

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 10 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

2013 年 9 月

特性非営利活動法人 確定拠出年金総合研究所

## 【当調査の実施目的】

特定非営利活動法人確定拠出年金総合研究所（東京都中央区、理事長；秦穰治）は、企業型確定拠出年金導入済み企業を対象に、2013 年 5 月に「第 10 回企業型確定拠出年金制度の運営に関する導入企業担当者調査」を実施致しました。

厚生労働省の発表によると、2013 年 7 月末時点で企業型確定拠出年金は、企業型規約承認数 4,277 件、実施事業主数 17,476 社、企業型年金加入者数約 4,565 千人(平成 25 年 6 月末)(速報値)に達しています。

企業型確定拠出年金制度は、以前ほど制度普及が拡大して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いますが、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改善すべき課題が指摘されているところです。

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）が可能になり、また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たりするなど当制度は大きな転換点を迎えています。

効果的な継続教育・コミュニケーションの実施や制度運営に向けて導入企業の模索が続いておりますが、豊かな知見も徐々に蓄積されつつあります。

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 10 回目です。

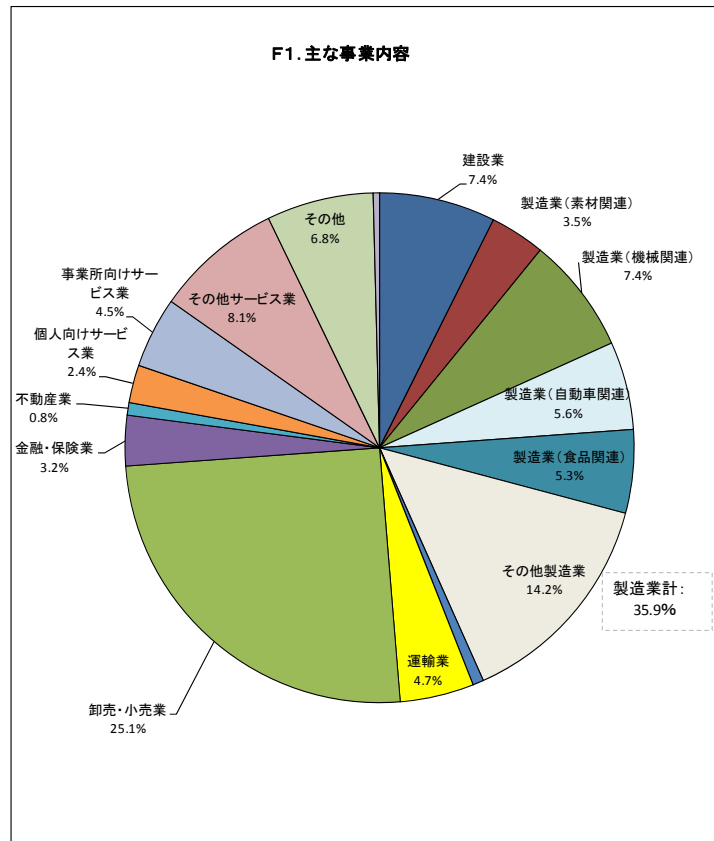
□調査設計、回収状況など調査の概要は以下の通りです。

- 1) 調査対象 ; 2013 年 2 月末までの承認規約代表事業所 4,215 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 3,959 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 ; 723 社（有効回収率：18.3%）  
\*内 5 通は締切以降に送付されてきたため、集計分析は 718 社で行った
- 4) 調査時期 ; 2013 年 5 月 7 日（月）～6 月 20 日（土）
- 5) 調査実施主体 ; 特定非営利活動法人 確定拠出年金総合研究所（NPO DC 総研）

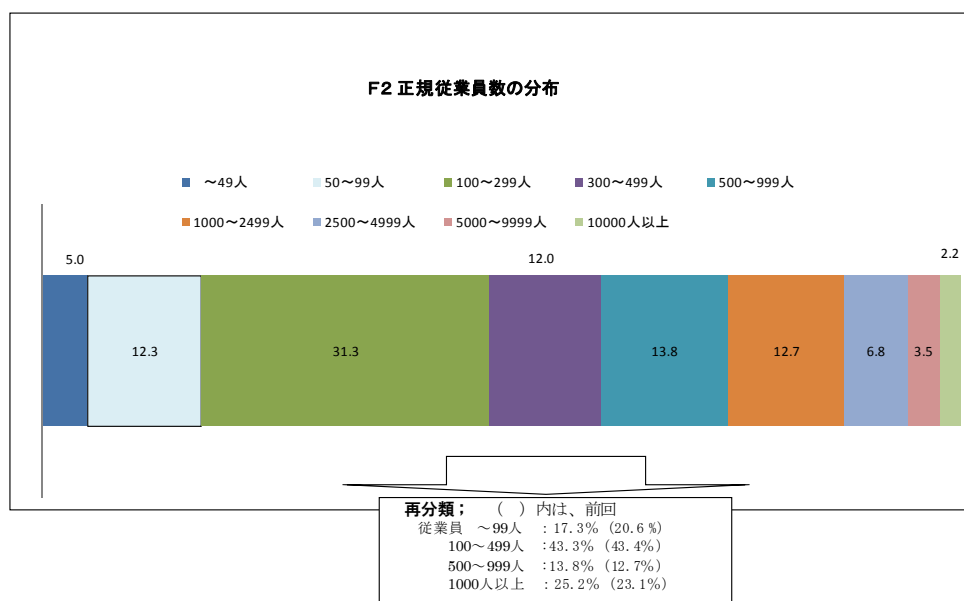
## 回答企業特性（プロフィール）

【N=718 社；単位％】

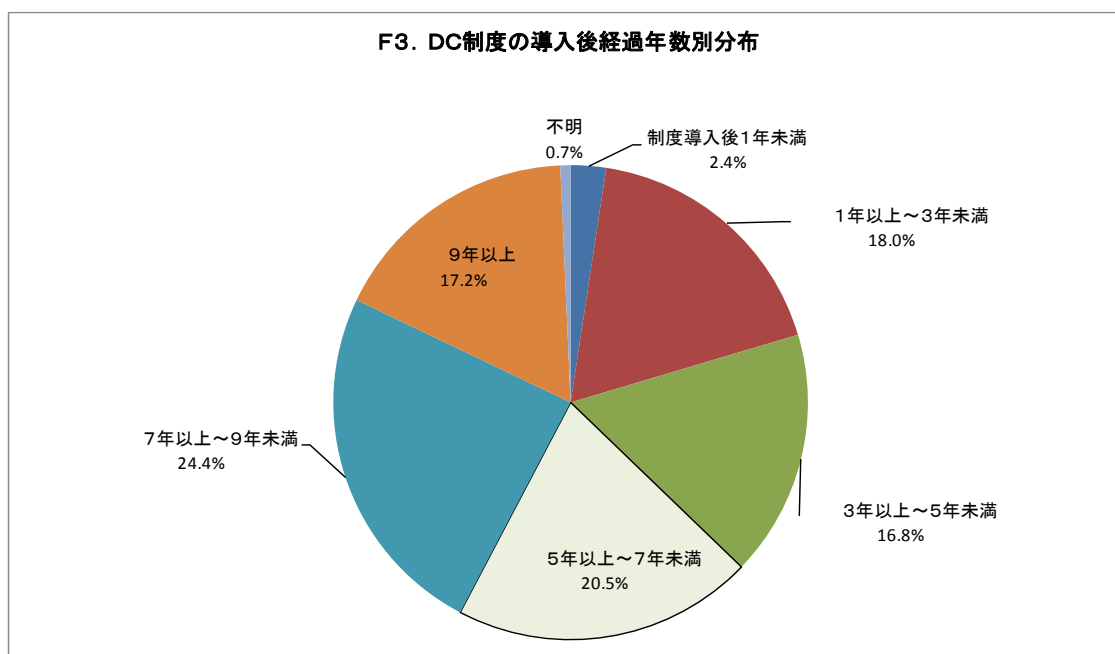
### 1. 主な事業内容



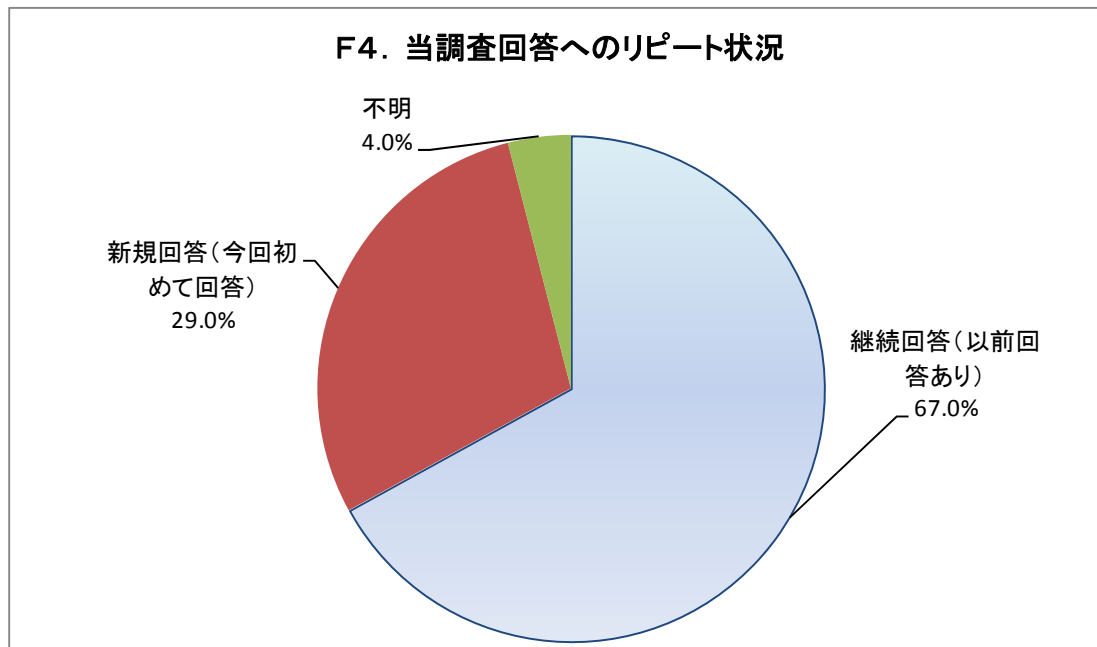
### 2. 従業員数の分布



### 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）



（参考）前回結果：「以前、回答あり 62.9%」

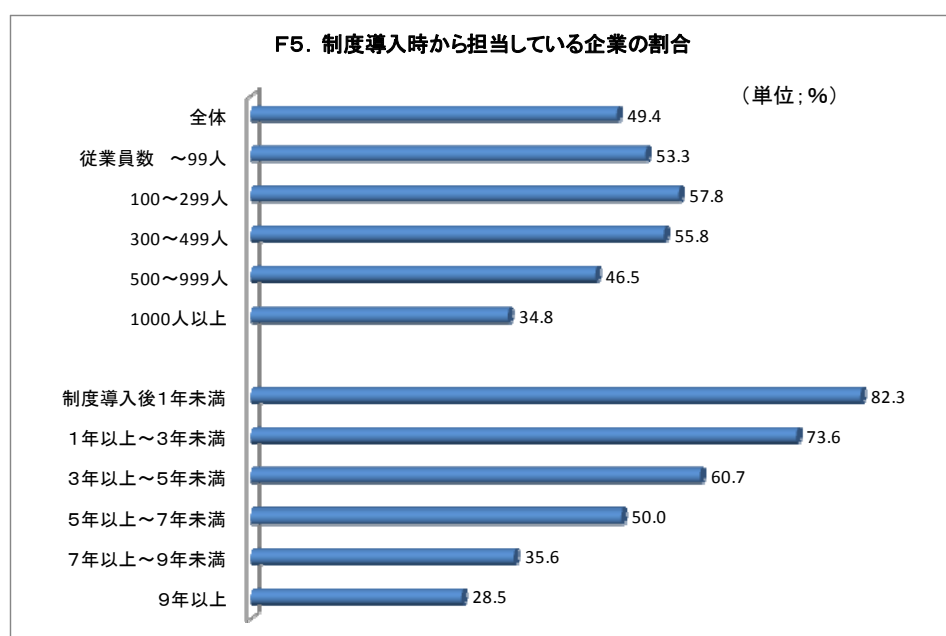
## 5. 当調査への回答者特性

### ① 職位：

・課長以上 46.6%、係長・担当者計 49.4%

|              | 合計  | 担当役員 | 担当部長 | 担当課長 | 担当係長 | 担当者  | その他 | 不明  |
|--------------|-----|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 全体           | 718 | 5.4  | 14.2 | 27.0 | 18.2 | 31.2 | 1.8 | 2.2 |
| 従業員数 ～99人    | 124 | 16.9 | 25.8 | 22.6 | 10.5 | 20.2 | 0.8 | 3.2 |
| 100～299人     | 225 | 5.8  | 18.2 | 32.0 | 15.6 | 25.3 | 0.4 | 2.7 |
| 300～499人     | 86  | 2.3  | 12.8 | 29.1 | 22.1 | 29.1 | 2.3 | 2.3 |
| 500～999人     | 99  | 2.0  | 7.1  | 22.2 | 25.3 | 39.4 | 3.0 | 1.0 |
| 1000人以上      | 181 | 0.0  | 6.1  | 25.4 | 21.5 | 42.0 | 3.3 | 1.7 |
| (300～999人)   | 185 | 2.2  | 9.7  | 25.4 | 23.8 | 34.6 | 2.7 | 1.6 |
| (1000～4999人) | 140 | 0.0  | 7.1  | 26.4 | 17.9 | 45.1 | 2.1 | 1.4 |
| (5000人以上)    | 41  | 0.0  | 2.4  | 22.0 | 34.2 | 31.7 | 7.3 | 2.4 |

### ② DC制度導入後における担当者の変更



### ③ 企業型確定拠出年金制度の担当期間

|              | 合計  | Q24②. 回答者の担当年数 |         |         |         |         |      |     |
|--------------|-----|----------------|---------|---------|---------|---------|------|-----|
|              |     | ～1年未満          | 1年～2年未満 | 2年～3年未満 | 3年～4年未満 | 4年～5年未満 | 5年以上 | 不明  |
| 全体           | 718 | 10.0           | 11.4    | 22.7    | 6.5     | 15.5    | 32.0 | 1.9 |
| 従業員数 ～99人    | 124 | 5.6            | 6.5     | 21.0    | 6.5     | 15.3    | 41.9 | 3.2 |
| 100～299人     | 225 | 9.3            | 9.8     | 19.6    | 5.8     | 19.6    | 34.1 | 1.8 |
| 300～499人     | 86  | 14.0           | 10.5    | 22.1    | 8.1     | 11.6    | 31.4 | 2.3 |
| 500～999人     | 99  | 7.1            | 17.2    | 27.2    | 8.1     | 12.1    | 27.3 | 1.0 |
| 1000人以上      | 181 | 13.8           | 14.4    | 25.8    | 6.1     | 14.4    | 23.8 | 1.7 |
| (300～999人)   | 185 | 10.3           | 14.1    | 24.9    | 8.1     | 11.9    | 29.1 | 1.6 |
| (1000～4999人) | 140 | 13.6           | 13.6    | 22.1    | 7.9     | 14.3    | 27.1 | 1.4 |
| (5000人以上)    | 41  | 14.6           | 17.1    | 39.1    | 0.0     | 14.6    | 12.2 | 2.4 |
| 制度導入後1年未満    | 17  | 70.5           | 11.8    | 11.8    | 0.0     | 0.0     | 0.0  | 5.9 |
| 1年以上～3年未満    | 129 | 9.3            | 20.9    | 57.3    | 4.7     | 3.1     | 0.8  | 3.9 |
| 3年以上～5年未満    | 122 | 7.4            | 9.8     | 15.6    | 18.9    | 36.8    | 9.0  | 2.5 |
| 5年以上～7年未満    | 148 | 8.1            | 8.1     | 17.6    | 4.1     | 14.2    | 46.5 | 1.4 |
| 7年以上～9年未満    | 174 | 10.3           | 6.9     | 16.7    | 3.4     | 12.6    | 49.5 | 0.6 |
| 9年以上         | 123 | 6.5            | 13.0    | 10.6    | 4.9     | 13.8    | 49.6 | 1.6 |

## パートⅠ.

### 企業型確定拠出制度の制度運営

#### 現状と課題

## 要旨と知見

### 1. 増加する従業員拠出(マッチング拠出)の導入、しかし対応は二分

・ 前回の調査結果では、「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%にとどまった。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、消極的な姿勢を示す企業が多かった。ところが、今回の調査では、「既に導入している」企業は19%に達し、「導入することを決めている」を合計すると24%で、4分の1を占める。「導入を検討中」が9%であることからマッチング拠出導入率は3割を超える状況にある。しかし、「いまのところ、導入する予定がない」が45%あり、前回と変わらない。マッチング拠出に関しては、積極的な企業と消極的な企業に二分している。

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、中堅・大企業ほど「従業員個々の拠出額管理などに手間がかかるから（事業主の事務負担が大きい）」が壁となってマッチング拠出に消極的姿勢を示す企業が多い。従業員数が500人未満企業では、マッチング拠出の導入率は2割を超えている（1000人以上の企業では12%）。

### 2. 継続教育・コミュニケーションへの取組には積極的だが、教育効果や内容には確信がもてず！

・ 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ると、具体的な計画の有無は別として“実施したい”との企業は61%あり、“実施するつもりはない”23%を大きく上回っている（他に、“実施したいが、予算面などから実施は困難”16%）。

DC制度導入後今までに、継続教育・コミュニケーションを実施した企業の割合は65%であることを重ねあわせると導入企業の6割は継続教育・コミュニケーションに対して前向きに捉え、取組もうとしている、といえる。継続教育の実施意向について企業特性別にみると、実施意向割合が高いのは、製造業や従業員数が300人以上の中堅・大企業である。反面、サービス業や、従業員数299人までの中小企業では“実施するつもりはない”と答える企業が多い（3割程度）。継続教育の実施状況は、企業規模による差が大きい。

ところで従前同様に継続教育・コミュニケーションに前向きな姿勢が多い一方で、その内容や効果的な方略などに関する企業の悩み・課題は深く、有効な解決策が見出されていない。

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「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」（45%）が続く。これらは、従前同様の結果である。

“その内、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22%、17%。複数回答同様の2項目が1位、2位を占める。

「教育効果がどの程度あるか、わからない」は、マッチング拠出の導入に前向きな企業及び継続教育の実施に積極的な企業で多い。「社員教育に投入可能な時間の確保困難」は、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で多い。

⇒以下、次ページに続く

- ・従って継続教育の実施を促すためにも、またマッチング拠出の導入を促すためにも継続教育の効果が期待できる（そのため効果・効率が高い、コストパフォーマンスが高いと予見できる）、と導入企業（担当者）が確信をもてるような継続教育・コミュニケーションメニューをどう開発するか、関係者が解決しなければならない直近の課題である。

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、精緻化する、それらを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制度運営の発展のために求められよう。

### 3. 制度運営満足に関わる運管取引、継続教育

- ・今回の調査でも企業型確定拠出年金制度を導入してから調査時点（2013 年5-6 月）における当制度の達成状況や浸透状況を捉えるために、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。この内、「⑮確定拠出年金制度運営の現状について満足している」企業の動向についてみると、“非常に満足”は1.5%にすぎず、“満足”を加えても1割超にとどまる。満足レベルでは“やや満足”の割合が多い。満足の質的レベルはそれほど高くはない。満足の程度の差はともかく、制度運営の現状に満足している企業は40%であり、不満企業の割合は合計で41%。満足・不満の評価は2分している。

DC制度運営の現状に満足している企業と不満企業の比較を通じて、DC制度運営満足企業の特徴をみると、最も相違がみられるのは運管対応に対する満足レベル別である。制度運営満足企業の割合は、運管取引満足企業が運管取引不満企業に比べ、5倍の開きがある。

社員の関心を高めたり、適切な制度運営を行う上で運管との協働関係を構築することがいかに必要であるか、を示唆する結果となっている。

また、DC制度運営の現状に満足している企業では、“この1年以内に継続教育の実施計画がある”企業の割合が多い。不満企業に比べて10ポイント程度の差がみられる。継続教育は、加入者の制度理解・制度関与を高める効果を期待できることから、その実施は制度運営の満足度を高めるはずである。従って、今後社員の制度関与、制度運営の活性化の達成度において、制度運営満足企業と不満企業間の格差が一層拡大する可能性がある。

（文責：常務理事 佐々木哲夫）

＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝  
|| \*なお、当文書に関するご質問は、下記宛お願いいたします ||  
|| mail : [sasaki@dcric.or.jp](mailto:sasaki@dcric.or.jp) ||  
|| Tel : 090 - 1812 - 8334 (直) 03-6686-0697 ||  
L ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝ ＝



