評価(総合取引満足)	0.731	0.836	1	
Q21D.総合評価(取引継続意向)	0.641	0.664	0.746	1

## (制度運営管理の総合評価と運営管理機関取引総合評価)

- ・今回の調査においても、当該制度の運営管理や社員の参画状況に関して総合的に2つの観点から評価を得ている。その内容とは、
  - 確定拠出年金制度の導入効果（の現状）について満足しているか
  - 確定拠出年金制度の運営・管理（の現状）について満足しているか
- ・そこで、これら制度運営の全体評価と運営管理機関取引の総合評価の相互との関係を見てみる。われわれは、この分析によって運営管理機関が導入企業の制度運営にどの程度関わっているか、貢献しているか、の示唆を得ることができる。下表は、スコアベース（回答カテゴリーに+5点から-5点を付与）での相関係数をまとめたものである。

	Q21A.総合評価(コストパフォーマンス)	Q21B.総合評価(制度運営支援)	Q21C.総合評価(総合取引満足)	Q21D.総合評価(取引継続意向)
Q14・16.制度運営評価(運管と相談)	0.33	0.45	0.42	0.31
Q14・17.制度運営評価(導入効果満足)	0.36	0.39	0.44	0.34
Q14・18.制度運営評価(制度運営満足)	0.32	0.37	0.42	0.31

その結果を見てみると、相関係数が最も大きいのは、“「運管と積極的に相談」と「運管の制度運営支援」”（相関係数 0.45）である。次いで、“「制度導入効果満足」と運管総合取引満足”が続く（同、0.44）。運営管理機関取引の総合取引満足と制度運営満足との相関係数は、今回は0.42であるが、この数値は年々上昇している（図 33-1）。あきらかに運営管理機関は、企業の制度運営満足や制度導入効果満足に影響を与え、その満足形成に関わってきている。ただ、この相関関係は企業規模による差が大きい。規模が大きくなるにつれて制度運営満足と運管取引満足の相関係数は低下している。大企業における制度運営の自立性、自主性を示唆する結果となっている（図 33-2）。



## (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「総合取引評価」に与える影響が大きい項目は何か、をみってみる。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 31 項目を説明変数とし、「総合取引評価」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\*総合取引評価は、満足度をスコア化⇒スコア算出基準は下記と同じ）。

(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、「あまりあてはまらない」 -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

我々は、この分析を行うことによって、顧客満足、顧客取引に影響を与える項目を明らかにする。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項目を集約、説明変数を計 16 項目（加入者対応 9 項目、事業主対応 7 項目）に絞った\*。 \*分析上、多重共線性を回避する必要がある

相関係数が 0.65 以上あるため、合成変数を作成した項目は以下通り⇒

### **加入者対応関連：加入者対応17 項目を9 項目に集約**

- ◇②（わかり易く説明する講師派遣）と③（セミナー内容は社員に適切） ⇒ 「研修・講師関連項目」
- ◇⑤（CC のつながり易さ）と⑥（CC 対応が親切）と⑦（CC 対応が適切） ⇒ 「コールセンター関連項目」
- ◇⑧（分類画面のわかりやすさ）と⑨（回遊性利便性の高さ）と⑩（必要な情報が充足）と⑪（わかりやすさ内容のWeb 場面）と⑬（運用利回り確認画面あり） ⇒ 「Web 関連項目」
- ◇⑯（自社にあう継続教育に応相談）と⑰（様々な教育メニュー用意） ⇒ 「継続教育等支援関連項目」