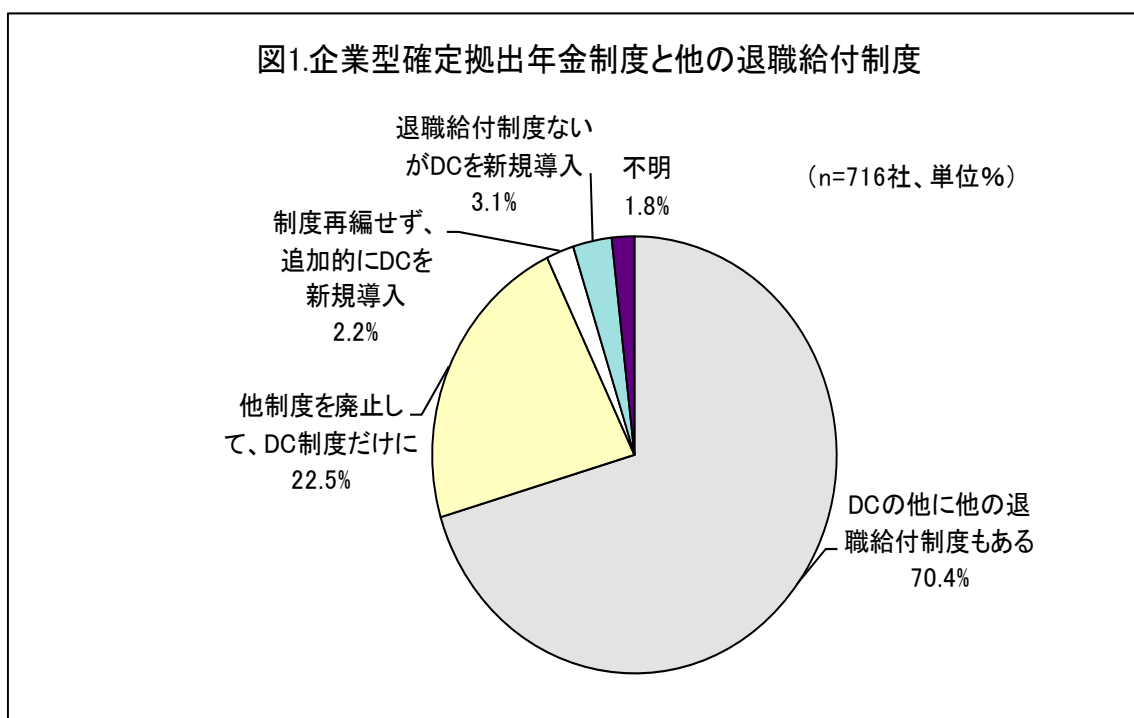
## I. 企業型確定拠出年金制度の概要

### 1. 企業型確定拠出年金と他の退職給付制度

- ・ 企業型確定拠出年金のほかに他の退職給付制度があるのか、その結果をまとめたものが図 1 である。その結果によると、7 割の企業で“企業型確定拠出年金のほかに、他の退職給付制度がある”。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、2 割を超える。

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。

- ・ このように、企業型確定拠出年金は、他の退職給付制度と併用される形で導入されることが多いが、その場合の制度としては退職一時金制度または確定給付型企业年金制度と考えられる。



— \* 以下、企業型確定拠出年金制度を「企業型 DC」という

\*\* 実際の回収数は 723 社であったが、7 社が集計分析の途上で発送されてきた。7 社の全体に与える影響の軽微な点を考慮し、当報告書では 716 社で集計分析している

(企業特性別)

- ・企業特性別に、企業型 DC 制度と他の退職給付制度の併用状況を見たのが表 1 である。

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などという企業特性を反映している。

- ・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との企業が多い。なお、これらの結果は今までと変わらないものである。

表1. 企業型DC制度と他の退職給付制度 (単位: %)

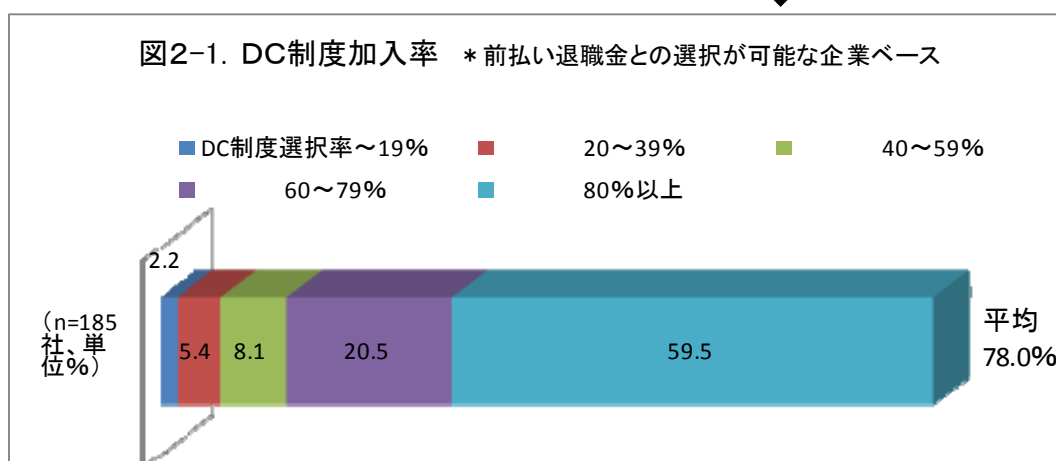
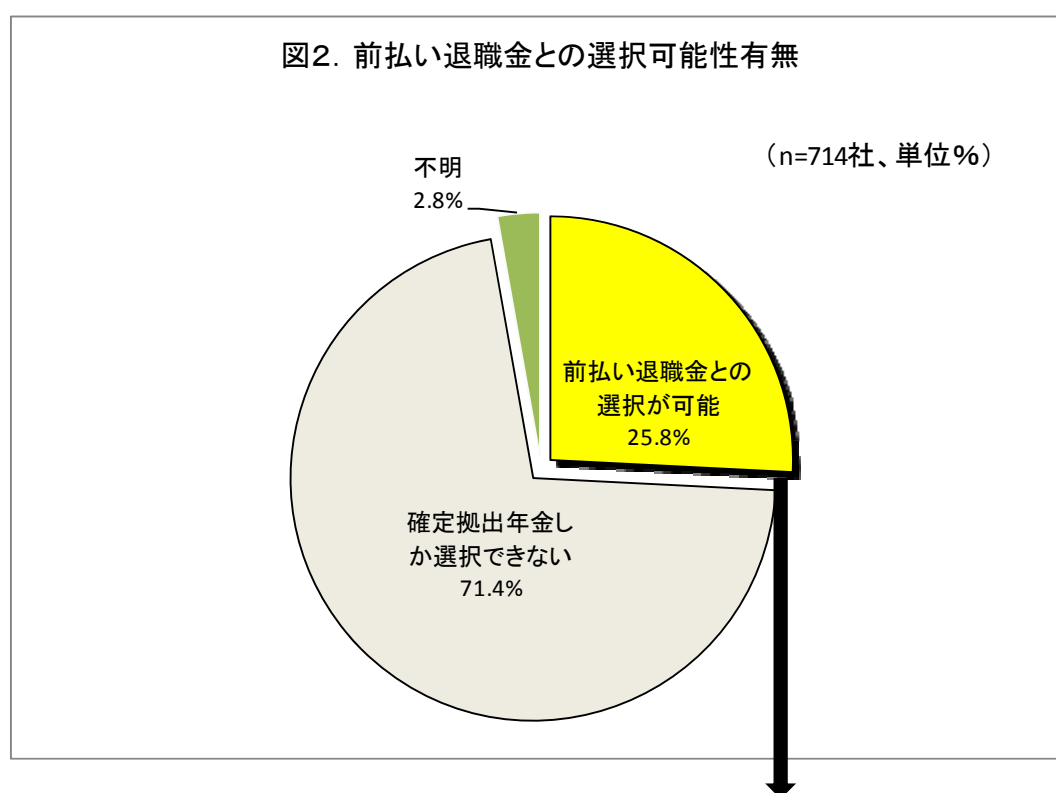
|              | 合計  | Q3. 他の退職給付制度有無               |                              |                              |                               |     |
|--------------|-----|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-----|
|              |     | DCの他に<br>他の退職<br>給付制度<br>もある | 他制度を<br>廃止し<br>て、DC制<br>度だけに | 制度再編<br>をせず、<br>追加的に<br>DC導入 | 退職制度<br>なかった<br>が、DCを<br>新規導入 | 不明  |
| 全体           | 716 | 70.4                         | 22.5                         | 2.2                          | 3.1                           | 1.8 |
| 主な業種別：建設業    | 52  | 73.1                         | 25.0                         | 0.0                          | 1.9                           | 0.0 |
| 製造業（機械関連）    | 52  | 63.5                         | 28.8                         | 5.8                          | 0.0                           | 1.9 |
| 製造業（自動車関連）   | 40  | 85.0                         | 12.5                         | 2.5                          | 0.0                           | 0.0 |
| 製造業（食品関連）    | 38  | 76.3                         | 15.8                         | 2.6                          | 5.3                           | 0.0 |
| 製造業（その他）     | 127 | 73.1                         | 21.3                         | 1.6                          | 2.4                           | 1.6 |
| 卸・小売業        | 180 | 67.2                         | 25.6                         | 2.8                          | 2.2                           | 2.2 |
| サービス業        | 107 | 62.6                         | 27.1                         | 2.8                          | 5.6                           | 1.9 |
| その他          | 117 | 75.2                         | 17.1                         | 0.9                          | 5.1                           | 1.7 |
| 従業員数 ～99人    | 124 | 61.4                         | 29.8                         | 1.6                          | 5.6                           | 1.6 |
| 100～299人     | 225 | 61.8                         | 32.0                         | 2.2                          | 3.1                           | 0.9 |
| 300～499人     | 85  | 74.0                         | 16.5                         | 1.2                          | 5.9                           | 2.4 |
| 500～999人     | 98  | 82.7                         | 10.2                         | 4.1                          | 2.0                           | 1.0 |
| 1000人以上      | 181 | 79.5                         | 15.5                         | 2.2                          | 0.6                           | 2.2 |
| (300～999人)   | 183 | 78.8                         | 13.1                         | 2.7                          | 3.8                           | 1.6 |
| (1000～4999人) | 140 | 75.6                         | 17.9                         | 2.9                          | 0.7                           | 2.9 |
| (5000人以上)    | 41  | 92.7                         | 7.3                          | 0.0                          | 0.0                           | 0.0 |

## 2. 前払い退職金との選択性有無と企業型確定拠出年金への加入率

- ・ところで、企業型DC制度の導入に際して前払い退職金との選択性を設けている企業は、どの程度であろうか。図2でその結果を見てみると、前払い退職金との選択性を設けている企業は4分の1程度にとどまる。前払い退職金との選択性を設けている企業において、加入資格のある社員の平均加入率は80%近くに達している（図2-1）。

上記結果を踏まえると、企業型DC制度に対する（加入資格のある）社員加入率は、全体で92%となる（「DC制度しか選択できない」71.4%+「選択性あり」25.8%×平均加入率78%）。

\*但し、算術平均



(企業特性別)

- ・前払い退職金との選択性を設けている企業は、業種別では卸・小売業や製造業（食品関連）で多く、従業員規模別にみると企業規模の大きい企業ほど多くなる（表2）。

従業員数 299 人までの中小企業では、8割以上が“DC制度しか選択できない”のに対して、1000人以上の大企業になると4割を超える企業で“前払い退職金との選択が可能”としている。

表2. 前払い退職金との選択性有無.. (単位: %)

|              | 合計  | Q 5. 前払い退職金との選択性有無 |            |     |
|--------------|-----|--------------------|------------|-----|
|              |     | 前払い退職金との選択が可能      | DCしか選択できない | 不明  |
| 全体           | 716 | 25.8               | 71.4       | 2.8 |
| 主な業種別：建設業    | 52  | 17.3               | 78.9       | 3.8 |
| 製造業（機械関連）    | 52  | 21.2               | 75.0       | 3.8 |
| 製造業（自動車関連）   | 40  | 22.5               | 75.0       | 2.5 |
| 製造業（食品関連）    | 38  | 31.6               | 68.4       | 0.0 |
| 製造業（その他）     | 127 | 22.8               | 74.1       | 3.1 |
| 卸・小売業        | 180 | 29.4               | 68.4       | 2.2 |
| サービス業        | 107 | 25.2               | 72.0       | 2.8 |
| その他          | 117 | 29.9               | 66.7       | 3.4 |
| 従業員数 ～99人    | 124 | 14.5               | 82.3       | 3.2 |
| 100～299人     | 225 | 18.2               | 79.6       | 2.2 |
| 300～499人     | 85  | 27.1               | 70.5       | 2.4 |
| 500～999人     | 98  | 25.5               | 72.5       | 2.0 |
| 1000人以上      | 181 | 42.5               | 53.6       | 3.9 |
| (300～999人)   | 183 | 26.2               | 71.6       | 2.2 |
| (1000～4999人) | 140 | 38.6               | 57.1       | 4.3 |
| (5000人以上)    | 41  | 56.1               | 41.5       | 2.4 |

表3. DC制度加入率:前払い退職金との選択が可能な企業ベース (単位: %)

|              | 合計  | Q 5S1. DC制度加入率 |        |        |        |       |      |      |      |
|--------------|-----|----------------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|
|              |     | DC制度選択率～19%    | 20～39% | 40～59% | 60～79% | 80%以上 | 不明   | 平均   | 標準偏差 |
| 全体           | 185 | 2.2            | 5.4    | 8.1    | 20.5   | 59.5  | 4.3  | 78.0 | 22.5 |
| 主な業種別：建設業    | 9   | 11.1           | 0.0    | 0.0    | 11.1   | 66.7  | 11.1 | 81.1 | 32.1 |
| 製造業（機械関連）    | 11  | 0.0            | 0.0    | 0.0    | 18.2   | 72.7  | 9.1  | 86.0 | 11.3 |
| 製造業（自動車関連）   | 9   | 0.0            | 11.1   | 0.0    | 0.0    | 88.9  | 0.0  | 84.6 | 21.4 |
| 製造業（食品関連）    | 12  | 0.0            | 16.7   | 25.0   | 16.7   | 33.3  | 8.3  | 64.7 | 25.7 |
| 製造業（その他）     | 29  | 0.0            | 3.4    | 6.9    | 17.2   | 69.1  | 3.4  | 82.9 | 16.5 |
| 卸・小売業        | 53  | 0.0            | 3.8    | 5.7    | 32.1   | 52.7  | 5.7  | 77.7 | 19.1 |
| サービス業        | 27  | 3.7            | 14.8   | 14.8   | 18.5   | 44.5  | 3.7  | 68.9 | 28.4 |
| その他          | 35  | 5.7            | 0.0    | 8.6    | 17.1   | 68.6  | 0.0  | 80.9 | 23.8 |
| 従業員数 ～99人    | 18  | 5.6            | 5.6    | 11.1   | 16.7   | 61.0  | 0.0  | 75.6 | 27.5 |
| 100～299人     | 41  | 0.0            | 4.9    | 12.2   | 17.1   | 63.4  | 2.4  | 82.0 | 20.2 |
| 300～499人     | 23  | 4.3            | 13.0   | 0.0    | 21.7   | 52.3  | 8.7  | 72.8 | 28.2 |
| 500～999人     | 25  | 4.0            | 4.0    | 4.0    | 32.0   | 52.0  | 4.0  | 75.8 | 23.6 |
| 1000人以上      | 77  | 1.3            | 3.9    | 9.1    | 18.2   | 62.3  | 5.2  | 78.9 | 20.5 |
| (300～999人)   | 48  | 4.2            | 8.3    | 2.1    | 27.1   | 52.0  | 6.3  | 74.4 | 25.6 |
| (1000～4999人) | 54  | 1.9            | 3.7    | 5.6    | 25.9   | 57.3  | 5.6  | 78.3 | 20.5 |
| (5000人以上)    | 23  | 0.0            | 4.3    | 17.4   | 0.0    | 74.0  | 4.3  | 80.3 | 20.9 |

### 3. 企業型確定拠出年金制度導入後における退職給付制度の変更

- ・企業型DC制度導入後における退職給付制度の変更の有無をきいた。

図3でその結果を見ると、「変更した」及び「変更する予定」はあわせても3割程度にすぎず、6割の企業は「変更していない、変更予定はない」としている。しかし、変更割合は、前回より10ポイント程度増加している。「DB制度からDC制度への流れ」を考えると、今後においても退職給付制度の変更割合は上昇すると思われる。

制度変更は、「従業員数が1000人以上」の大企業や「DC制度導入後9年以上」の企業で多い。

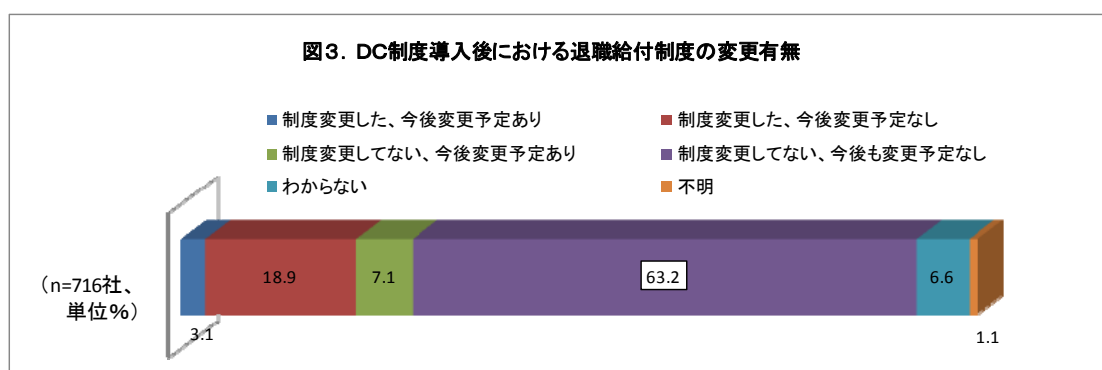


表4. DC制度導入後における退職給付制度の変更有無 (単位: %)

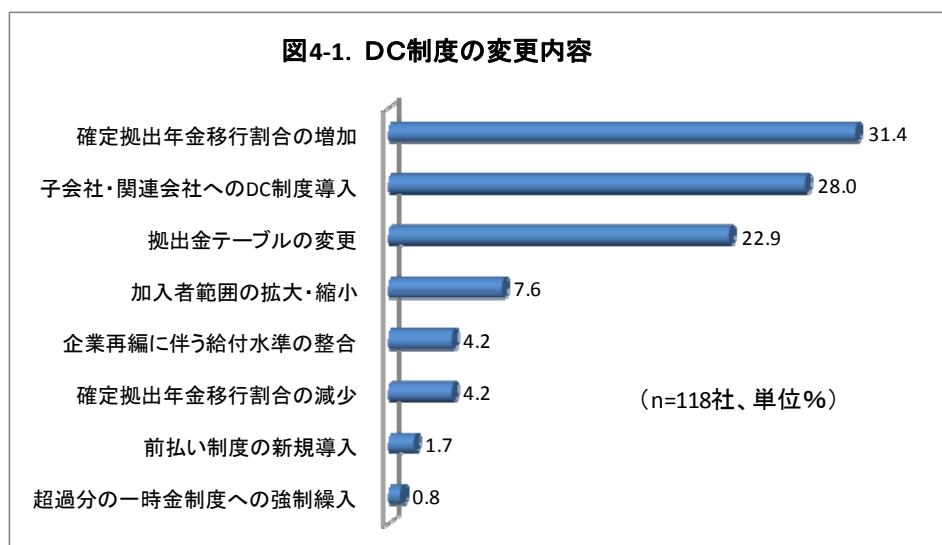
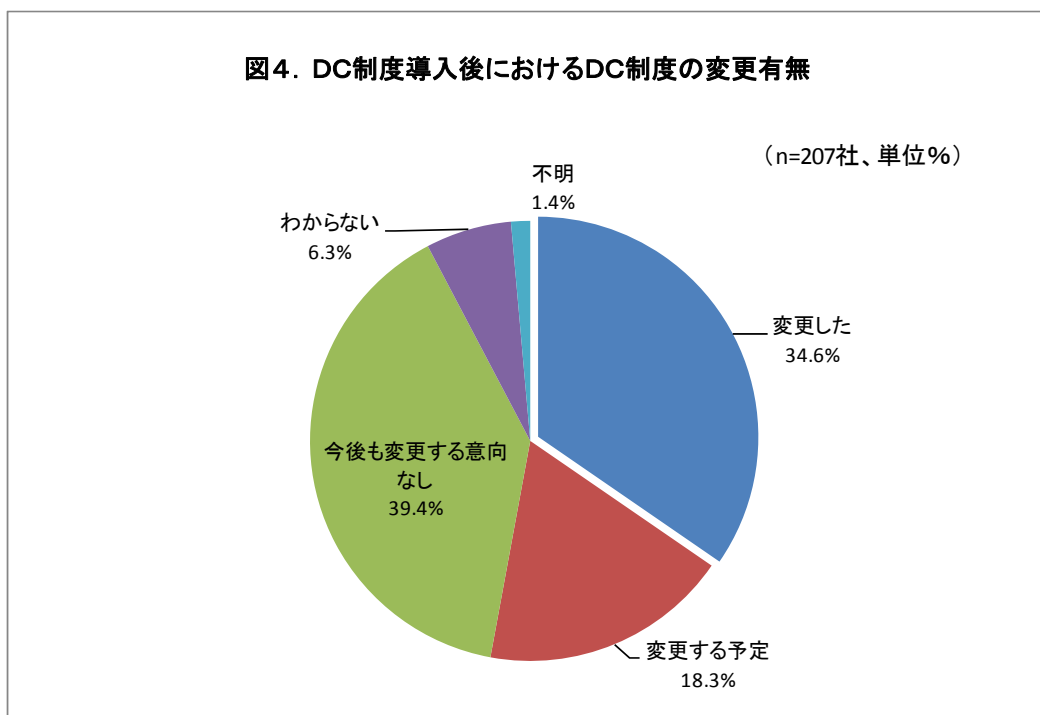
|              | 合計  | 制度変更した、今後変更予定あり | 制度変更した、今後変更予定なし | 制度変更していない、今後変更予定あり | 制度変更していない、今後変更予定なし | わからない | 不明  |
|--------------|-----|-----------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------|-----|
| 全体           | 716 | 3.1             | 18.9            | 7.1                | 63.2               | 6.6   | 1.1 |
| 主な業種別：建設業    | 52  | 3.8             | 17.3            | 11.5               | 61.6               | 5.8   | 0.0 |
| 製造業（機械関連）    | 52  | 0.0             | 21.2            | 1.9                | 67.3               | 7.7   | 1.9 |
| 製造業（自動車関連）   | 40  | 2.5             | 22.5            | 10.0               | 62.5               | 0.0   | 2.5 |
| 製造業（食品関連）    | 38  | 2.6             | 21.1            | 5.3                | 60.5               | 7.9   | 2.6 |
| 製造業（その他）     | 127 | 0.8             | 18.1            | 12.6               | 59.8               | 7.1   | 1.6 |
| 卸・小売業        | 180 | 5.6             | 17.8            | 5.6                | 62.1               | 8.3   | 0.6 |
| サービス業        | 107 | 2.8             | 15.0            | 5.6                | 69.1               | 7.5   | 0.0 |
| その他          | 117 | 3.4             | 21.4            | 5.1                | 64.1               | 4.3   | 1.7 |
| 従業員数 ～99人    | 124 | 3.2             | 15.3            | 7.3                | 63.7               | 9.7   | 0.8 |
| 100～299人     | 225 | 1.3             | 16.0            | 4.9                | 70.3               | 7.1   | 0.4 |
| 300～499人     | 85  | 2.4             | 17.6            | 5.9                | 64.6               | 7.1   | 2.4 |
| 500～999人     | 98  | 2.0             | 25.5            | 7.1                | 60.3               | 3.1   | 2.0 |
| 1000人以上      | 181 | 6.1             | 21.5            | 10.5               | 55.8               | 5.0   | 1.1 |
| (300～999人)   | 183 | 2.2             | 21.9            | 6.6                | 62.2               | 4.9   | 2.2 |
| (1000～4999人) | 140 | 6.4             | 18.6            | 7.1                | 61.5               | 5.7   | 0.7 |
| (5000人以上)    | 41  | 4.9             | 31.7            | 22.0               | 36.6               | 2.4   | 2.4 |
| 制度導入後1年未満    | 17  | 0.0             | 5.9             | 5.9                | 82.3               | 5.9   | 0.0 |
| 1年以上～3年未満    | 129 | 1.6             | 15.5            | 5.4                | 72.1               | 5.4   | 0.0 |
| 3年以上～5年未満    | 120 | 2.5             | 19.2            | 8.3                | 64.2               | 5.8   | 0.0 |
| 5年以上～7年未満    | 148 | 1.4             | 15.5            | 5.4                | 68.2               | 8.8   | 0.7 |
| 7年以上～9年未満    | 174 | 4.6             | 20.1            | 8.6                | 58.7               | 5.7   | 2.3 |
| 9年以上         | 123 | 5.7             | 25.2            | 8.1                | 51.3               | 7.3   | 2.4 |

## （確定拠出年金制度内容の変更）

- ・次に、企業型DC制度導入後におけるDC制度内容の変更動向をみてもみる。

図4でその結果をみると“DC制度導入後、退職給付制度を変更した、変更予定がある“企業の内、半数がDC制度を「変更した」及び「変更する予定」と答えている。

変更の内容をみると、「確定拠出年金移行割合（拠出額）の増加」が最も多く、以下「子会社・関連会社における確定拠出年金制度の導入」、「拠出金テーブルの変更」が続く（図4-1）。



(企業特性別)

- ・企業特性別に、DC制度の変更状況をみると(表5)、「変更した」のは業種別では製造業(機械関連)、卸・小売業、企業規模別では従業員数300人以上の中堅・大企業が多い。

また、当制度導入経過年数が7年以上になる企業や“退職給付制度をDC制度だけにした”企業においても、DC制度を変更した企業が多い。

反面、従業員数が299人までの中小企業や「退職給付制度がDC制度の他にもある」企業は、“今後もDC制度を変更する予定なし”と答える企業が多い。

表5. DC制度導入後におけるDC制度の変更有無 \*DC制度導入後、退職給付制度をした企業ベース(単位:%)

|              | 合計  | 変更した | 変更する<br>予定 | 今後も変<br>更する意<br>向なし | わからな<br>い | 不明  |
|--------------|-----|------|------------|---------------------|-----------|-----|
| 全体           | 208 | 34.6 | 18.3       | 39.4                | 6.3       | 1.4 |
| 主な業種別：建設業    | 17  | 29.4 | 35.3       | 23.5                | 5.9       | 5.9 |
| 製造業(機械関連)    | 12  | 50.0 | 8.3        | 41.7                | 0.0       | 0.0 |
| 製造業(自動車関連)   | 14  | 35.7 | 14.3       | 35.7                | 14.3      | 0.0 |
| 製造業(食品関連)    | 11  | 36.4 | 9.1        | 54.5                | 0.0       | 0.0 |
| 製造業(その他)     | 40  | 22.5 | 20.0       | 50.0                | 7.5       | 0.0 |
| 卸・小売業        | 52  | 44.3 | 19.2       | 26.9                | 5.8       | 3.8 |
| サービス業        | 25  | 32.0 | 20.0       | 48.0                | 0.0       | 0.0 |
| その他          | 35  | 31.4 | 14.3       | 42.9                | 11.4      | 0.0 |
| 従業員数 ～99人    | 32  | 25.0 | 25.0       | 43.7                | 6.3       | 0.0 |
| 100～299人     | 50  | 30.0 | 12.0       | 50.0                | 6.0       | 2.0 |
| 300～499人     | 22  | 36.4 | 22.7       | 27.3                | 9.1       | 4.5 |
| 500～999人     | 34  | 47.1 | 5.9        | 38.2                | 5.9       | 2.9 |
| 1000人以上      | 69  | 36.3 | 24.6       | 33.3                | 5.8       | 0.0 |
| (300～999人)   | 56  | 42.9 | 12.5       | 33.9                | 7.1       | 3.6 |
| (1000～4999人) | 45  | 31.1 | 26.7       | 35.5                | 6.7       | 0.0 |
| (5000人以上)    | 24  | 45.8 | 20.8       | 29.2                | 4.2       | 0.0 |
| 制度導入後1年未満    | 2   | 0.0  | 0.0        | 100.0               | 0.0       | 0.0 |
| 1年以上～3年未満    | 29  | 24.1 | 17.2       | 51.8                | 6.9       | 0.0 |
| 3年以上～5年未満    | 36  | 27.8 | 22.2       | 38.9                | 11.1      | 0.0 |
| 5年以上～7年未満    | 33  | 27.3 | 9.1        | 48.4                | 9.1       | 6.1 |
| 7年以上～9年未満    | 58  | 39.7 | 15.5       | 37.9                | 5.2       | 1.7 |
| 9年以上         | 48  | 47.9 | 27.1       | 22.9                | 2.1       | 0.0 |
| 他の退職給付制度がある  | 165 | 33.3 | 17.6       | 41.2                | 6.7       | 1.2 |
| DC制度だけにした    | 38  | 39.5 | 23.7       | 31.6                | 2.6       | 2.6 |

#### 4. 従業員本人の掛け金拠出（マッチング拠出）の実施状況

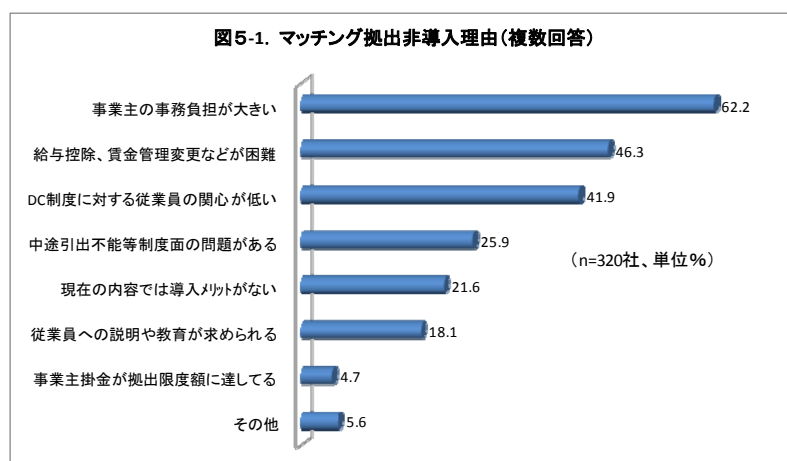
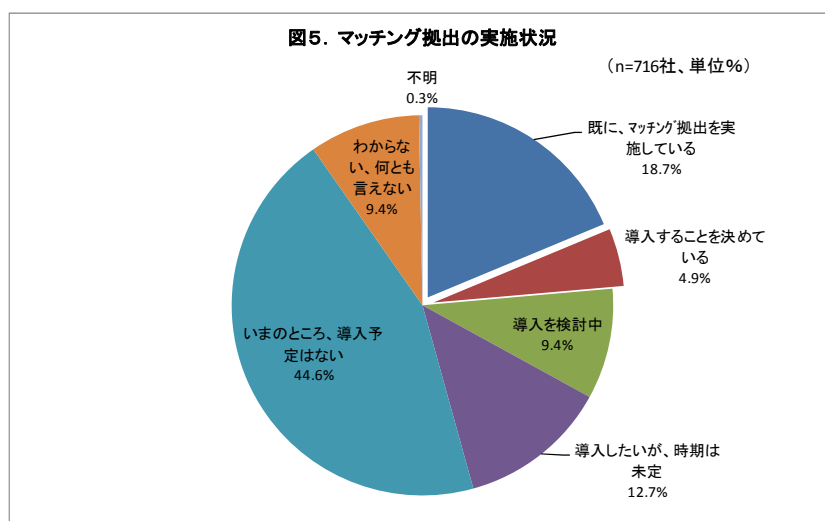
##### 1) 従業員本人の掛け金拠出（マッチング拠出）の実施

- ・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、企業としての対応を聞いた。

前回の調査結果では、「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%にとどまった。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、従業員本人の掛け金拠出（マッチング拠出）に対して消極的な姿勢を示す企業が多かった。

ところが、今回の調査では、「既に導入している」企業は19%に達し、「導入することを決めている」を合計すると24%と4分の1を占める。「導入を検討中」が9%であることからマッチング拠出導入率は3割超を期待できる（図5）。ただ「いまのところ、導入する予定がない」も前回同様45%ある。事業主の事務負担が大きな壁になっている（図5-1）。

現状においては、マッチング拠出に対する導入企業の対応は二分している。





（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てる（表6）。

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、大企業ほど消極的姿勢を示す企業が多い傾向にある。従業員数が500人未満企業では、マッチング拠出の導入率は2割を超えている一方で、従業員数1000人以上の企業になると、マッチング拠出の導入率は1割を超える程度にしかすぎない。

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、マッチング拠出導入率が高いのは、「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、「DCしか選択ができない」企業である。

しかし、「DC制度以外に他の退職給付制がある」企業や「前払い退職金との選択制がある」企業では、「導入を検討している」や「導入したいが、時期は未定」と回答する割合が多い。

マッチング拠出に関する取組姿勢は、従業員規模による相違が大きい。

表6. マッチング拠出の実施状況

（単位：％）

|               | 合計  | Q7. マッチング 拠出への対応   |              |        |              |                |               | 不明  |
|---------------|-----|--------------------|--------------|--------|--------------|----------------|---------------|-----|
|               |     | 既に、マッチング 拠出を実施している | 導入することを決めている | 導入を検討中 | 導入したいが、時期は未定 | 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            | 716 | 18.7               | 4.9          | 9.4    | 12.7         | 44.6           | 9.4           | 0.3 |
| 主な業種別：建設業     | 52  | 15.4               | 1.9          | 5.8    | 11.5         | 53.9           | 11.5          | 0.0 |
| 製造業（機械関連）     | 52  | 9.6                | 3.8          | 11.5   | 9.6          | 59.7           | 5.8           | 0.0 |
| 製造業（自動車関連）    | 40  | 7.5                | 7.5          | 20.0   | 15.0         | 40.0           | 10.0          | 0.0 |
| 製造業（食品関連）     | 38  | 13.2               | 5.3          | 10.5   | 21.1         | 42.0           | 5.3           | 2.6 |
| 製造業（その他）      | 127 | 15.7               | 5.5          | 9.4    | 12.6         | 45.8           | 10.2          | 0.8 |
| 卸・小売業         | 180 | 21.7               | 3.9          | 10.6   | 10.6         | 41.5           | 11.7          | 0.0 |
| サービス業         | 107 | 27.1               | 5.6          | 7.5    | 16.8         | 32.7           | 10.3          | 0.0 |
| その他           | 117 | 20.5               | 6.0          | 6.0    | 11.1         | 50.4           | 6.0           | 0.0 |
| 従業員数 ～99人     | 124 | 21.0               | 5.6          | 8.9    | 10.5         | 41.1           | 12.9          | 0.0 |
| 100～299人      | 225 | 22.7               | 1.3          | 6.2    | 12.0         | 47.2           | 10.2          | 0.4 |
| 300～499人      | 85  | 20.0               | 7.1          | 10.6   | 15.3         | 39.9           | 7.1           | 0.0 |
| 500～999人      | 98  | 18.4               | 5.1          | 10.2   | 15.3         | 42.9           | 7.1           | 1.0 |
| 1000人以上       | 181 | 12.2               | 7.2          | 12.7   | 12.7         | 46.9           | 8.3           | 0.0 |
| （300～999人）    | 183 | 19.1               | 6.0          | 10.4   | 15.3         | 41.6           | 7.1           | 0.5 |
| （1000～4999人）  | 140 | 10.7               | 6.4          | 11.4   | 13.6         | 48.6           | 9.3           | 0.0 |
| （5000人以上）     | 41  | 17.1               | 9.8          | 17.1   | 9.8          | 41.3           | 4.9           | 0.0 |
| 制度導入後1年未満     | 17  | 29.4               | 0.0          | 5.9    | 11.8         | 35.3           | 17.6          | 0.0 |
| 1年以上～3年未満     | 129 | 19.4               | 1.6          | 7.0    | 14.0         | 49.5           | 8.5           | 0.0 |
| 3年以上～5年未満     | 120 | 16.7               | 2.5          | 12.5   | 18.3         | 40.8           | 9.2           | 0.0 |
| 5年以上～7年未満     | 148 | 19.6               | 7.4          | 6.1    | 8.8          | 45.2           | 12.2          | 0.7 |
| 7年以上～9年未満     | 174 | 14.4               | 3.4          | 7.5    | 13.2         | 51.1           | 9.8           | 0.6 |
| 9年以上          | 123 | 23.6               | 10.6         | 16.3   | 9.8          | 34.8           | 4.9           | 0.0 |
| 他の退職給付制度がある   | 504 | 17.5               | 4.8          | 10.5   | 13.5         | 43.6           | 9.7           | 0.4 |
| DC制度だけにした     | 161 | 21.1               | 4.3          | 6.8    | 10.6         | 47.3           | 9.9           | 0.0 |
| 前払い退職金との選択が可能 | 185 | 15.1               | 7.0          | 11.4   | 14.1         | 42.2           | 9.7           | 0.5 |
| DCしか選択できない    | 510 | 19.0               | 4.3          | 8.6    | 12.4         | 46.3           | 9.2           | 0.2 |

## 2) マッチング拠出率の事前予想

・マッチング拠出導入企業に加入者の何%がマッチング拠出を行うと事前予想したか、聞いたところ平均で20%であった。比較的強気の予想といえる(図6)。

そこで次に、実際の加入率が想定通りか、聞いた。図6-1でその結果をみると、半数近くが「想定を下回った」と答えている。しかし、2割が「想定を上回った」としている。

当然のことながら、事前の加入率を1ケタ台と低めに予想した企業ほど「想定を上回った」と答え、40%以上を予想した企業では「想定を下回った」としている(表7)。

しかし、10~19%の予想では、「想定を上回った」、「想定を下回った」との回答割合が最も多く、判断が分かれる結果となった。

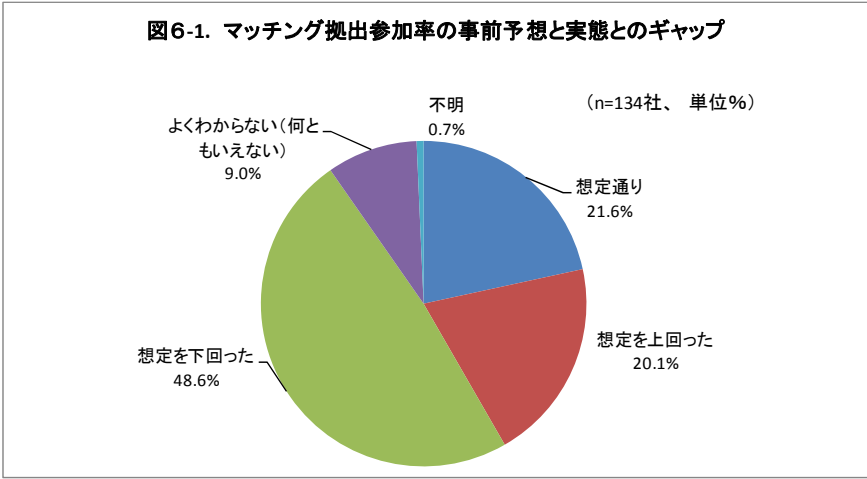
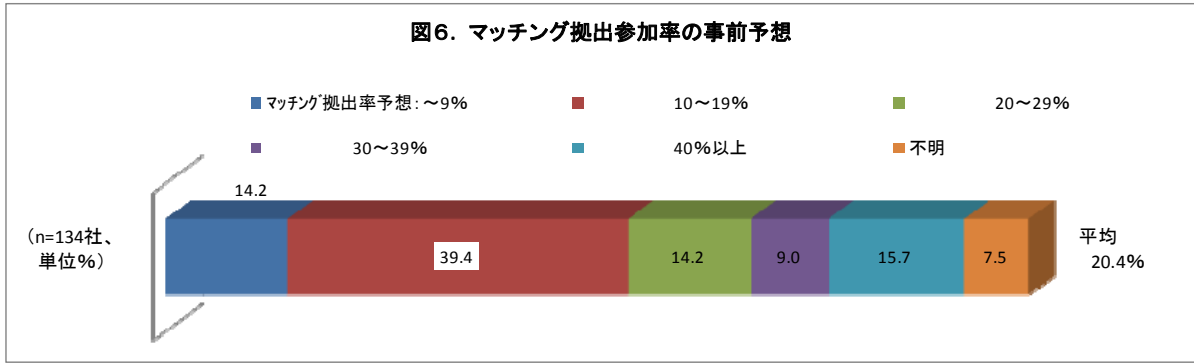
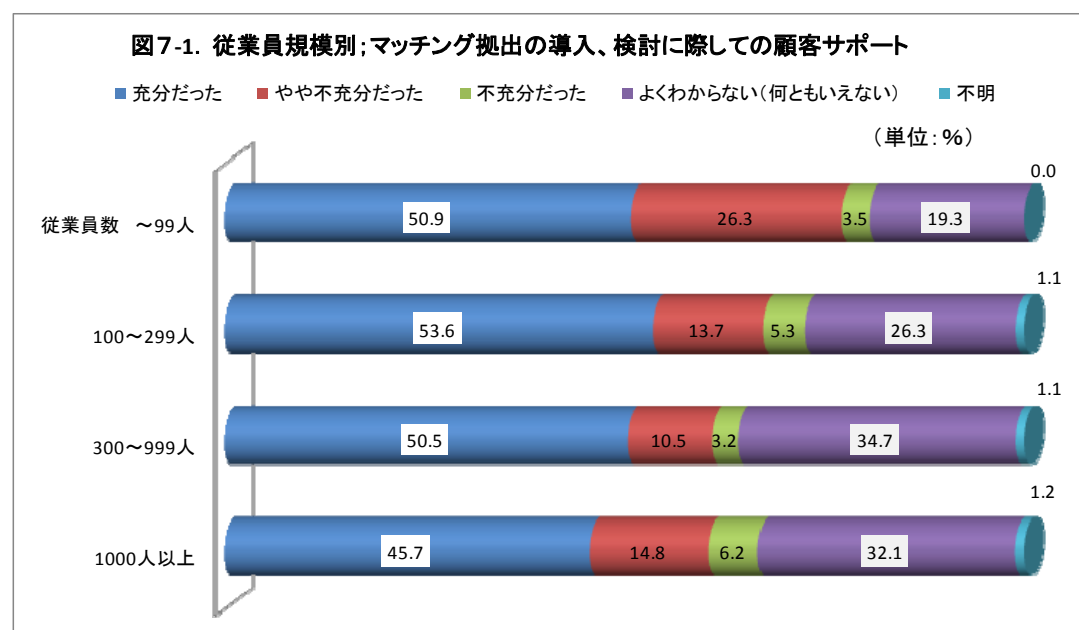
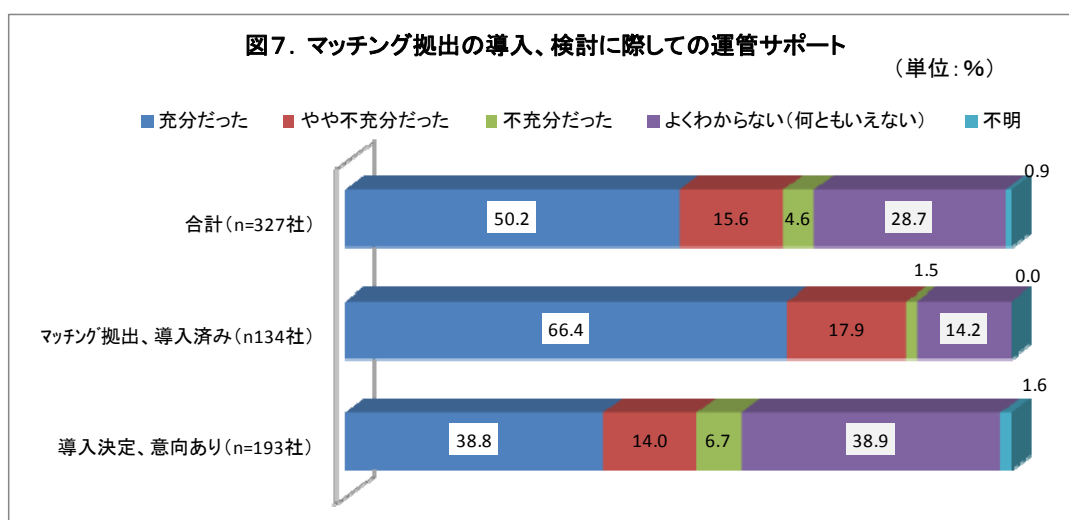