### **事業主対応関連：事業主対応14 項目を7 項目に集約**

- ◇①（十分な内容の運営管理報告）と②（Web, CC 活用状況を随時把握）③（運用実績の定期的情報提供） ⇒ 「運営管理情報提供関連項目」
- ◇⑤（事務負担軽減の仕組用意）と⑥（導入後の事務フォロー）と⑦（離転職社員へのフォロー） ⇒ 「事務負担軽減、事務フォロー関連項目」
- ◇⑩（運管作成のツール類のわかりやすさ）と⑪（DC 制度に関する定期的な情報提供） ⇒ 「各種情報提供関連項目」
- ◇⑫（担当者とのやりとり有）と⑬（問合せに迅速対応）と⑭改善対応スピードの速さ ⇒ 「取引リレーション形成力関連項目」

(注) 合成変数の作成：相関関係の強い項目のスコアを合計、項目数で除して平均スコアを作成

- その結果を、表 19 でみている。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、運営取引総合満足度の高低に与える影響が大きい。

表19. 運営取引総合満足への影響度(t値)

	全体	従業員-99人	100-299人	300-999人	1000人以上	
加入者関連項目	(決定係数R2)	0.481	0.594	0.425	0.487	0.544
	ツール類関連項目(項目No①)	5.64***	3.47***	2.50**	2.47**	3.13***
	研修・講師関連項目(項目No②③)	3.34***	3.98***	0.71	0.88	0.27
	コールセンター関連項目(項目No④⑤⑥)	3.23***	-0.58	2.81***	1.02	2.43**
	CC資格喪失後手続き説明あり(項目No⑦)	2.49**	1.12	0.27	2.59**	0.91
	Web関連項目(項目No⑧⑨⑩⑪⑬)	0.71	0.78	0.37	0.47	0.34
	トータルライブラリシミュレーションができる画面(項目No⑫)	0.34	-0.11	0.67	-1.12	0.67
	CC.WebからPW、ID発行可能(項目No⑭)	1.35	0.94	0.76	0.43	0.57
	社員のアクセス向上に無向けた支援ある(項目No⑮)	-0.28	-0.37	1.24	0.18	-1.60
	継続教育等支援関連項目(項目No⑯⑰)	4.56***	1.50	2.69***	2.49**	1.83*
事業主関連項目	(決定係数R2)	0.590	0.588	0.53	0.675	0.700
	運営管理情報提供関連項目(項目No①②③)	1.78*	0.34	0.00	1.40	1.67*
	規約申請、変更手続き支援(項目No④)	1.05	0.32	1.83*	0.49	-1.32
	事務負担軽減、事務フォロー関連項目(項目No⑤⑥⑦)	2.16**	1.23	1.87*	0.41	1.80*
	給付裁定手続きへの対応(項目No⑧)	0.81	-2.14	0.84	1.34	1.55
	事務研修などの機会提供(項目No⑨)	0.25	0.58	0.29	0.74	-1.46
	各種情報提供関連項目(項目No⑩⑪)	2.93***	3.40***	0.57	0.22	1.93*
	取引リレーション形成力関連項目(項目No⑫~⑭)	9.20***	1.32	4.74***	6.63***	5.03***

(注)\*\*\*; p<0.01, \*\*; 0.01 ≤ p<0.05, \*; 0.05 ≤ p<0.1

- この結果によると、運営取引総合満足評価（目的変数）に対して、影響度の高い説明変数は加入者対応では「ツール類関連項目」（全企業）、「継続教育等支援関連項目」（従業員数 100 人以上の企業）、「研修・講師関連項目」（従業員 99 人までの小企業）、「コールセンター関連項目」（とくに、従業員数が 100-299 人の中企業と 1000 人以上の大企業）である。

従業員数が 300-999 人の中堅企業においては、「離転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」があげられている。当該項目に対する中堅企業のニーズの高さを示唆している。

- 事業主対応では「取引リレーション形成力関連項目」の影響力の強さが目立っている。運営管理機関との緊密なやりとり、問い合わせへの迅速対応などが、運営管理機関取引満足の向上に大きなカギを握っていることを示す結果となっている。