表7. マッチング拠出参加率の事前予想と実態とのギャップ (単位%)

|         | マッチング拠出率予想: ~9% | 10~19% | 20~29% | 30~39% | 40%以上 | 不明  |
|---------|-----------------|--------|--------|--------|-------|-----|
| 全体      | 14.3            | 39.1   | 14.3   | 9.0    | 15.8  | 7.5 |
| 想定通り    | 20.7            | 24.1   | 17.2   | 6.9    | 27.7  | 3.4 |
| 想定を上回った | 26.9            | 38.6   | 11.5   | 3.8    | 19.2  | 0.0 |
| 想定を下回った | 7.7             | 49.2   | 15.4   | 12.3   | 12.3  | 3.1 |

## (マッチング拠出の導入や検討に際しての運管サポート)

- ・マッチング拠出導入済み企業や導入を予定していたり、検討している企業に対して「マッチング拠出の導入や検討に際して、運管サポートが充分だったか」を聞いたが、半数の企業で“充分だった”と答えている。この割合は、導入済みの企業ほど高い(図7)。
- ・運管サポートについて従業員規模別にみると、とくに1000人以上の大企業で“充分だった”との割合が低かった(図7-1)。しかし、従業員数99人までの小企業の場合、“充分だった”が半数ある一方で、“やや不十分だった”も26%あり、判断が分かれている。



(企業特性別；マッチング拠出非導入理由)

- ・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、企業規模別で従業員数 100～499 人の中堅企業や“DC 制度しか選択出来ない”企業で多い（表 8）。
- ・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、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、「DC 制度に対する従業員の関心が低いから」は、企業規模別で従業員数 500 人未満の中堅・中小企業で多くあげられている。

マッチング拠出の非導入理由をみると、企業規模による違いを指摘できる。

表8. マッチング拠出非導入理由 \* マッチング拠出を導入する予定がない企業ベース (単位：%)

|               | 合計  | 事業主の<br>事務負担<br>が大きい | 給与控<br>除、賃金<br>管理変更<br>などが困<br>難 | 現在の内<br>容では導<br>入メリット<br>がない | DC制度に<br>対する従<br>業員の関<br>心が低い | 中途引出<br>不能等制<br>度面の問<br>題がある | 従業員へ<br>の説明や<br>教育が求<br>められる | 事業主掛<br>金が拠出<br>限度額に<br>達してる | その他  | 不明  |
|---------------|-----|----------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------|-----|
| 全体            | 320 | 62.2                 | 46.3                             | 21.6                         | 41.9                          | 25.9                         | 18.1                         | 4.7                          | 5.6  | 1.3 |
| 主な業種別：建設業     | 28  | 57.1                 | 35.7                             | 21.4                         | 35.7                          | 39.3                         | 17.9                         | 7.1                          | 7.1  | 3.6 |
| 製造業（機械関連）     | 31  | 74.2                 | 71.0                             | 19.4                         | 45.2                          | 19.4                         | 6.5                          | 6.5                          | 3.2  | 0.0 |
| 製造業（自動車関連）    | 16  | 50.0                 | 56.3                             | 31.3                         | 25.0                          | 12.5                         | 6.3                          | 6.3                          | 12.5 | 0.0 |
| 製造業（食品関連）     | 16  | 75.0                 | 50.0                             | 18.8                         | 43.8                          | 25.0                         | 31.3                         | 6.3                          | 0.0  | 0.0 |
| 製造業（その他）      | 58  | 55.2                 | 31.0                             | 25.9                         | 43.1                          | 25.9                         | 22.4                         | 3.4                          | 8.6  | 1.7 |
| 卸・小売業         | 75  | 54.7                 | 38.7                             | 16.0                         | 40.0                          | 26.7                         | 16.0                         | 6.7                          | 8.0  | 2.7 |
| サービス業         | 35  | 68.6                 | 57.1                             | 8.6                          | 45.7                          | 17.1                         | 14.3                         | 2.9                          | 0.0  | 0.0 |
| その他           | 59  | 71.2                 | 52.5                             | 32.2                         | 44.1                          | 30.5                         | 23.7                         | 1.7                          | 3.4  | 0.0 |
| 従業員数 ～99人     | 51  | 51.0                 | 27.5                             | 15.7                         | 49.0                          | 27.5                         | 25.5                         | 3.9                          | 7.8  | 2.0 |
| 100～299人      | 106 | 68.9                 | 36.8                             | 13.2                         | 48.1                          | 23.6                         | 17.9                         | 1.9                          | 2.8  | 1.9 |
| 300～499人      | 34  | 91.2                 | 52.9                             | 41.2                         | 44.1                          | 47.1                         | 20.6                         | 5.9                          | 5.9  | 0.0 |
| 500～999人      | 42  | 57.1                 | 59.5                             | 26.2                         | 28.6                          | 21.4                         | 19.0                         | 4.8                          | 7.1  | 2.4 |
| 1000人以上       | 85  | 51.8                 | 60.0                             | 25.9                         | 34.1                          | 21.2                         | 11.8                         | 8.2                          | 7.1  | 0.0 |
| (300～999人)    | 76  | 72.4                 | 56.6                             | 32.9                         | 35.5                          | 32.9                         | 19.7                         | 5.3                          | 6.6  | 1.3 |
| (1000～4999人)  | 68  | 55.9                 | 57.4                             | 22.1                         | 33.8                          | 22.1                         | 13.2                         | 8.8                          | 5.9  | 0.0 |
| (5000人以上)     | 17  | 35.3                 | 70.6                             | 41.2                         | 35.3                          | 17.6                         | 5.9                          | 5.9                          | 11.8 | 0.0 |
| 制度導入後 1 年未満   | 6   | 66.7                 | 33.3                             | 33.3                         | 50.0                          | 16.7                         | 16.7                         | 16.7                         | 33.3 | 0.0 |
| 1 年以上～3 年未満   | 64  | 65.6                 | 46.9                             | 23.4                         | 40.6                          | 20.3                         | 25.0                         | 1.6                          | 9.4  | 0.0 |
| 3 年以上～5 年未満   | 49  | 61.2                 | 49.0                             | 26.5                         | 40.8                          | 32.7                         | 16.3                         | 6.1                          | 4.1  | 0.0 |
| 5 年以上～7 年未満   | 67  | 61.2                 | 49.3                             | 20.9                         | 40.3                          | 31.3                         | 25.4                         | 4.5                          | 3.0  | 1.5 |
| 7 年以上～9 年未満   | 89  | 60.7                 | 40.4                             | 21.3                         | 44.9                          | 22.5                         | 13.5                         | 7.9                          | 3.4  | 2.2 |
| 9 年以上         | 43  | 60.5                 | 48.8                             | 14.0                         | 39.5                          | 23.3                         | 7.0                          | 0.0                          | 7.0  | 2.3 |
| 他の退職給付制度がある   | 220 | 62.3                 | 48.6                             | 25.0                         | 38.6                          | 25.5                         | 16.4                         | 5.0                          | 6.8  | 0.9 |
| DC 制度だけにした    | 76  | 64.5                 | 40.8                             | 14.5                         | 46.1                          | 25.0                         | 22.4                         | 1.3                          | 2.6  | 2.6 |
| 前払い退職金との選択が可能 | 78  | 56.4                 | 50.0                             | 21.8                         | 33.3                          | 21.8                         | 10.3                         | 9.0                          | 6.4  | 3.8 |
| DC しか選択できない   | 236 | 64.4                 | 44.9                             | 21.2                         | 44.1                          | 27.1                         | 20.8                         | 3.0                          | 5.5  | 0.4 |

## 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の現状と今後

### 1. 継続教育・コミュニケーションの実施状況（制度導入後）

- ・図8は、DC制度導入後今までに、継続教育・コミュニケーションを実施したかをみたものである。この結果を見ると、定期、不定期を問わず継続教育・コミュニケーションを実施した企業の割合は65%に達する。実施率は、従業員数が300人以上の中堅・大企業で多い（表9）。

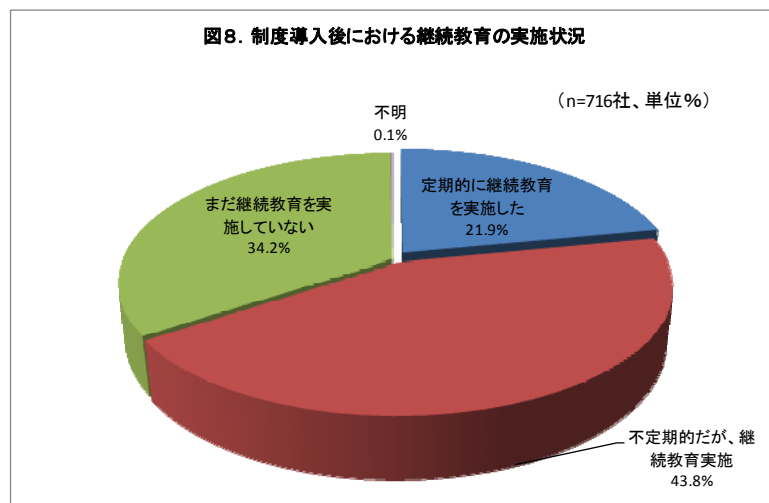


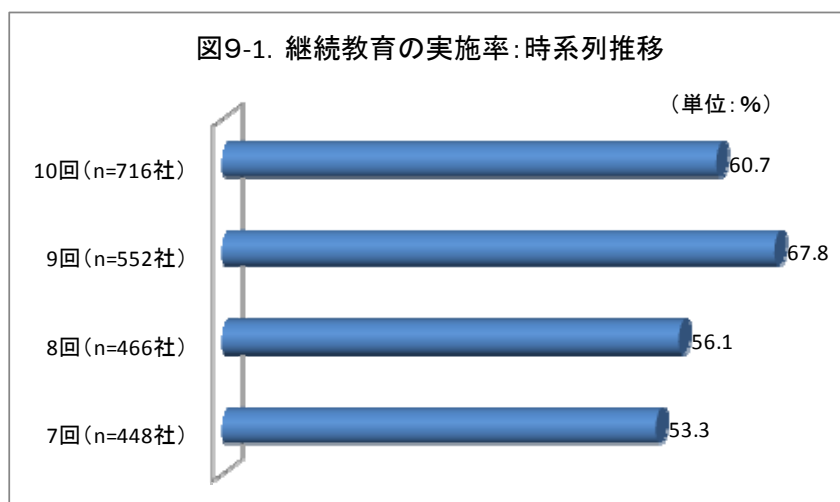
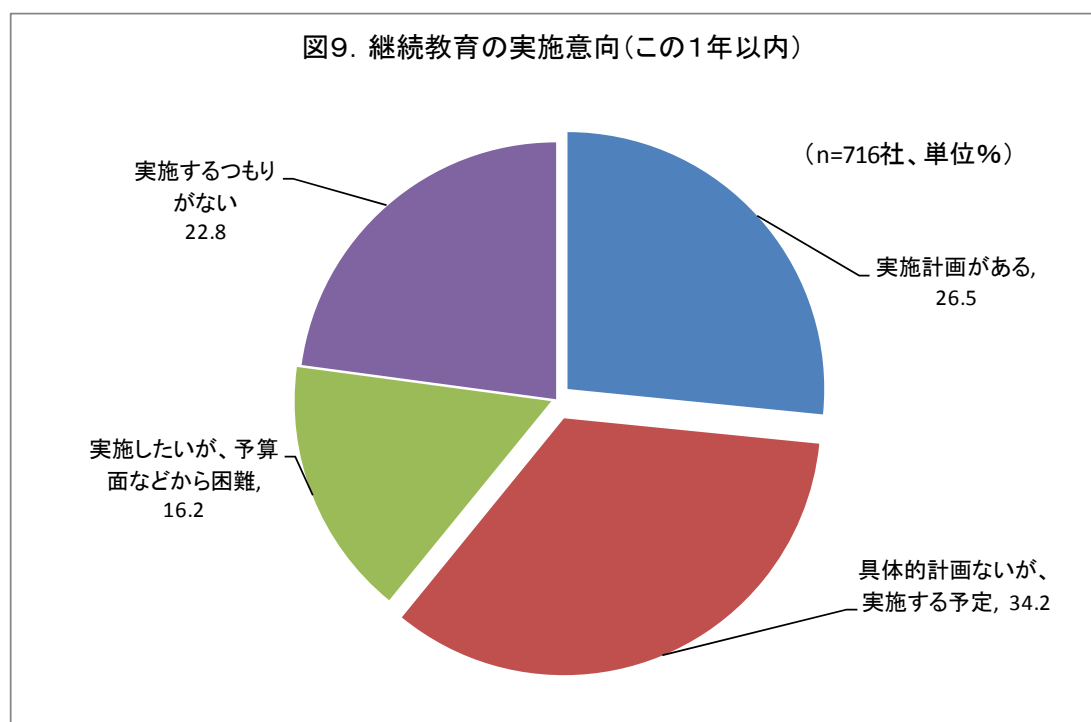
表9. 制度導入後における継続教育・コミュニケーションの実施状況

|               | 合計  | Q10. 制度導入後の継続教育実施 |               |                |     |
|---------------|-----|-------------------|---------------|----------------|-----|
|               |     | 定期的継続教育を実施した      | 不定期的だが、継続教育実施 | まだ継続教育を実施していない | 不明  |
| 全体            | 716 | 21.9              | 43.8          | 34.2           | 0.1 |
| 主な業種別：建設業     | 52  | 23.1              | 40.4          | 36.5           | 0.0 |
| 製造業（機械関連）     | 52  | 17.3              | 51.9          | 30.8           | 0.0 |
| 製造業（自動車関連）    | 40  | 15.0              | 47.5          | 37.5           | 0.0 |
| 製造業（食品関連）     | 38  | 39.5              | 34.2          | 26.3           | 0.0 |
| 製造業（その他）      | 127 | 26.8              | 40.1          | 32.3           | 0.8 |
| 卸・小売業         | 180 | 17.8              | 48.3          | 33.9           | 0.0 |
| サービス業         | 107 | 17.8              | 41.1          | 41.1           | 0.0 |
| その他           | 117 | 25.6              | 41.1          | 33.3           | 0.0 |
| 従業員数 ～99人     | 124 | 12.1              | 44.4          | 43.5           | 0.0 |
| 100～299人      | 225 | 17.3              | 44.5          | 37.8           | 0.4 |
| 300～499人      | 85  | 27.1              | 42.3          | 30.6           | 0.0 |
| 500～999人      | 98  | 27.6              | 47.9          | 24.5           | 0.0 |
| 1000人以上       | 181 | 29.3              | 39.8          | 30.9           | 0.0 |
| (300～999人)    | 183 | 27.3              | 45.4          | 27.3           | 0.0 |
| (1000～4999人)  | 140 | 25.7              | 40.7          | 33.6           | 0.0 |
| (5000人以上)     | 41  | 41.4              | 36.6          | 22.0           | 0.0 |
| 制度導入後1年未満     | 17  | 5.9               | 17.6          | 76.5           | 0.0 |
| 1年以上～3年未満     | 129 | 16.3              | 34.1          | 49.6           | 0.0 |
| 3年以上～5年未満     | 120 | 18.3              | 40.0          | 40.9           | 0.8 |
| 5年以上～7年未満     | 148 | 24.3              | 48.0          | 27.7           | 0.0 |
| 7年以上～9年未満     | 174 | 23.6              | 50.0          | 26.4           | 0.0 |
| 9年以上          | 123 | 29.3              | 46.3          | 24.4           | 0.0 |
| 他の退職給付制度がある   | 504 | 24.0              | 44.1          | 31.7           | 0.2 |
| DC制度だけにした     | 161 | 18.0              | 44.1          | 37.9           | 0.0 |
| 前払い退職金との選択が可能 | 185 | 31.9              | 44.3          | 23.8           | 0.0 |
| DCしか選択できない    | 510 | 17.8              | 43.8          | 38.2           | 0.2 |

## 2. 継続教育・コミュニケーション実施計画（この1年以内）

・次に、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”との企業は61%あり、“実施するつもりはない” 23%を大きく上回っている（図9）。

この継続教育・コミュニケーションの実施意向率は、年々上昇していたが、今回やや低下した（図9-1）。しかし、前ページ図8の結果を重ねあわせると、導入企業の6割は継続教育・コミュニケーションに対して前向きに捉え、取組もうとしている。



(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 10）、実施意向割合が高いのは、製造業や従業員数が 300 人以上の中堅・大企業である。反面、サービス業や、従業員数 299 人までの中小企業では“実施するつもりはない”と答える企業が多い（3 割程度）。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大きい。マッチング拠出の導入は、継続教育・コミュニケーションの必要性を意識させ、実施を促す役割を果たしている、といえよう。

表10. この1年内における継続教育の実施意向

(単位：％)

|                           | 合計  | Q9. 継続教育の実施意向（1年内） |                   |                 |            | (A + B) 計 |
|---------------------------|-----|--------------------|-------------------|-----------------|------------|-----------|
|                           |     | A 実施計画がある          | B 具体的計画ないが、実施する予定 | 実施したが、予算面などから困難 | 実施するつもりはない |           |
| 全体                        | 716 | 26.5               | 34.2              | 16.2            | 22.8       | 60.7      |
| 主な業種別：建設業                 | 52  | 28.8               | 30.9              | 11.5            | 28.8       | 59.7      |
| 製造業（機械関連）                 | 52  | 21.2               | 30.7              | 17.3            | 30.8       | 51.9      |
| 製造業（自動車関連）                | 40  | 20.0               | 42.5              | 17.5            | 20.0       | 62.5      |
| 製造業（食品関連）                 | 38  | 36.8               | 31.6              | 21.1            | 10.5       | 68.4      |
| 製造業（その他）                  | 127 | 33.1               | 31.5              | 17.3            | 17.3       | 64.6      |
| 卸・小売業                     | 180 | 24.4               | 38.4              | 13.3            | 23.9       | 62.8      |
| サービス業                     | 107 | 23.4               | 28.0              | 21.5            | 27.1       | 51.4      |
| その他                       | 117 | 26.5               | 36.7              | 14.5            | 21.4       | 63.2      |
| 従業員数 ～99人                 | 124 | 14.5               | 38.0              | 16.1            | 30.6       | 52.5      |
| 100～299人                  | 225 | 22.7               | 33.3              | 15.6            | 28.4       | 56.0      |
| 300～499人                  | 85  | 21.2               | 43.5              | 24.7            | 10.6       | 64.7      |
| 500～999人                  | 98  | 33.6               | 32.7              | 10.2            | 23.5       | 66.3      |
| 1000人以上                   | 181 | 38.0               | 29.3              | 16.6            | 15.5       | 67.3      |
| (300～999人)                | 183 | 27.9               | 37.7              | 16.9            | 17.5       | 65.6      |
| (1000～4999人)              | 140 | 35.7               | 26.4              | 18.6            | 18.6       | 62.1      |
| (5000人以上)                 | 41  | 46.3               | 39.0              | 9.8             | 4.9        | 85.3      |
| 制度導入後1年未満                 | 17  | 23.5               | 58.9              | 0.0             | 17.6       | 82.4      |
| 1年以上～3年未満                 | 129 | 21.7               | 36.4              | 20.2            | 20.9       | 58.1      |
| 3年以上～5年未満                 | 120 | 16.7               | 38.3              | 15.8            | 29.2       | 55.0      |
| 5年以上～7年未満                 | 148 | 29.7               | 27.0              | 17.6            | 25.7       | 56.7      |
| 7年以上～9年未満                 | 174 | 30.5               | 33.9              | 14.9            | 20.7       | 64.4      |
| 9年以上                      | 123 | 33.4               | 33.3              | 14.6            | 17.9       | 66.7      |
| 他の退職給付制度がある-前払い退職金との選択が可能 | 131 | 35.1               | 34.4              | 13.7            | 16.8       | 69.5      |
| 他の退職給付制度がある-DCしか選択できない    | 361 | 25.8               | 34.6              | 16.3            | 23.3       | 60.4      |
| DC制度だけにした-前払い退職金との選択が可能   | 40  | 27.5               | 45.0              | 12.5            | 12.5       | 72.5      |
| DC制度だけにした-DCしか選択できない      | 116 | 22.4               | 24.1              | 21.6            | 31.9       | 46.5      |
| マッチング拠出、導入済み              | 134 | 29.9               | 35.1              | 16.4            | 17.9       | 65.0      |
| 導入決定、意向あり                 | 193 | 33.7               | 40.9              | 11.4            | 14.0       | 74.6      |
| 導入の予定はない                  | 320 | 22.2               | 30.9              | 17.2            | 29.7       | 53.1      |
| わからない、何ともいえない             | 67  | 19.4               | 29.8              | 23.9            | 25.4       | 49.2      |

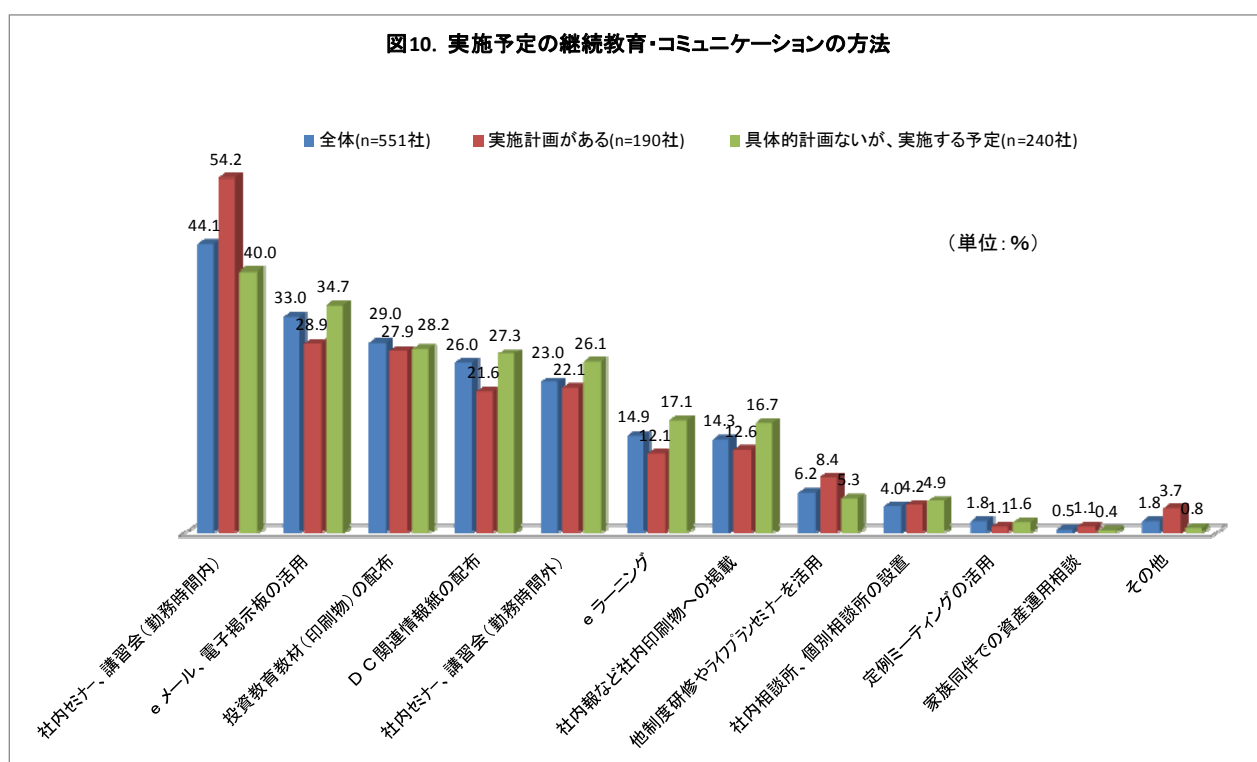
### 3. 継続教育・コミュニケーションの実施方法

- ・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10）。

最も多いのは「社内セミナー、講習会（勤務時間内）」であり（44%）、「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。

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”企業の半数以上であげられている。“具体的実施計画はないが、実施する予定でいる”企業（40%）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。なお、これらの結果は従前と変わりはない。





(企業特性別)

- ・継続教育の実施方法を企業特性別にみてみる (表 11)。

とくに大企業では「e ラーニング」や「e メール、電子掲示板の活用」などの電磁的方法をあげる割合が多い。

また継続教育の実施に前向きな企業が多い“マッチング拠出導入に積極的な”企業は、「社内セミナー、講習会 (勤務内)」や「投資教育教材 (印刷物) の配布」をあげる割合が多い。

表11. 継続教育の方法 (具体的な計画の有無はともかく、この一年以内に継続教育を実施したい、と答えた企業ベース) (単位: %)

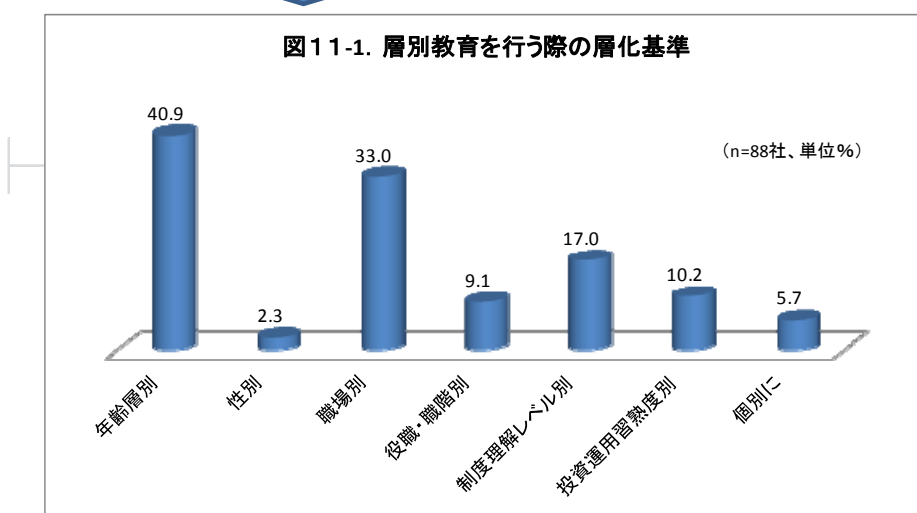
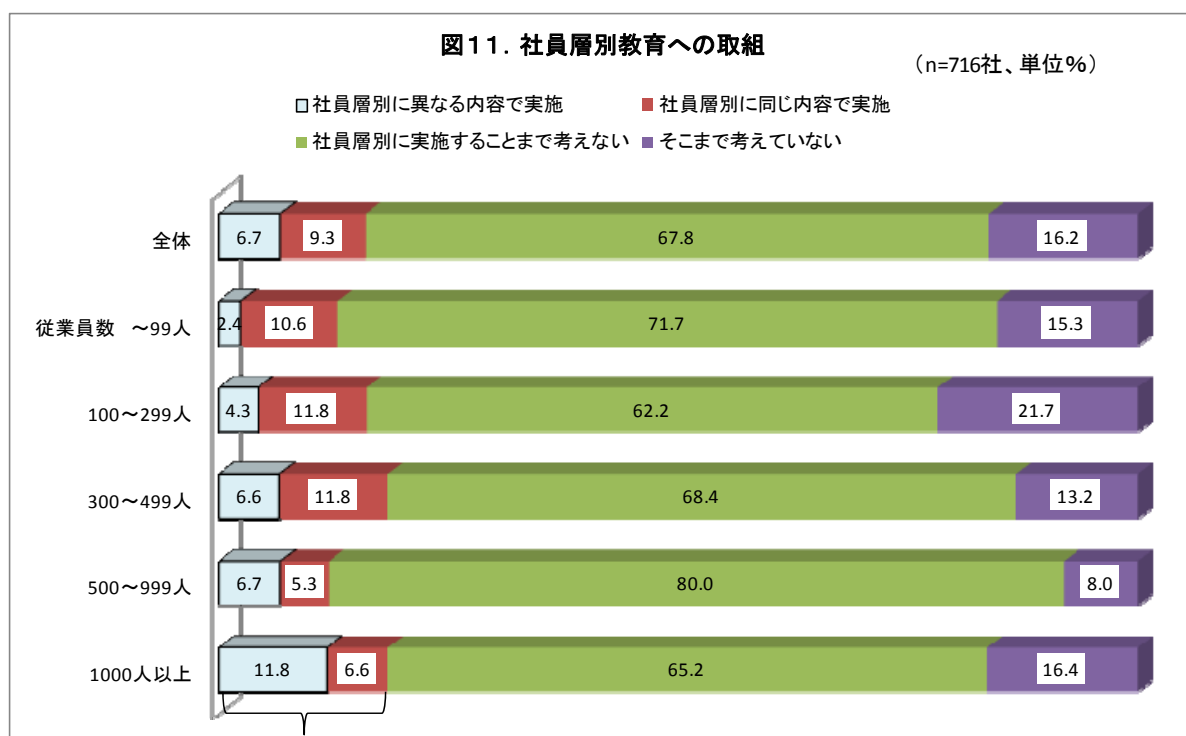
|               | 合計  | Q9S1.継続教育の方法      |                   |             |                |            |        |                |              |              |                |                  |     |              |  |
|---------------|-----|-------------------|-------------------|-------------|----------------|------------|--------|----------------|--------------|--------------|----------------|------------------|-----|--------------|--|
|               |     | 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 | 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            | 551 | 44.1              | 23.0              | 1.8         | 29.0           | 26.0       | 14.9   | 14.3           | 33.0         | 0.5          | 4.0            | 6.2              | 1.8 | 4.2          |  |
| 主な業種別：建設業     | 37  | 54.1              | 18.9              | 0.0         | 27.0           | 24.3       | 13.5   | 10.8           | 32.4         | 0.0          | 0.0            | 0.0              | 2.7 | 5.4          |  |
| 製造業（機械関連）     | 36  | 47.2              | 22.2              | 2.8         | 16.7           | 30.6       | 22.2   | 16.7           | 22.2         | 0.0          | 5.6            | 5.6              | 0.0 | 5.6          |  |
| 製造業（自動車関連）    | 32  | 28.1              | 43.8              | 0.0         | 31.3           | 34.4       | 9.4    | 21.9           | 28.1         | 0.0          | 3.1            | 9.4              | 3.1 | 3.1          |  |
| 製造業（食品関連）     | 34  | 55.9              | 14.7              | 0.0         | 41.2           | 23.5       | 11.8   | 14.7           | 26.5         | 0.0          | 17.6           | 14.7             | 5.9 | 2.9          |  |
| 製造業（その他）      | 104 | 45.2              | 22.1              | 1.9         | 30.8           | 29.8       | 9.6    | 17.3           | 34.6         | 1.0          | 1.9            | 12.5             | 1.0 | 3.8          |  |
| 卸・小売業         | 137 | 38.7              | 18.2              | 0.7         | 27.0           | 21.9       | 15.3   | 16.8           | 38.0         | 0.7          | 2.2            | 2.9              | 0.7 | 5.8          |  |
| サービス業         | 78  | 48.7              | 24.4              | 5.1         | 24.4           | 23.1       | 21.8   | 7.7            | 34.6         | 0.0          | 6.4            | 6.4              | 1.3 | 5.1          |  |
| その他           | 91  | 42.9              | 28.6              | 2.2         | 34.1           | 27.5       | 15.4   | 8.8            | 29.7         | 1.1          | 3.3            | 2.2              | 3.3 | 1.1          |  |
| 従業員数　～99人     | 85  | 47.1              | 21.2              | 2.4         | 25.9           | 28.2       | 9.4    | 5.9            | 20.0         | 0.0          | 5.9            | 1.2              | 2.4 | 4.7          |  |
| 100～299人      | 161 | 46.6              | 21.1              | 1.2         | 31.1           | 22.4       | 9.9    | 13.7           | 31.7         | 0.0          | 1.9            | 3.1              | 0.0 | 5.6          |  |
| 300～499人      | 76  | 44.7              | 25.0              | 2.6         | 31.6           | 27.6       | 9.2    | 22.4           | 36.8         | 1.3          | 1.3            | 5.3              | 0.0 | 5.3          |  |
| 500～999人      | 75  | 54.7              | 21.3              | 1.3         | 32.0           | 29.3       | 16.0   | 14.7           | 37.3         | 1.3          | 4.0            | 5.3              | 0.0 | 0.0          |  |
| 1000人以上       | 152 | 34.2              | 26.3              | 2.0         | 25.7           | 25.7       | 25.7   | 15.1           | 37.5         | 0.7          | 6.6            | 13.2             | 5.3 | 3.9          |  |
| （300～999人）    | 151 | 49.7              | 23.2              | 2.0         | 31.8           | 28.5       | 12.6   | 18.5           | 37.1         | 1.3          | 2.6            | 5.3              | 0.0 | 2.6          |  |
| （1000～4999人）  | 113 | 35.4              | 22.1              | 2.7         | 28.3           | 27.4       | 22.1   | 15.0           | 38.9         | 0.9          | 5.3            | 13.3             | 6.2 | 4.4          |  |
| （5000人以上）     | 39  | 30.8              | 38.5              | 0.0         | 17.9           | 20.5       | 35.9   | 15.4           | 33.3         | 0.0          | 10.3           | 12.8             | 2.6 | 2.6          |  |
| 制度導入後 1 年未満   | 14  | 21.4              | 35.7              | 0.0         | 42.9           | 21.4       | 7.1    | 21.4           | 21.4         | 0.0          | 0.0            | 7.1              | 0.0 | 7.1          |  |
| 1 年以上～3 年未満   | 101 | 46.5              | 20.8              | 3.0         | 35.6           | 22.8       | 12.9   | 15.8           | 37.6         | 2.0          | 5.9            | 6.9              | 1.0 | 5.9          |  |
| 3 年以上～5 年未満   | 85  | 41.2              | 27.1              | 2.4         | 20.0           | 31.8       | 14.1   | 11.8           | 31.8         | 0.0          | 3.5            | 2.4              | 1.2 | 2.4          |  |
| 5 年以上～7 年未満   | 110 | 48.2              | 20.0              | 2.7         | 31.8           | 27.3       | 15.5   | 13.6           | 27.3         | 0.0          | 2.7            | 3.6              | 0.9 | 4.5          |  |
| 7 年以上～9 年未満   | 138 | 44.9              | 24.6              | 1.4         | 26.8           | 18.8       | 13.0   | 14.5           | 33.3         | 0.0          | 3.6            | 7.2              | 2.9 | 2.9          |  |
| 9 年以上         | 100 | 42.0              | 22.0              | 0.0         | 29.0           | 34.0       | 21.0   | 15.0           | 37.0         | 1.0          | 5.0            | 10.0             | 3.0 | 3.0          |  |
| 他の退職給付制度がある   | 396 | 43.9              | 23.0              | 1.5         | 28.8           | 27.5       | 15.9   | 15.7           | 35.9         | 0.8          | 4.5            | 7.3              | 2.0 | 3.3          |  |
| DC 制度だけにした    | 117 | 46.2              | 28.2              | 3.4         | 29.9           | 20.5       | 10.3   | 9.4            | 23.1         | 0.0          | 2.6            | 3.4              | 1.7 | 6.0          |  |
| 前払い退職金との選択が可能 | 153 | 47.7              | 22.9              | 2.0         | 26.8           | 23.5       | 17.6   | 11.8           | 37.3         | 1.3          | 5.9            | 7.2              | 2.6 | 3.9          |  |
| DC しか選択できない   | 381 | 42.5              | 22.8              | 1.8         | 30.4           | 26.2       | 12.3   | 15.7           | 30.7         | 0.3          | 3.4            | 6.0              | 1.3 | 4.2          |  |
| マッチング拠出、導入済み  | 109 | 58.7              | 26.6              | 2.8         | 30.3           | 23.9       | 20.2   | 11.0           | 41.3         | 0.9          | 2.8            | 4.6              | 1.8 | 0.0          |  |
| 導入決定、意向あり     | 166 | 46.4              | 24.1              | 0.6         | 31.3           | 26.5       | 16.3   | 14.5           | 25.3         | 0.6          | 5.4            | 8.4              | 1.8 | 4.8          |  |
| 導入の予定はない      | 225 | 33.8              | 21.3              | 2.7         | 28.0           | 26.7       | 12.9   | 15.6           | 36.0         | 0.0          | 3.1            | 5.3              | 1.8 | 4.9          |  |
| わからない、何ともいえない | 49  | 51.0              | 20.4              | 0.0         | 20.4           | 26.5       | 8.2    | 14.3           | 26.5         | 2.0          | 4.1            | 4.1              | 2.0 | 8.2          |  |

#### 4. 社員層別継続教育・コミュニケーションへの取組

・継続教育・コミュニケーションを社員層別に実施する予定の企業は、17%にすぎない。

現状では継続教育・コミュニケーション内容は、概ね社員共通で実施される（図 11）。

しかし、従業員数の多い企業ほど社員層別に教育を実施しようとする企業の割合が多くなる。今後、層別教育の実施と知見の蓄積が進むにつれて、層別教育が大企業中心に展開されると考えられる。層化基準としては、年齢別と職場別の2つをあげる企業が多い（図 11-1）。

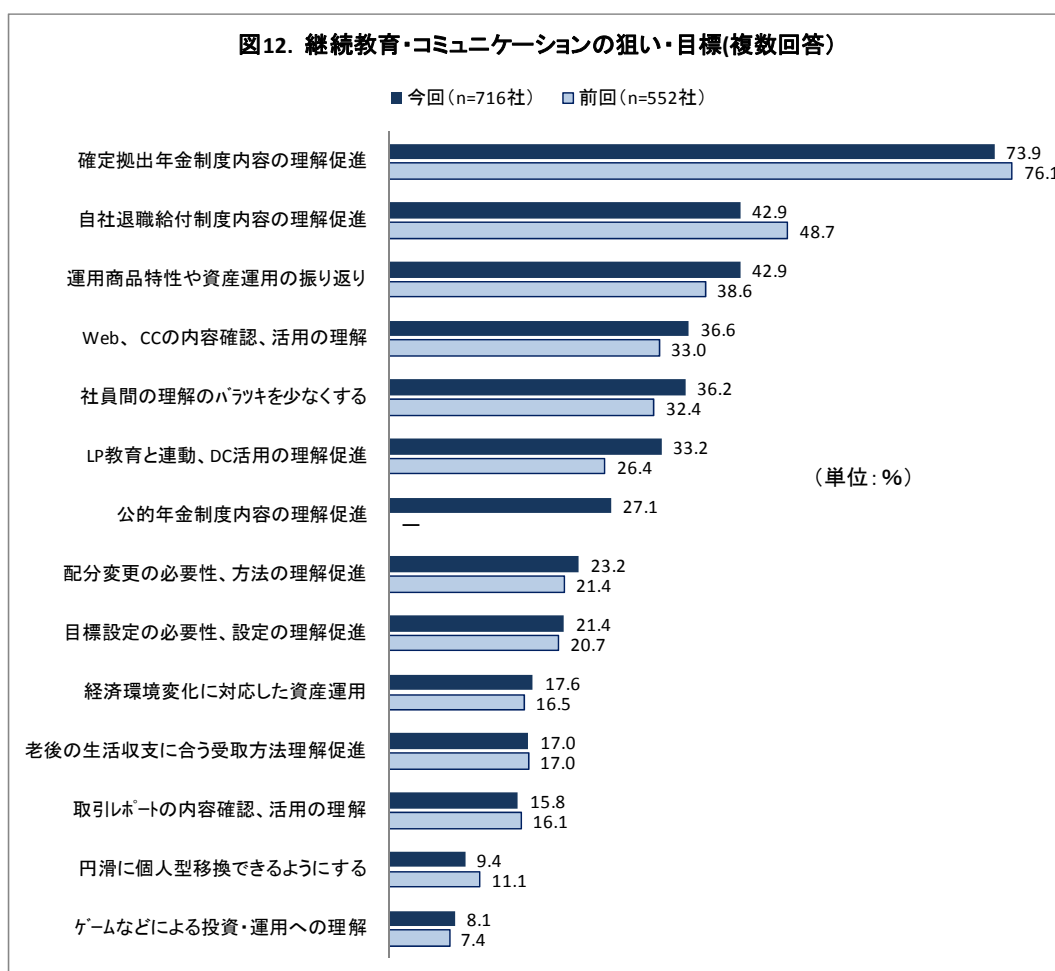


## 5. 継続教育・コミュニケーションの狙い・目標

・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12）。

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（振り返り）、理解の徹底を図る」が続く（各43%）。6番目にあげられている「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」は前年比7ポイントと最も増加、ライフプランを意識する企業の増加を窺わせる。

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。投資教育も必要であるが、現状では制度教育の強化が求められる。