しかし、従業員 99 人までの小企業では、当該項目よりも「各種情報提供関連項目」の影響力の方が高い。小企業では、情報提供面で不足感を抱いている可能性がある。

小企業は数が多く、運営管理機関の人的対応に限りがある。また、小企業の担当者や担当役員も多忙で、人的やり取りを避けることが多い。インターネットなどを活用し、定期的な情報提供を行うなどの工夫をすることが運営管理機関に求められよう。

影響力の高い項目は、運営管理機関にとっても効果的な顧客企業取引に際して無視できないものである。従って、制度導入企業は、運営管理機関が影響度の高い項目について、（もし対応不十分なら）対応を強化するよう求めるべきあり、それが相互連携の強化につながる。

## 7. 運営管理機関別取引満足度

### (全体動向)

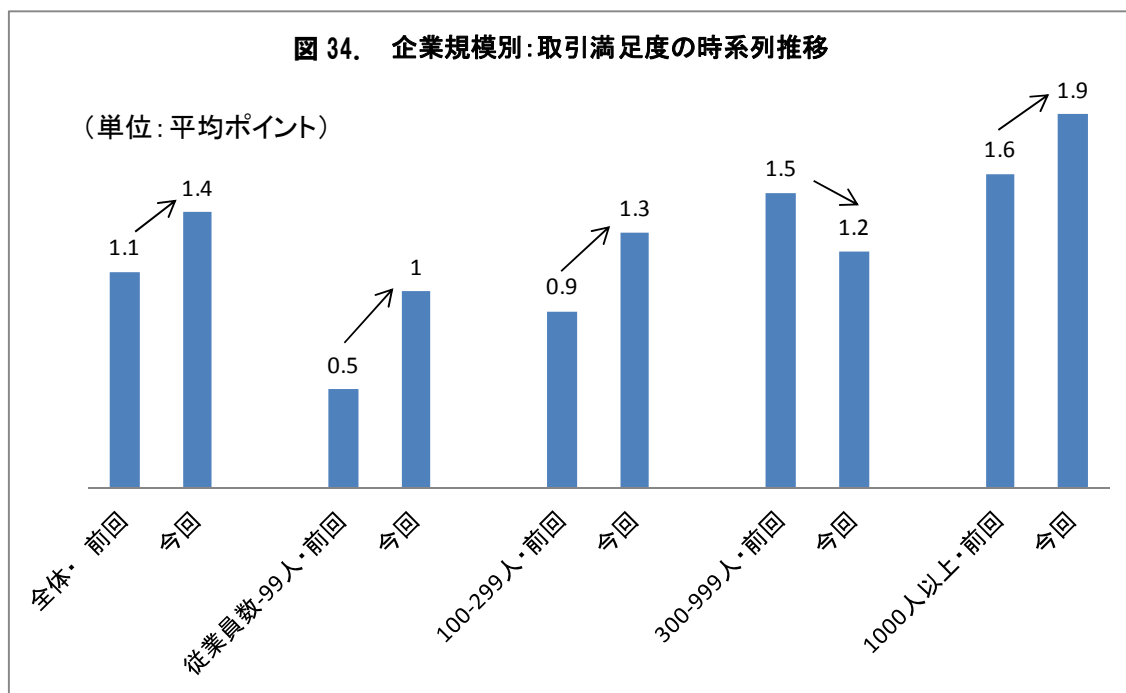
- 取引総合評価を問う4項目の中でキーとなる取引総合満足度を平均スコアで見ると(図34)、総合満足度は、平均で1.4ポイント。前回比0.3ポイント上昇している。

これを企業規模別にみると、取引総合満足度平均スコアは従業員数300-999人の中堅企業を除き、上昇している。

とくに従業員数99人までの小企業は前回0.5ポイントと唯一取引総合満足度平均スコアが1ポイントを下回っていたが、今回は0.5ポイントアップし、平均スコアが1ポイントとなった。しかし、小企業間における回答の分散が大きく(標準偏差2.3)、取引評価が収斂していない\*。