## (企業特性別)

- ・とくに“従業員数 1000 人以上の大企業”および“継続教育の実施計画がある”企業で、「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」をあげる企業が半数近くに達する（表 12）。当該項目は“継続教育の実施計画がある”、“実施予定がある”企業でも多くあげられている。ライフプランと連動した教育の動向、効果に注目したい。

表12. 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  | 公的年金<br>制度内容<br>の理解促<br>進 | 自社退職<br>給付制度<br>内容の理<br>解促進 | 確定拠出<br>年金制度<br>内容の理<br>解促進 | LP教育と<br>連動、DC<br>活用の理<br>解促進 | 目標設定<br>の必要<br>性、設定<br>の理解促<br>進 | 運用商品<br>特性や資<br>産運用の<br>振り返り | 配分変更<br>の必要<br>性、方法<br>の理解促<br>進 |
|------------------|-----|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 全体               | 716 | 27.1                      | 42.9                        | 73.9                        | 33.2                          | 21.4                             | 42.9                         | 23.2                             |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 26.9                      | 32.7                        | 75.0                        | 23.1                          | 32.7                             | 48.1                         | 26.9                             |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 28.8                      | 44.2                        | 73.1                        | 53.8                          | 21.2                             | 53.8                         | 32.7                             |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 20.0                      | 45.0                        | 72.5                        | 27.5                          | 17.5                             | 57.5                         | 25.0                             |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 28.9                      | 44.7                        | 63.2                        | 50.0                          | 23.7                             | 39.5                         | 21.1                             |
| 製造業（その他）         | 127 | 25.2                      | 46.5                        | 72.4                        | 29.1                          | 24.4                             | 43.3                         | 24.4                             |
| 卸・小売業            | 180 | 29.4                      | 41.1                        | 77.2                        | 33.3                          | 19.4                             | 36.1                         | 25.6                             |
| サービス業            | 107 | 29.9                      | 42.1                        | 67.3                        | 28.0                          | 15.9                             | 44.9                         | 17.8                             |
| その他              | 117 | 23.1                      | 44.4                        | 80.3                        | 33.3                          | 22.2                             | 40.2                         | 17.9                             |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 32.3                      | 45.2                        | 72.6                        | 25.8                          | 15.3                             | 37.9                         | 13.7                             |
| 100～299人         | 225 | 26.2                      | 41.8                        | 73.8                        | 25.3                          | 21.3                             | 40.0                         | 19.1                             |
| 500～999人         | 98  | 25.5                      | 35.7                        | 76.5                        | 33.7                          | 29.6                             | 50.0                         | 29.6                             |
| 1000人以上          | 181 | 28.2                      | 44.8                        | 73.5                        | 47.5                          | 23.2                             | 45.9                         | 30.9                             |
| (300～999人)       | 183 | 23.0                      | 41.0                        | 75.4                        | 33.3                          | 24.0                             | 47.5                         | 27.3                             |
| (1000～4999人)     | 140 | 28.6                      | 43.6                        | 71.4                        | 46.4                          | 21.4                             | 42.9                         | 28.6                             |
| (5000人以上)        | 41  | 26.8                      | 48.8                        | 80.5                        | 51.2                          | 29.3                             | 56.1                         | 39.0                             |
| 継続教育の実施計画がある     | 190 | 27.9                      | 43.2                        | 80.5                        | 44.7                          | 28.9                             | 58.4                         | 35.3                             |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 245 | 25.7                      | 40.4                        | 71.4                        | 35.9                          | 18.0                             | 41.2                         | 22.4                             |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 27.6                      | 44.8                        | 72.4                        | 31.0                          | 22.4                             | 37.1                         | 13.8                             |
| 実施するつもりはない       | 163 | 27.6                      | 44.8                        | 70.6                        | 17.8                          | 16.6                             | 31.3                         | 17.2                             |

|                  | 合計  | 取引ポ<br>ートの内容<br>確認、活<br>用の理解 | Web、CC<br>の内容確認、活用<br>の理解 | 経済環境<br>変化に対<br>応した資<br>産運用 | ゲームなど<br>による投<br>資・運用<br>への理解 | 社員間の<br>理解のバ<br>ラツキを少<br>なくする | 老後の生<br>活収支に<br>合う受取<br>方法理解<br>促進 | 円滑に個<br>人型移換<br>できるよう<br>にする |
|------------------|-----|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| 全体               | 716 | 15.8                         | 36.6                      | 17.6                        | 8.1                           | 36.2                          | 17.0                               | 9.4                          |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 13.5                         | 30.8                      | 13.5                        | 1.9                           | 40.4                          | 15.4                               | 9.6                          |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 23.1                         | 36.5                      | 11.5                        | 5.8                           | 34.6                          | 15.4                               | 7.7                          |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 22.5                         | 35.0                      | 32.5                        | 5.0                           | 37.5                          | 12.5                               | 10.0                         |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 26.3                         | 55.3                      | 7.9                         | 7.9                           | 28.9                          | 21.1                               | 10.5                         |
| 製造業（その他）         | 127 | 18.1                         | 38.6                      | 18.9                        | 11.0                          | 33.9                          | 16.5                               | 7.9                          |
| 卸・小売業            | 180 | 12.8                         | 35.6                      | 16.1                        | 7.8                           | 37.2                          | 15.6                               | 10.0                         |
| サービス業            | 107 | 13.1                         | 30.8                      | 15.9                        | 6.5                           | 32.7                          | 20.6                               | 10.3                         |
| その他              | 117 | 12.0                         | 38.5                      | 23.1                        | 11.1                          | 40.2                          | 17.1                               | 9.4                          |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 14.5                         | 37.1                      | 14.5                        | 5.6                           | 36.3                          | 16.9                               | 12.9                         |
| 100～299人         | 225 | 11.1                         | 32.0                      | 14.2                        | 5.8                           | 35.6                          | 16.0                               | 11.6                         |
| 300～499人         | 85  | 15.3                         | 43.5                      | 20.0                        | 11.8                          | 38.8                          | 17.6                               | 3.5                          |
| 500～999人         | 98  | 24.5                         | 33.7                      | 22.4                        | 10.2                          | 34.7                          | 13.3                               | 8.2                          |
| 1000人以上          | 181 | 18.2                         | 40.9                      | 20.4                        | 9.9                           | 36.5                          | 19.9                               | 7.7                          |
| (300～999人)       | 183 | 20.2                         | 38.3                      | 21.3                        | 10.9                          | 36.6                          | 15.3                               | 6.0                          |
| (1000～4999人)     | 140 | 15.7                         | 39.3                      | 19.3                        | 8.6                           | 33.6                          | 20.7                               | 8.6                          |
| (5000人以上)        | 41  | 26.8                         | 46.3                      | 24.4                        | 14.6                          | 46.3                          | 17.1                               | 4.9                          |
| 継続教育の実施計画がある     | 190 | 17.9                         | 42.6                      | 25.3                        | 10.0                          | 35.8                          | 11.6                               | 4.7                          |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 245 | 17.1                         | 34.7                      | 15.5                        | 6.5                           | 40.4                          | 16.7                               | 6.5                          |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 15.5                         | 41.4                      | 15.5                        | 13.8                          | 31.0                          | 20.7                               | 16.4                         |
| 実施するつもりはない       | 163 | 11.7                         | 28.8                      | 13.5                        | 4.3                           | 33.7                          | 21.5                               | 13.5                         |

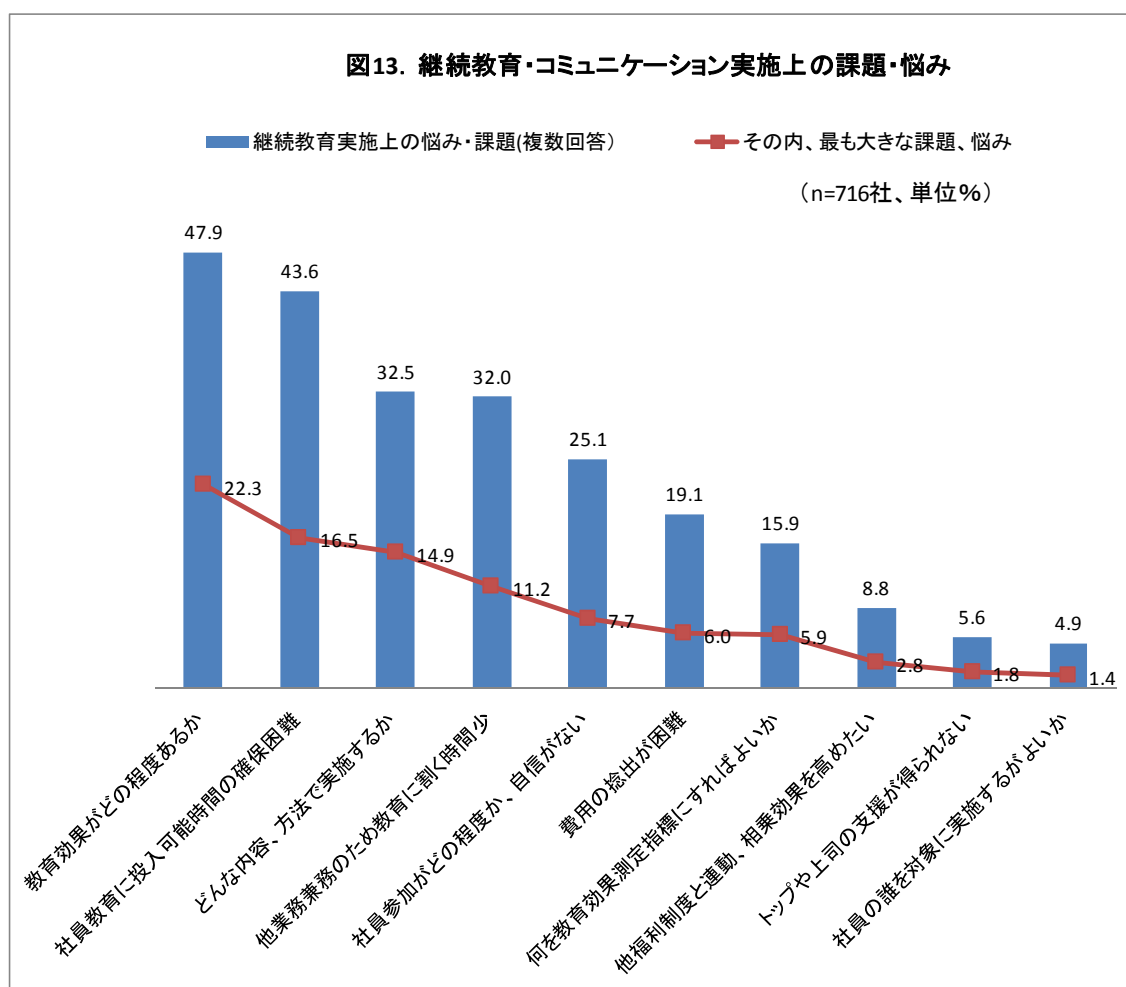
## 6. 継続教育・コミュニケーションを実施するうえでの悩み・課題

・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13）。

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「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」（45%）が続く。これらは、従前同様の結果である。

“その内、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22%、17%。複数回答同様の2項目が1位、2位を占める。

継続教育に投入可能な時間があまり確保できない中で、継続教育の効果が期待でき（効果効率が低い、コストパフォーマンスが低い）、社員の現状を反映していると導入企業（担当者）が確信をもてるようなメニューをどう開発できるか、今後の大きなテーマといえよう。



(企業特性別)

- ・「教育効果がどの程度あるか、わからない」は、マッチング拠出の導入に前向きな企業及び継続教育の実施に積極的な企業が多い。「社員教育に投入可能時間の確保困難」は、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。(表13-1, 2)。

確信がないまま、運管提案の教育メニューをそのまま受入れるのではなく、社員の現状を把握し、彼らの現状を反映した継続教育プログラムとは何か、運管とやり取りするステップを取入れるなど、“確信ある継続教育プログラム開発に向けたプロセス革新”が今こそ求められているのかもしれない。

表13-1. 企業特性別：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%）

|                  | 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 | 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 | 他業務兼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 | その他  |
|------------------|-----|----------------|-----------------|--------------|--------------------|----------|------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------|
| 全体               | 716 | 32.5           | 4.9             | 47.9         | 8.8                | 19.1     | 43.6             | 5.6             | 25.1             | 32.0             | 15.9             | 5.6  |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 30.8           | 9.6             | 38.5         | 11.5               | 11.5     | 38.5             | 3.8             | 23.1             | 32.7             | 11.5             | 9.6  |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 44.2           | 1.9             | 53.8         | 9.6                | 15.4     | 32.7             | 7.7             | 30.8             | 34.6             | 9.6              | 1.9  |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 37.5           | 7.5             | 47.5         | 15.0               | 22.5     | 42.5             | 7.5             | 27.5             | 27.5             | 10.0             | 0.0  |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 26.3           | 7.9             | 52.6         | 10.5               | 26.3     | 55.3             | 2.6             | 18.4             | 21.1             | 21.1             | 5.3  |
| 製造業（その他）         | 127 | 30.7           | 4.7             | 53.5         | 6.3                | 18.9     | 34.6             | 2.4             | 23.6             | 25.2             | 18.1             | 10.2 |
| 卸・小売業            | 180 | 29.4           | 3.3             | 42.2         | 7.8                | 20.0     | 50.0             | 4.4             | 24.4             | 35.0             | 13.9             | 5.0  |
| サービス業            | 107 | 37.4           | 4.7             | 46.7         | 9.3                | 18.7     | 49.5             | 10.3            | 25.2             | 42.1             | 16.8             | 2.8  |
| その他              | 117 | 31.6           | 4.3             | 52.1         | 8.5                | 20.5     | 41.9             | 6.8             | 28.2             | 29.1             | 20.5             | 6.0  |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 29.8           | 10.5            | 36.3         | 7.3                | 19.4     | 41.9             | 5.6             | 23.4             | 33.1             | 14.5             | 4.8  |
| 100～299人         | 225 | 39.6           | 4.9             | 48.9         | 5.3                | 19.6     | 45.3             | 5.3             | 24.0             | 34.2             | 16.9             | 4.4  |
| 300～499人         | 85  | 28.2           | 4.7             | 49.4         | 10.6               | 12.9     | 52.9             | 5.9             | 31.8             | 32.9             | 12.9             | 5.9  |
| 500～999人         | 98  | 38.8           | 4.1             | 59.2         | 7.1                | 11.2     | 34.7             | 5.1             | 23.5             | 28.6             | 21.4             | 7.1  |
| 1000人以上          | 181 | 24.9           | 1.7             | 48.1         | 14.4               | 26.0     | 42.5             | 6.1             | 25.4             | 29.8             | 14.4             | 6.6  |
| マッチング 拠出、導入済み    | 134 | 26.9           | 4.5             | 50.0         | 6.7                | 18.7     | 44.0             | 3.7             | 26.9             | 34.3             | 22.4             | 9.0  |
| 導入決定、意向あり        | 193 | 31.6           | 5.2             | 45.6         | 10.9               | 17.1     | 46.1             | 5.7             | 24.4             | 29.0             | 15.0             | 7.3  |
| 導入の予定はない         | 320 | 35.3           | 4.7             | 48.4         | 8.4                | 21.9     | 43.1             | 5.9             | 24.1             | 34.1             | 15.0             | 2.8  |
| わからない、何ともいえない    | 67  | 34.3           | 6.0             | 47.8         | 9.0                | 11.9     | 37.3             | 7.5             | 28.4             | 26.9             | 10.4             | 6.0  |
| 実施計画がある          | 190 | 21.6           | 5.3             | 51.6         | 11.6               | 13.2     | 33.2             | 4.2             | 24.7             | 27.4             | 19.5             | 9.5  |
| 具体的計画はないが、実施する予定 | 245 | 27.3           | 4.5             | 49.0         | 9.4                | 17.1     | 43.7             | 4.5             | 26.5             | 29.4             | 13.9             | 5.3  |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 46.6           | 4.3             | 43.1         | 6.9                | 31.9     | 52.6             | 12.1            | 25.9             | 39.7             | 14.7             | 1.7  |
| 実施するつもりはない       | 163 | 42.9           | 5.5             | 46.0         | 6.1                | 20.2     | 49.1             | 4.3             | 23.3             | 36.2             | 16.0             | 4.3  |

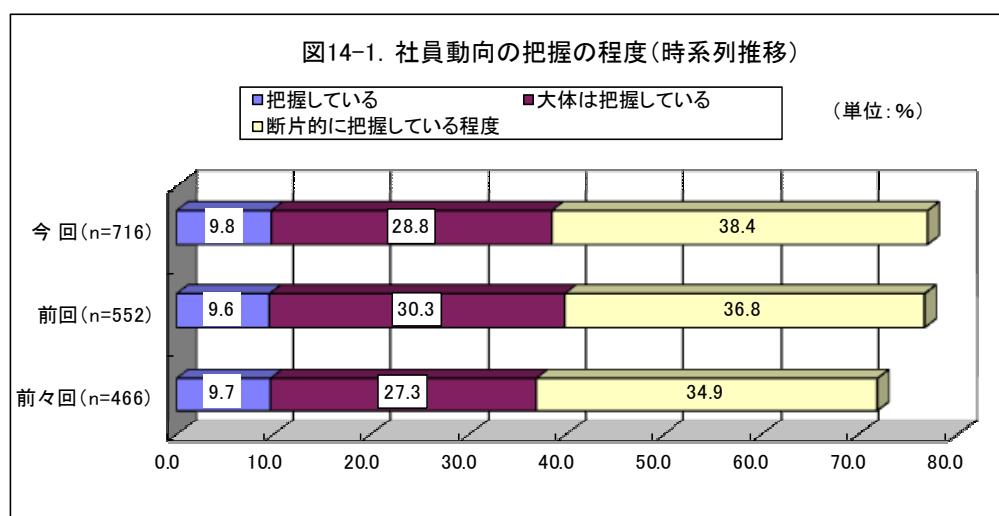
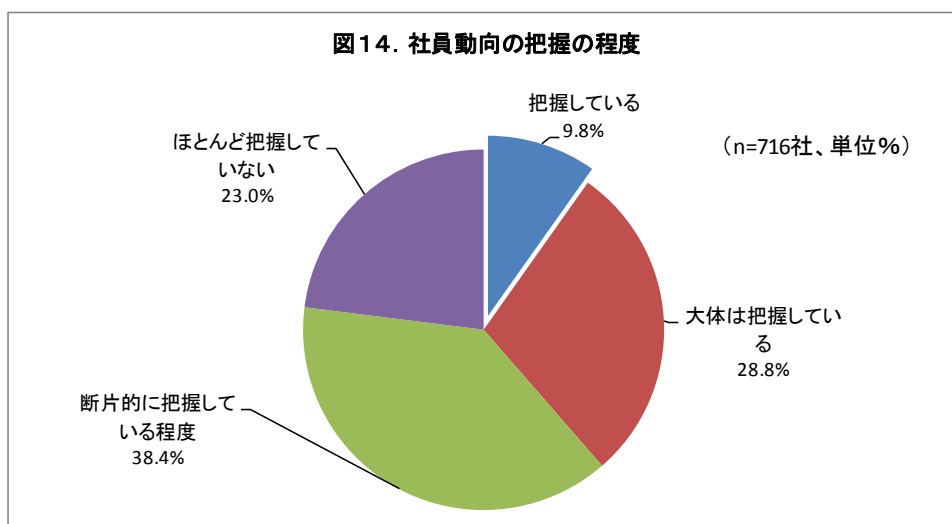
表13-2. 企業特性別：継続教育・コミュニケーションを実施する上での悩み・課題（とくに大きな課題・悩み）（単位%）

|                  | 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 | 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 | 他業務兼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 | その他 |
|------------------|-----|----------------|-----------------|--------------|--------------------|----------|------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-----|
| 全体               | 716 | 14.9           | 1.4             | 22.3         | 2.8                | 6.0      | 16.5             | 1.8             | 7.7              | 11.2             | 5.9              | 3.8 |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 11.5           | 3.8             | 17.4         | 5.8                | 3.8      | 17.3             | 0.0             | 9.6              | 9.6              | 5.8              | 7.7 |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 19.3           | 0.0             | 17.3         | 3.8                | 7.7      | 7.7              | 3.8             | 15.4             | 13.5             | 5.8              | 1.9 |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 20.0           | 2.5             | 20.0         | 5.0                | 7.5      | 15.0             | 5.0             | 7.5              | 10.0             | 2.5              | 0.0 |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 13.2           | 0.0             | 20.9         | 5.3                | 7.9      | 21.1             | 2.6             | 5.3              | 2.6              | 7.9              | 5.3 |
| 製造業（その他）         | 127 | 13.4           | 3.1             | 25.2         | 0.8                | 6.3      | 15.0             | 0.8             | 9.4              | 9.4              | 6.3              | 7.9 |
| 卸・小売業            | 180 | 12.2           | 0.6             | 18.9         | 1.7                | 7.8      | 21.1             | 1.1             | 8.9              | 13.9             | 4.4              | 2.2 |
| サービス業            | 107 | 19.6           | 0.9             | 22.5         | 1.9                | 3.7      | 15.9             | 0.0             | 5.6              | 16.8             | 8.4              | 1.9 |
| その他              | 117 | 15.4           | 0.9             | 29.8         | 4.3                | 4.3      | 14.5             | 4.3             | 2.6              | 6.0              | 6.0              | 3.4 |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 14.5           | 2.4             | 20.2         | 2.4                | 5.6      | 15.3             | 0.8             | 7.3              | 13.7             | 7.3              | 2.4 |
| 100～299人         | 225 | 15.1           | 1.8             | 23.9         | 0.9                | 6.7      | 19.1             | 1.3             | 6.7              | 10.7             | 5.8              | 2.2 |
| 300～499人         | 85  | 15.3           | 2.4             | 21.0         | 1.2                | 2.4      | 20.0             | 1.2             | 7.1              | 15.3             | 3.5              | 3.5 |
| 500～999人         | 98  | 19.4           | 0.0             | 27.6         | 2.0                | 4.1      | 12.2             | 1.0             | 8.2              | 8.2              | 6.1              | 6.1 |
| 1000人以上          | 181 | 12.7           | 0.6             | 19.3         | 6.6                | 8.3      | 14.9             | 3.9             | 9.4              | 9.4              | 6.1              | 5.5 |
| マッチング 拠出、導入済み    | 134 | 9.7            | 0.7             | 27.6         | 3.0                | 4.5      | 16.4             | 1.5             | 6.0              | 11.2             | 6.7              | 6.0 |
| 導入決定、意向あり        | 193 | 17.1           | 1.6             | 19.6         | 4.1                | 4.7      | 16.6             | 2.1             | 8.8              | 11.4             | 5.2              | 4.7 |
| 導入の予定はない         | 320 | 15.6           | 1.6             | 21.2         | 2.5                | 6.9      | 16.6             | 1.9             | 7.5              | 12.5             | 5.9              | 1.9 |
| わからない、何ともいえない    | 67  | 16.4           | 1.5             | 23.7         | 0.0                | 9.0      | 16.4             | 1.5             | 9.0              | 4.5              | 6.0              | 4.5 |
| 実施計画がある          | 190 | 8.9            | 3.2             | 24.2         | 3.7                | 5.3      | 12.6             | 2.1             | 8.4              | 9.5              | 7.9              | 7.4 |
| 具体的計画はないが、実施する予定 | 245 | 15.5           | 1.6             | 24.2         | 3.7                | 4.1      | 17.1             | 0.8             | 7.8              | 12.2             | 5.3              | 2.4 |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 19.8           | 0.0             | 16.4         | 0.9                | 12.1     | 18.1             | 4.3             | 8.6              | 12.1             | 4.3              | 1.7 |
| 実施するつもりはない       | 163 | 17.2           | 0.0             | 22.2         | 1.8                | 5.5      | 19.0             | 1.2             | 6.1              | 11.0             | 5.5              | 3.1 |