\*標準偏差(SD)は、300-999人の中堅企業においても高かった(2.4)。因みに100-299人企業のSDは2.1、1000人以上で1.9。

(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)」「あまりそう思わない(-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)」

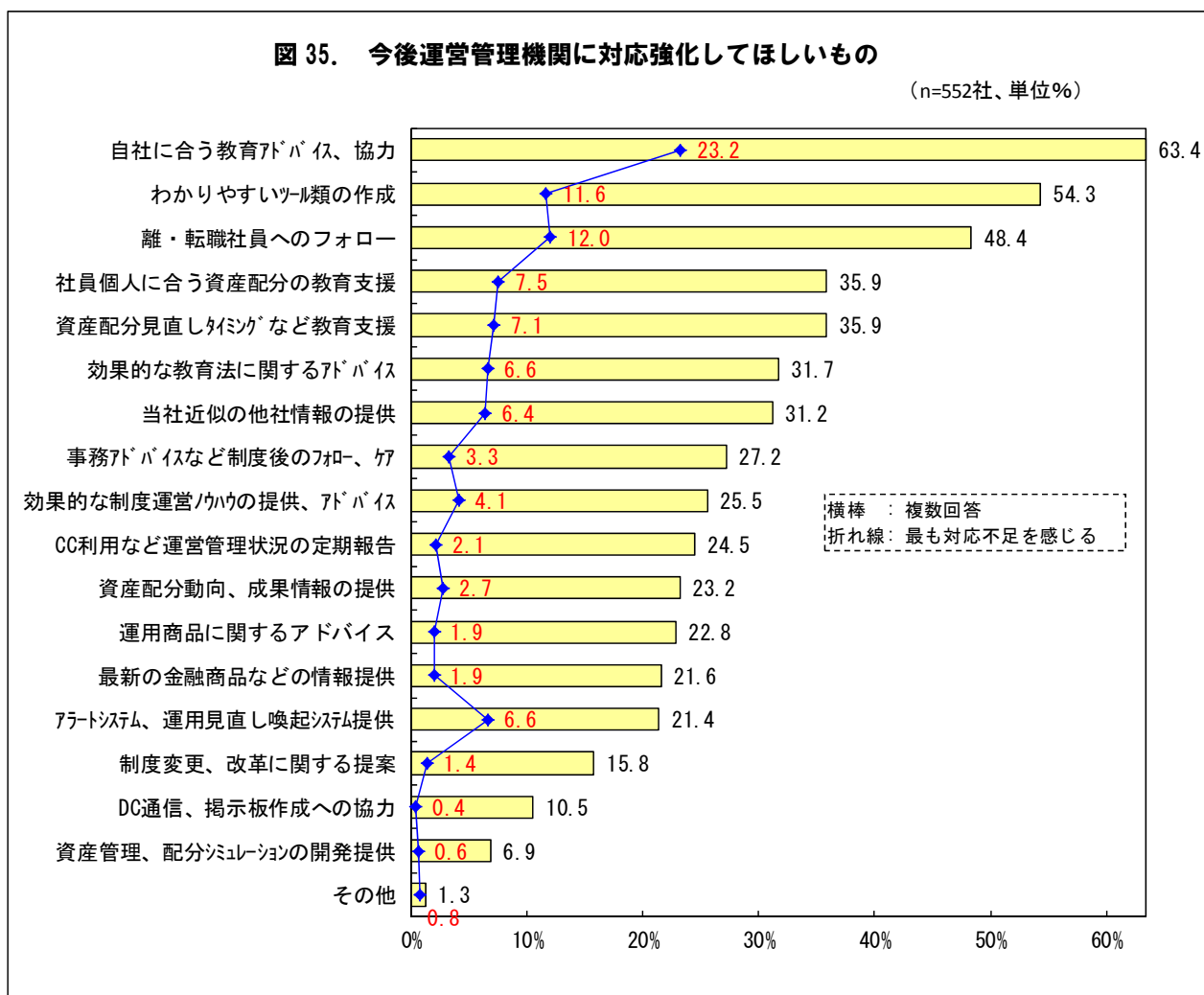


## 8. 運営管理機関への要望（今後対応してほしいこと）

・図 35 は、今後運営管理機関としてどのようなことに対応してほしいか、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」である（63%）。次いで、「わかりやすいツール類の作成」、「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）」（54%、48%）となっている。当結果は、今までの結果と変わらない。また、複数回答と「最も優先的に対応してほしいもの」の順番も、ほぼ同様の結果である。

要望の大きさは、それらの項目について、運営管理機関が充分に対応していない、ニーズを汲み取っていないことを示唆している。上位項目について、今後の対応強化が望まれる。

全体的には、社員の当制度に対する関与を促す効果的な教育に関する要望が多い。



(企業特性別)

- ・とくにマッチング拠出に前向きな企業、継続教育実施意向のある企業においては「自社に合う継続教育に関するアドバイス、協力」、「資産配分見直しのタイミングと見直し方法に関し、効果的な教育法のアドバイス」に対する要望が多い(表 20)。反面、DC 制度運営の現状に不満な企業や継続教育実施意向のない企業においては「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）、「制度導入後のフォロー、ケア（事務アドバイスなど）」をあげる。

表20. 企業特性別：運営管理機関への要望（複数回答）

(単位：%)

	合計	Q22.運営管理機関への対応要望								
		わかりやすいツール類の作成	自社に合う教育アドバイス、協力	効果的な教育法に関するアドバイス	社員個人に合う資産配分の教育支援	資産配分見直しタイミングなど教育支援	資産配分動向、成果情報の提供	CC利用など運営管理状況の定期報告	当社近隣の他社情報の提供	最新の金融商品などの情報提供
全体	552	54.3	63.4	31.7	35.9	35.9	23.2	24.5	31.2	21.6
従業員数～99人	115	52.2	57.4	25.2	37.4	33.9	28.7	27.0	25.2	28.7
100～299人	179	54.2	62.0	35.8	36.3	35.2	23.5	23.5	23.5	17.9
300～499人	60	53.3	66.7	31.7	38.3	38.3	21.7	16.7	31.7	26.7
500～999人	70	67.1	68.6	31.4	35.7	38.6	21.4	30.0	32.9	17.1
1000人以上	127	49.6	66.1	32.3	33.1	36.2	19.7	23.6	46.5	19.7
制度導入後1年未満	58	56.9	65.5	22.4	32.8	41.4	27.6	27.6	31.0	19.0
1年以上～3年未満	92	56.5	69.6	32.6	31.5	39.1	21.7	25.0	32.6	18.5
3年以上～5年未満	107	50.5	69.2	40.2	37.4	37.4	22.4	19.6	34.6	26.2
5年以上～7年未満	139	51.1	58.3	25.2	33.1	28.1	21.6	25.2	26.6	21.6
7年以上～9年未満	121	54.5	59.5	35.5	42.1	39.7	24.0	24.8	33.1	19.0
9年以上	30	73.3	63.3	30.0	40.0	33.3	23.3	33.3	30.0	26.7
DC制度運営の現状に満足	178	55.1	61.2	30.9	36.0	39.3	19.7	25.3	25.3	23.0
DC制度運営の現状に不満	281	53.0	65.1	33.8	37.4	34.2	23.5	22.8	34.5	20.3
DC制度運営の現状に中立的	92	56.5	62.0	27.2	30.4	33.7	29.3	28.3	32.6	22.8
マッチング拠出：導入済み、導入予定	68	48.5	66.2	32.4	41.2	48.5	16.2	27.9	29.4	22.1
導入時期未定(他社様子見)	140	58.6	72.9	42.1	40.0	37.1	27.9	27.1	39.3	27.1
導入予定なし	248	56.5	59.7	25.0	30.2	34.7	23.4	24.2	29.8	17.7
わからない、何とも言えない	96	46.9	57.3	33.3	40.6	28.1	20.8	18.8	24.0	22.9
実施計画がある	153	47.1	71.2	30.7	39.9	46.4	26.1	26.1	37.3	26.1
具体的計画ないが、実施する予定	221	58.4	66.5	38.5	35.7	34.8	23.5	21.3	30.8	17.2
実施したいが、予算面などから困難	85	61.2	60.0	29.4	31.8	27.1	18.8	32.9	35.3	27.1
実施するつもりはない	90	51.1	46.7	18.9	33.3	28.9	21.1	21.1	18.9	18.9