## 7. 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14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割弱の企業は「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。

なお当結果は、従前とあまり変化はみられない（図14-1）。



（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、把握レベルは中小企業ほど低く、従業員数 1000 人以上の大企業ほど高い（中小企業は“ほとんど把握していない”が 3 割程度：表 14）。

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、かつて実施した社員モニタリングが継続教育の必要性（実施意欲）を高めていることを窺わせる。

表14. 企業特性別：社員動向の把握の程度 （単位％）

|                 | 合計  | Q 14. 社員動向の把握の程度 |               |                      |                     |
|-----------------|-----|------------------|---------------|----------------------|---------------------|
|                 |     | 把握<br>して<br>いる   | 大体は把握<br>している | 断片的に<br>把握して<br>いる程度 | ほとんど<br>把握して<br>いない |
| 全体              | 716 | 9.8              | 28.8          | 38.4                 | 23.0                |
| 主な業種別：建設業       | 52  | 3.8              | 28.8          | 38.6                 | 28.8                |
| 製造業（機械関連）       | 52  | 19.2             | 19.2          | 36.6                 | 25.0                |
| 製造業（自動車関連）      | 40  | 10.0             | 30.0          | 30.0                 | 30.0                |
| 製造業（食品関連）       | 38  | 10.5             | 36.8          | 42.2                 | 10.5                |
| 製造業（その他）        | 127 | 11.8             | 32.3          | 37.0                 | 18.9                |
| 卸・小売業           | 180 | 10.6             | 26.7          | 38.3                 | 24.4                |
| サービス業           | 107 | 9.3              | 27.1          | 34.6                 | 29.0                |
| その他             | 117 | 5.1              | 30.8          | 45.3                 | 18.8                |
| 従業員数 ～99人       | 124 | 8.1              | 29.8          | 33.1                 | 29.0                |
| 100～299人        | 225 | 5.3              | 20.0          | 41.4                 | 33.3                |
| 300～499人        | 85  | 3.5              | 30.6          | 45.9                 | 20.0                |
| 500～999人        | 98  | 9.2              | 31.6          | 37.8                 | 21.4                |
| 1000人以上         | 181 | 19.9             | 36.5          | 34.8                 | 8.8                 |
| （300～999人）      | 183 | 6.6              | 31.1          | 41.5                 | 20.8                |
| （1000～4999人）    | 140 | 17.1             | 33.6          | 38.6                 | 10.7                |
| （5000人以上）       | 41  | 29.3             | 46.3          | 22.0                 | 2.4                 |
| 制度導入後 1 年未満     | 17  | 11.8             | 35.3          | 23.5                 | 29.4                |
| 1 年以上～ 3 年未満    | 129 | 10.9             | 24.0          | 36.4                 | 28.7                |
| 3 年以上～ 5 年未満    | 120 | 8.3              | 39.2          | 34.2                 | 18.3                |
| 5 年以上～ 7 年未満    | 148 | 9.5              | 25.7          | 43.2                 | 21.6                |
| 7 年以上～ 9 年未満    | 174 | 9.8              | 25.9          | 36.7                 | 27.6                |
| 9 年以上           | 123 | 10.6             | 30.9          | 42.2                 | 16.3                |
| 実施計画がある         | 190 | 16.3             | 31.6          | 34.7                 | 17.4                |
| 具体的計画ないが、実施する予定 | 245 | 9.0              | 34.3          | 39.1                 | 17.6                |
| 実施したいが、予算面などから  | 116 | 3.4              | 31.9          | 39.7                 | 25.0                |
| 実施するつもりはない      | 163 | 8.0              | 14.7          | 41.1                 | 36.2                |



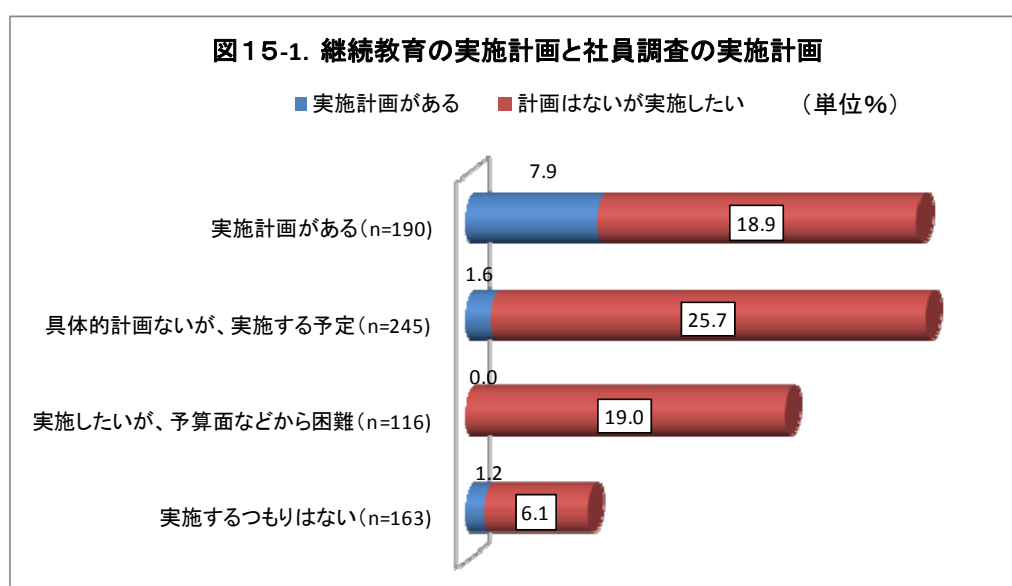
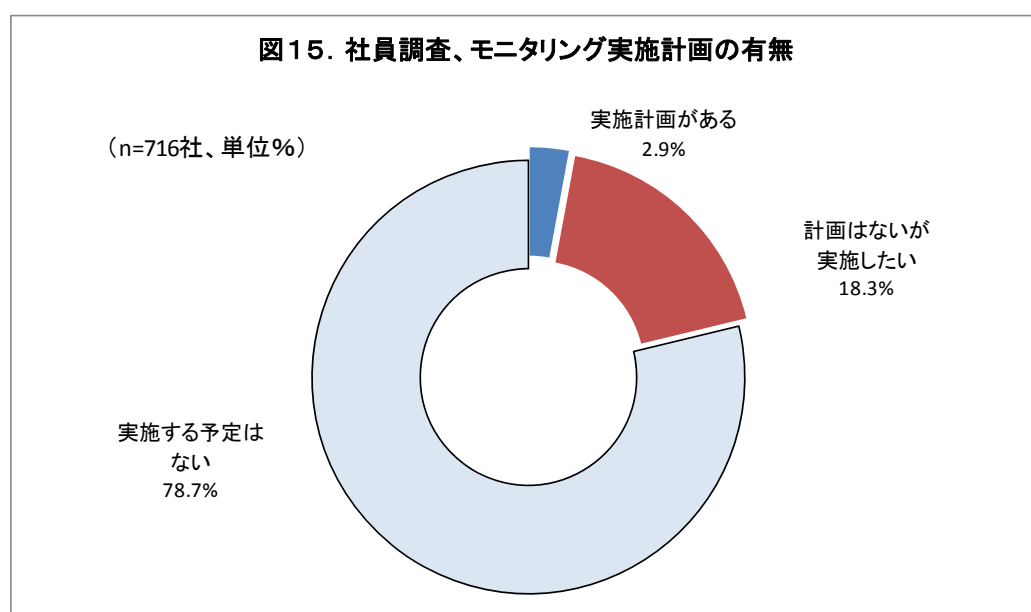
## 8. 社員モニタリングの実施状況

＊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であろうか（運営管理機関のモニタリングレポートを除く）。

図 15 でその結果をみてみると、「実施計画がある」企業は 3%に過ぎない。8 割近い企業は「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。

継続教育の実施計画別に社員調査やモニタリングの実施意向を見ると、継続教育実施企業は、非実施企業に比べて社員調査（モニタリング）の実施意向も高い（図 15-1）。

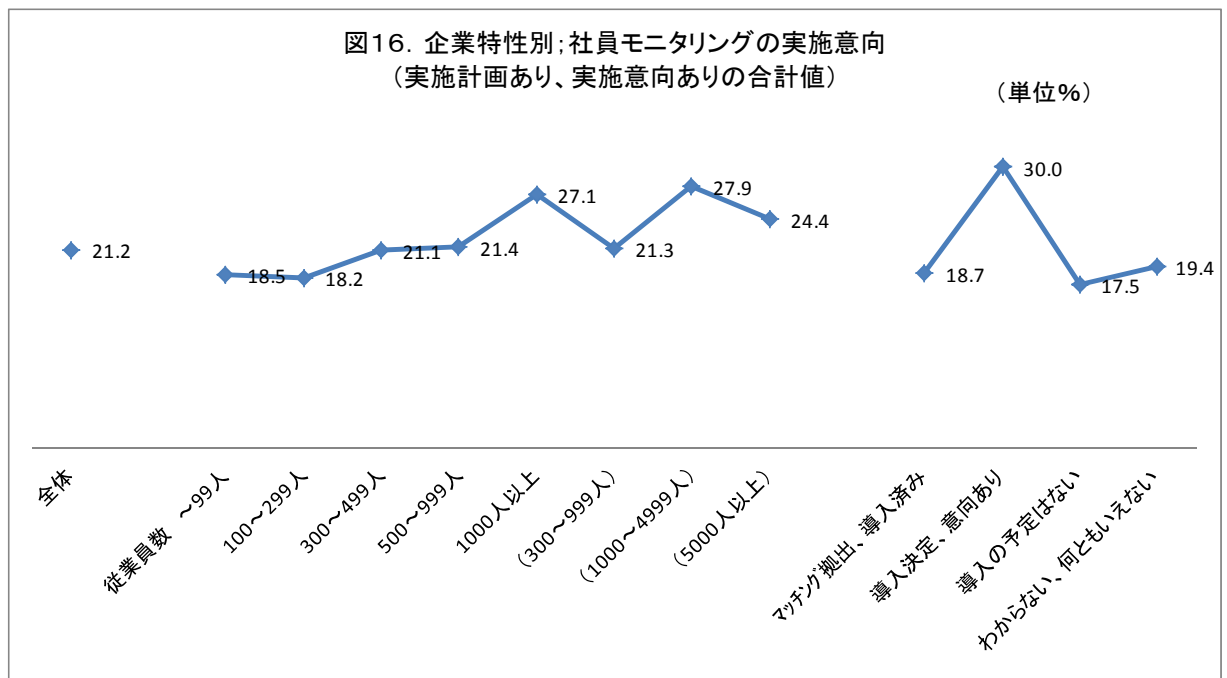


## （企業特性別）

- ・社員調査やモニタリングの実施率・実施意向率の合計値を、従業員規模別、制度導入時期別にみたのが図 16 である。

これをみると、従業員規模が大きくなるに伴って、その割合は上昇する傾向にある。従業員数が 1000 人未満企業では 20%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 3 割近くまで上昇する。従業員数が少ないと、社員の動向についてはある程度まで把握できる。しかし、大企業になるほど拠点数や事業展開エリアが拡大するため、なかなか社員の顔が見えにくい。実施率・実施意向率の相違は、このような企業のおかれた状況を反映している。

- ・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、マッチング拠出の導入を決定していたり導入を検討しているほど高い。マッチング拠出前のニーズや導入後の反応などについて社員の動向を捉えてみたいのかもしれない。



### 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:2013年5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（2013年5-6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17）。

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
- ⑮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66%と最も多い。次いで、肯定的評価の割合が高い項目（合計値が50%以上）は、「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」、「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」の2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、「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」（否定的回答率計61%）。以下「⑮DC制度運営を自社が主体的に行うようになっていく」、「⑬継続教育に対する経営陣の理解が高まってきている」、「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」、「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社員が増えている」（それぞれ合計で51・53%以上）。

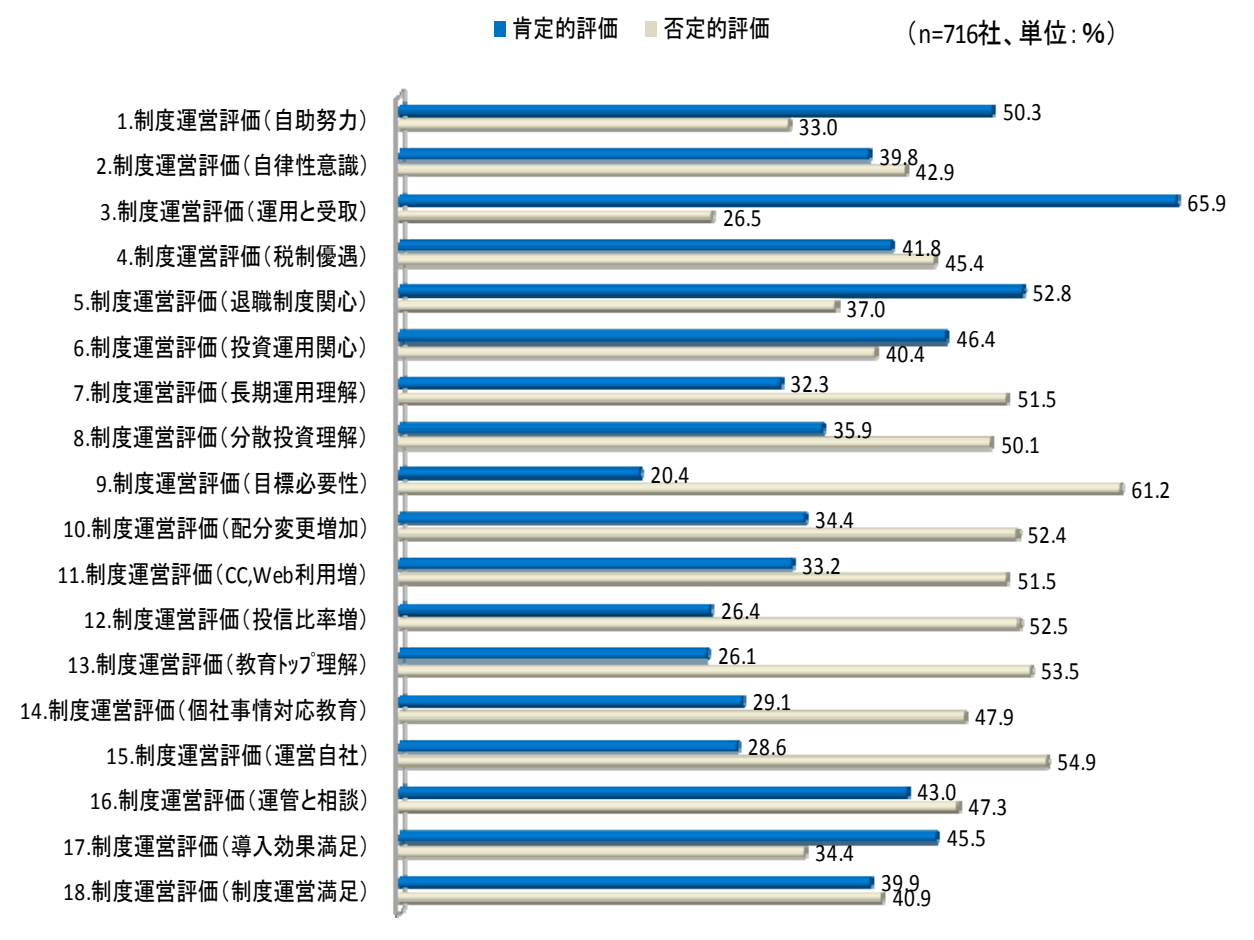
このような状況を反映し、担当者からみて“⑮確定拠出年金制度の運営、管理の現状について満足している”、と答えた企業は40%程度で、“満足していない企業”41%と2分している。従前の調査結果同様に、DC制度に対する社員の理解・関心が高まり、制度が活用され、浸透するまでには、まだまだ時間がかかりそうである。

**評価は7段階：**「1. 非常にあてはまる」、「2. あてはまる」、「3. ややあてはまる」、「4. ややあてはまらない」、「5. あてはまらない」、「6. 非常にあてはまらない」、「7. どちらともいえない」

（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

図17. 従業員のDC制度関与、制度運営の現状に関する評価

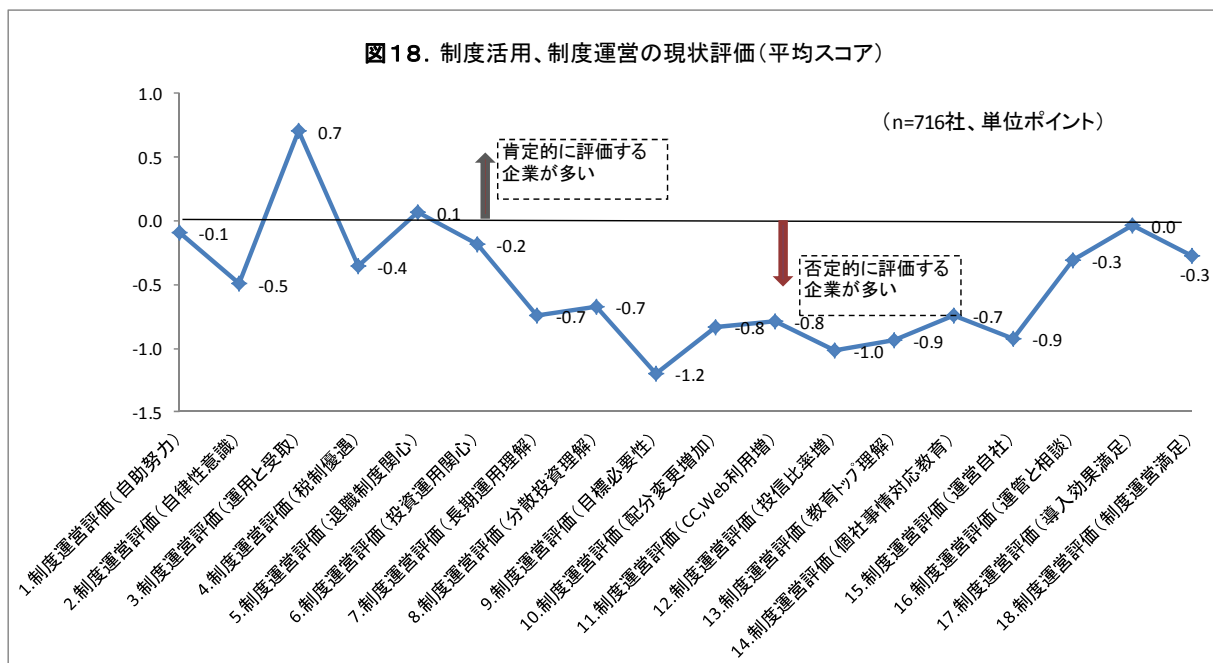


(平均スコア)

- ・図 18 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 2 項目にすぎない。ただ、前回が 1 項目だったので、やや改善されている。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」と「⑤会社の退職金制度や年金制度について社員の関心・理解が高まってきている」(前回、①のみ)。