	合計	運用商品に関するアドバイス	アラートシステム、運用見直し喚起システム提供	資産管理、配分シミュレーションの開発提供	DC通信、掲示板作成への協力	離・転職社員へのフォロー	事務アドバイスなど制度後のフォロー、ケア	効果的な制度運営ノウハウの提供、アドバイス	制度変更、改革に関する提案	その他
全体	552	22.8	21.4	6.9	10.5	48.4	27.2	25.5	15.8	1.3
従業員数～99人	115	25.2	20.9	3.5	7.0	46.1	34.8	22.6	17.4	0.0
100～299人	179	21.8	17.9	11.2	10.1	49.2	23.5	19.6	14.0	1.1
300～499人	60	30.0	11.7	1.7	8.3	46.7	31.7	31.7	16.7	1.7
500～999人	70	22.9	27.1	8.6	11.4	50.0	21.4	25.7	10.0	1.4
1000人以上	127	18.9	28.3	5.5	14.2	48.8	26.0	33.9	19.7	2.4
制度導入後1年未満	58	22.4	20.7	6.9	15.5	46.6	32.8	29.3	17.2	3.4
1年以上～3年未満	92	26.1	21.7	6.5	10.9	46.7	30.4	26.1	15.2	0.0
3年以上～5年未満	107	26.2	18.7	5.6	14.0	54.2	22.4	19.6	12.1	0.0
5年以上～7年未満	139	20.1	23.0	6.5	4.3	48.9	32.4	23.7	17.3	1.4
7年以上～9年未満	121	24.0	25.6	10.7	12.4	43.8	23.1	28.9	19.8	2.5
9年以上	30	10.0	10.0	0.0	10.0	56.7	20.0	33.3	6.7	0.0
DC制度運営の現状に満足	178	24.7	17.4	5.1	6.7	55.6	25.3	26.4	18.5	0.6
DC制度運営の現状に不満	281	21.0	23.1	8.5	12.5	43.4	28.8	26.3	14.9	1.8
DC制度運営の現状に中立的	92	23.9	23.9	5.4	12.0	48.9	26.1	21.7	13.0	1.1
マッチング拠出：導入済み、導入予定	68	23.5	19.1	5.9	11.8	47.1	29.4	23.5	22.1	1.5
導入時期未定(他社様子見)	140	24.3	29.3	9.3	13.6	47.9	23.6	28.6	18.6	1.4
導入予定なし	248	23.4	19.0	6.0	8.9	50.4	28.2	25.4	14.1	0.4
わからない、何とも言えない	96	18.8	17.7	6.3	9.4	44.8	28.1	22.9	11.5	3.1
実施計画がある	153	24.2	28.8	5.9	16.3	46.4	24.8	25.5	17.0	1.3
具体的計画ないが、実施する予定	221	22.2	20.4	7.7	9.5	43.4	25.3	29.9	15.8	0.9
実施したいが、予算面などから困難	85	23.5	16.5	8.2	10.6	60.0	32.9	25.9	12.9	2.4
実施するつもりはない	90	22.2	15.6	5.6	3.3	52.2	31.1	15.6	15.6	1.1