当該制度が導入されて満 10 年以上を経過していること、老後への不安意識が高まってきていることなどを背景にして、平均スコアは各項目共徐々に高まってきている。

**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

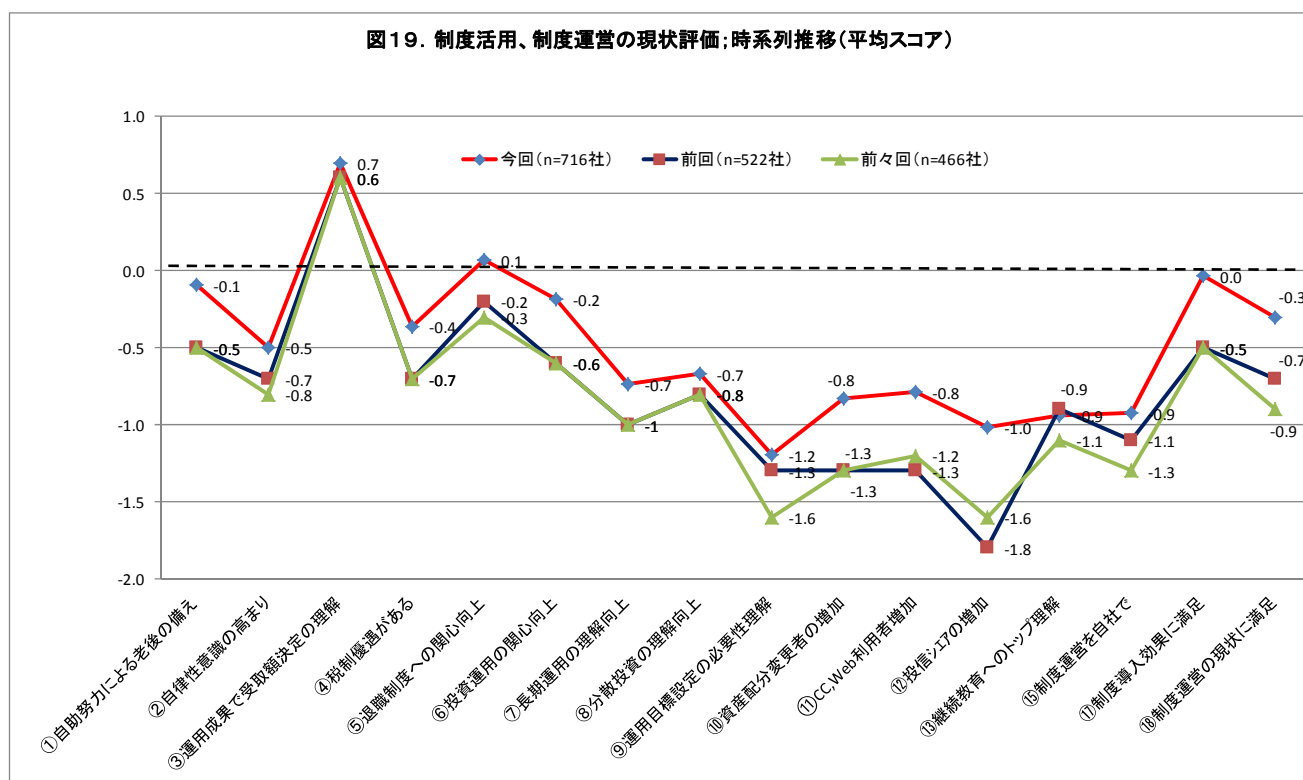
- ・提示した内容が同じ項目について、前回、前々回調査と比較してみた（図 19）。

図 19 をみると、明らかに多くの項目で平均スコアの改善がみられる。

とくに、「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」は、平均スコアがまだ－0.8 ポイントであるものの、前回比 0.5 ポイント上昇している。

運用環境が好転したり、効果的な教育の実施によってこれらの項目が上昇した、と考えられる。制度運営の現状評価に関するこれらの諸項目がいつプラスポイントに転じるか、社員の制度関与やDC制度運営の積極性を占う指標となるだけに今後注目していきたい。

**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



### 3) 企業特性格

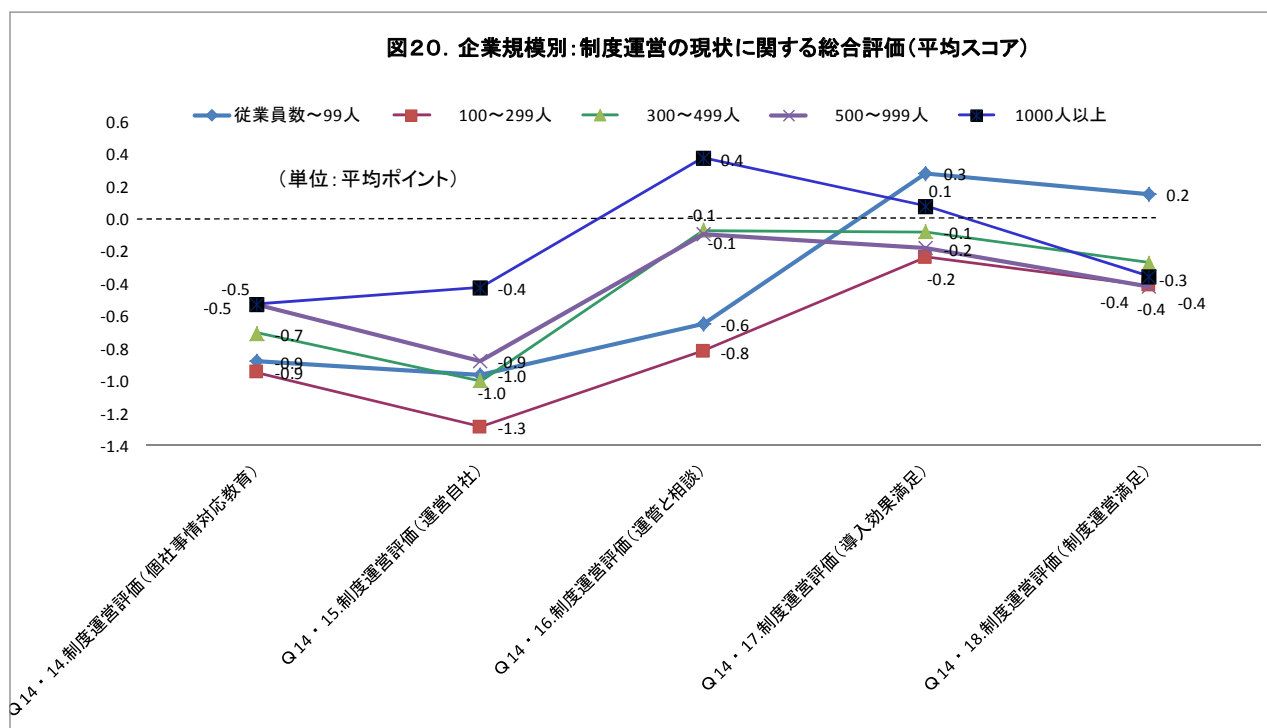
- ・企業型確定拠出年金制度の達成状況、浸透状況について、総括的な評価を行う 5 項目について、企業規模別にみたのが図 20 である。

- ・「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」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 関与が活発ではない。制度運営の現状に満足が得られる段階までには至っていない。

なお「⑮確定拠出年金制度の運営の現状について満足している」は、従業員規模 100 人未満の小企業のみがプラス評価で、それ以外の企業では、“不満” 割合の方が多い。

**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 15 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 0.6 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15. 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（カテゴリベース）

|                          | Q16・1.制度運営評価(自助努力) | Q16・2.制度運営評価(自律性意識) | Q16・3.制度運営評価(運用と受取) | Q16・4.制度運営評価(税制優遇) | Q16・5.制度運営評価(退職制度関心) | Q16・6.制度運営評価(投資運用関心) | Q16・7.制度運営評価(長期運用理解) | Q16・8.制度運営評価(分散投資理解) | Q16・9.制度運営評価(目標必要性) |
|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| Q16・1.制度運営評価(自助努力)       | 1                  |                     |                     |                    |                      |                      |                      |                      |                     |
| Q16・2.制度運営評価(自律性意識)      | 0.645575           | 1                   |                     |                    |                      |                      |                      |                      |                     |
| Q16・3.制度運営評価(運用と受取)      | 0.489203           | 0.533989            | 1                   |                    |                      |                      |                      |                      |                     |
| Q16・4.制度運営評価(税制優遇)       | 0.421082           | 0.502558            | 0.51617             | 1                  |                      |                      |                      |                      |                     |
| Q16・5.制度運営評価(退職制度関心)     | 0.490023           | 0.47508             | 0.521802            | 0.501126           | 1                    |                      |                      |                      |                     |
| Q16・6.制度運営評価(投資運用関心)     | 0.486338           | 0.532157            | 0.514265            | 0.379095           | 0.546253             | 1                    |                      |                      |                     |
| Q16・7.制度運営評価(長期運用理解)     | 0.484834           | 0.50469             | 0.466723            | 0.527914           | 0.529553             | 0.588407             | 1                    |                      |                     |
| Q16・8.制度運営評価(分散投資理解)     | 0.42103            | 0.490039            | 0.480405            | 0.551231           | 0.494383             | 0.521773             | 0.728583             | 1                    |                     |
| Q16・9.制度運営評価(目標必要性)      | 0.457477           | 0.476185            | 0.437837            | 0.502833           | 0.441557             | 0.499584             | 0.648564             | 0.659929             | 1                   |
| Q16・10.制度運営評価(配分変更増加)    | 0.362613           | 0.379969            | 0.424331            | 0.345046           | 0.342788             | 0.462939             | 0.427715             | 0.404664             | 0.423356            |
| Q16・11.制度運営評価(CC,Web利用増) | 0.396607           | 0.424538            | 0.377159            | 0.352599           | 0.385589             | 0.459549             | 0.417846             | 0.415709             | 0.450914            |
| Q16・12.制度運営評価(投信比率増)     | 0.35004            | 0.406414            | 0.32677             | 0.357279           | 0.280609             | 0.402099             | 0.412473             | 0.435894             | 0.485266            |
| Q16・13.制度運営評価(教育トップ理解)   | 0.375627           | 0.423917            | 0.328505            | 0.414606           | 0.369829             | 0.350528             | 0.436034             | 0.433312             | 0.462599            |
| Q16・14.制度運営評価(個社事情対応教育)  | 0.394552           | 0.379233            | 0.292363            | 0.396084           | 0.366564             | 0.392671             | 0.397203             | 0.399667             | 0.489972            |
| Q16・15.制度運営評価(運営自社)      | 0.374136           | 0.368545            | 0.285089            | 0.359594           | 0.323185             | 0.348801             | 0.380616             | 0.339882             | 0.443594            |
| Q16・16.制度運営評価(運営と相談)     | 0.352971           | 0.347634            | 0.317261            | 0.398642           | 0.309989             | 0.260655             | 0.364033             | 0.303828             | 0.401879            |
| Q16・17.制度運営評価(導入効果満足)    | 0.313262           | 0.41328             | 0.373864            | 0.383902           | 0.33503              | 0.345646             | 0.375302             | 0.351338             | 0.380163            |
| Q16・18.制度運営評価(制度運営満足)    | 0.307442           | 0.424456            | 0.352394            | 0.400614           | 0.368201             | 0.347576             | 0.393884             | 0.410613             | 0.387717            |

|                          | Q16・10.制度運営評価(配分変更増加) | Q16・11.制度運営評価(CC,Web利用増) | Q16・12.制度運営評価(投信比率増) | Q16・13.制度運営評価(教育トップ理解) | Q16・14.制度運営評価(個社事情対応教育) | Q16・15.制度運営評価(運営自社) | Q16・16.制度運営評価(運営と相談) | Q16・17.制度運営評価(導入効果満足) | Q16・18.制度運営評価(制度運営満足) |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Q16・1.制度運営評価(自助努力)       |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・2.制度運営評価(自律性意識)      |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・3.制度運営評価(運用と受取)      |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・4.制度運営評価(税制優遇)       |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・5.制度運営評価(退職制度関心)     |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・6.制度運営評価(投資運用関心)     |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・7.制度運営評価(長期運用理解)     |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・8.制度運営評価(分散投資理解)     |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・9.制度運営評価(目標必要性)      |                       |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・10.制度運営評価(配分変更増加)    | 1                     |                          |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・11.制度運営評価(CC,Web利用増) | 0.653939              | 1                        |                      |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・12.制度運営評価(投信比率増)     | 0.519861              | 0.509302                 | 1                    |                        |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・13.制度運営評価(教育トップ理解)   | 0.341685              | 0.381583                 | 0.433199             | 1                      |                         |                     |                      |                       |                       |
| Q16・14.制度運営評価(個社事情対応教育)  | 0.372552              | 0.409129                 | 0.400069             | 0.55141                | 1                       |                     |                      |                       |                       |
| Q16・15.制度運営評価(運営自社)      | 0.343294              | 0.328586                 | 0.388187             | 0.447338               | 0.502209                | 1                   |                      |                       |                       |
| Q16・16.制度運営評価(運営と相談)     | 0.33581               | 0.338462                 | 0.317715             | 0.420943               | 0.397105                | 0.517503            | 1                    |                       |                       |
| Q16・17.制度運営評価(導入効果満足)    | 0.342422              | 0.349246                 | 0.315548             | 0.317449               | 0.346582                | 0.373347            | 0.444836             | 1                     |                       |
| Q16・18.制度運営評価(制度運営満足)    | 0.362453              | 0.326922                 | 0.348959             | 0.348436               | 0.346344                | 0.354369            | 0.428192             | 0.773746              | 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」というマインドセット（心構え）にかかわる人材マネジメント関連 2 項目間の相関関係はかなり強い。

投資・運用に関する項目では「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」と「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 3 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」はそれぞれ自律性意識の向上や運用目標設定の必要性理解、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が期待できる。

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が、その際の説明変数として代替関係の強い項目をまとめ作成した\*。

\*「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
  - ⑦(長期運用理解)と⑧(分散投資理解)と(目標必要性)⇒「**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、制度運営満足に最も影響度のある項目は、「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」と「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」を内容とした“投資・運用関連項目”である。当該項目は、とくに大企業で係数が高い。

次いで、回帰係数が高いのは「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、誤差率の多少はあるが、すべての企業グループであげられている（とくに中小企業）。従って、運営管理機関にとって顧客企業の制度運営満足を高めるためには確定拠出年金制度の活用や運営について顧客との相談・やりとりを積極的に行うことが求められよう。

「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」は、従業員数が 300 未満までの中小企業で制度運営満足に影響を与える項目として抽出されている。これらの企業にとっては、DC 制度などの理解促進が課題となっていたり、教育目標であったりしているのかもしれない。

それ以外では、「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」が制度運営満足に影響を与える項目としてあげられている。また、誤差範囲が 5% 以上 10% 未満と大きいのが、従業員規模 1000 人以上の大企業で「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」があげられている。大企業にとっては、DC 制度理解においては『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』よりも『運用益などに税制優遇措置があること』を重視している、といえる。

表16. 制度運営満足への影響度(回帰係数)

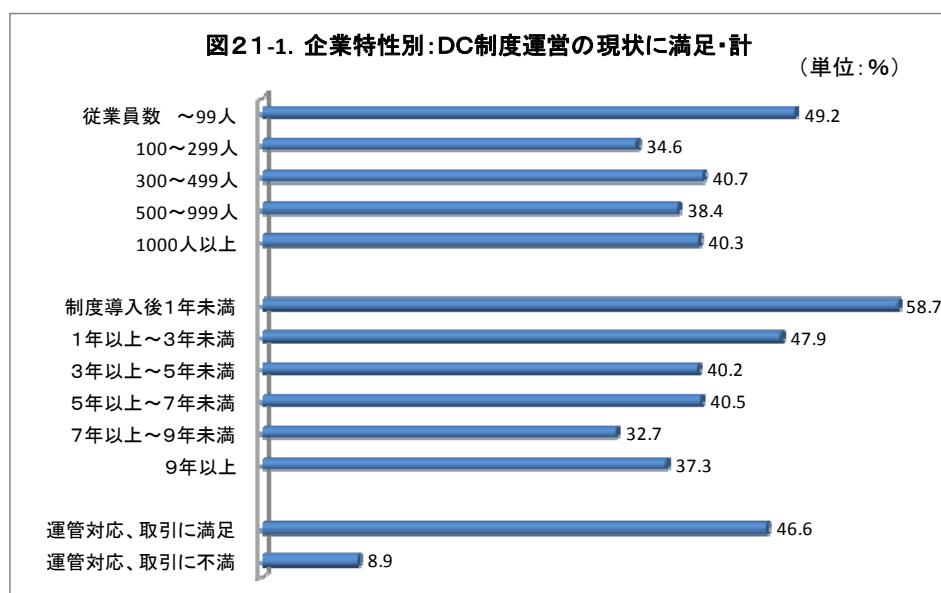
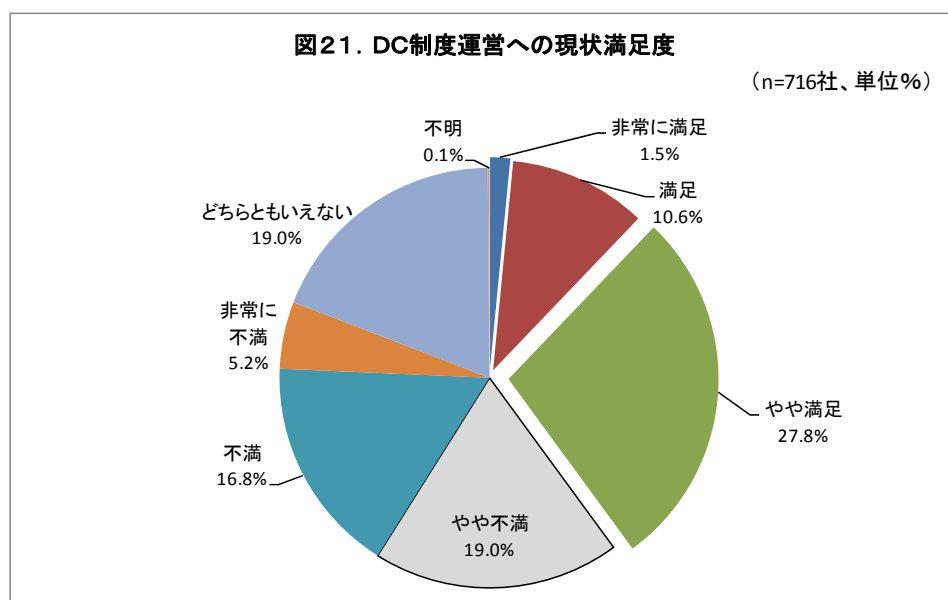
| 決定係数(R <sup>2</sup> )   | 0.26    | 0.34         | 0.26         | 0.32         | 0.26    |
|-------------------------|---------|--------------|--------------|--------------|---------|
|                         | 全体      | 従業員数<br>～99人 | 100-299<br>人 | 300-999<br>人 | 1000人以上 |
| 自助努力・自律性意識関連項目          | 0.04    | 0.02         | 0.08         | 0.00         | 0.00    |
| Q16・3.制度運営評価(運用と受取)     | 0.13**  | 0.31***      | 0.15*        | 0.12         | 0.01    |
| Q16・4.制度運営評価(税制優遇)      | 0.01    | -0.07        | -0.06        | 0.00         | 0.16*   |
| Q16・5.制度運営評価(退職制度関心)    | 0.06    | -0.06        | 0.12         | 0.13         | 0.01    |
| Q16・6.制度運営評価(投資運用関心)    | 0.04    | 0.14         | -0.15        | 0.11         | 0.08    |
| 投資運用関連項目                | 0.17*** | 0.00         | 0.28**       | 0.02         | 0.30**  |
| 資産管理関連項目                | -0.03   | -0.14        | -0.01        | 0.02         | -0.04   |
| Q16・12.制度運営評価(投信比率増)    | 0.05    | 0.20         | 0.08         | 0.07         | -0.05   |
| Q16・13.制度運営評価(教育トップ理解)  | 0.01    | -0.02        | -0.19**      | 0.10         | 0.05    |
| Q16・14.制度運営評価(個社事情対応教育) | 0.12**  | 0.20         | 0.18**       | 0.09         | 0.11    |
| Q16・16.制度運営評価(運営と相談)    | 0.14*** | 0.21**       | 0.189***     | 0.11*        | 0.13*   |

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

## 6) 制度運営満足企業の特性分析

・まず、「⑮確定拠出年金制度運営の現状について満足している」企業の動向について、全体でみてる（図 21）。この結果によると、“非常に満足”は1.5%にすぎず、“満足”を加えても1割超にとどまる。満足レベルでは“やや満足”の割合が多い。満足の程度の差はともかく、制度運営の現状に満足している企業は40%である。一方、不満企業の割合は合計で41%であり、満足・不満の評価は2分している。

DC制度運営の現状に満足している企業の割合（非常に満足～やや満足の合計値）を企業特性別にみたのが図 21-1 である。企業規模や制度導入経過年数による違いはあまりみられないが、最も相違がみられるのは運管対応に対する満足レベル別である。制度運営満足企業の割合は、運管取引満足企業は運管取引不満企業に比べて5倍の開きがある。

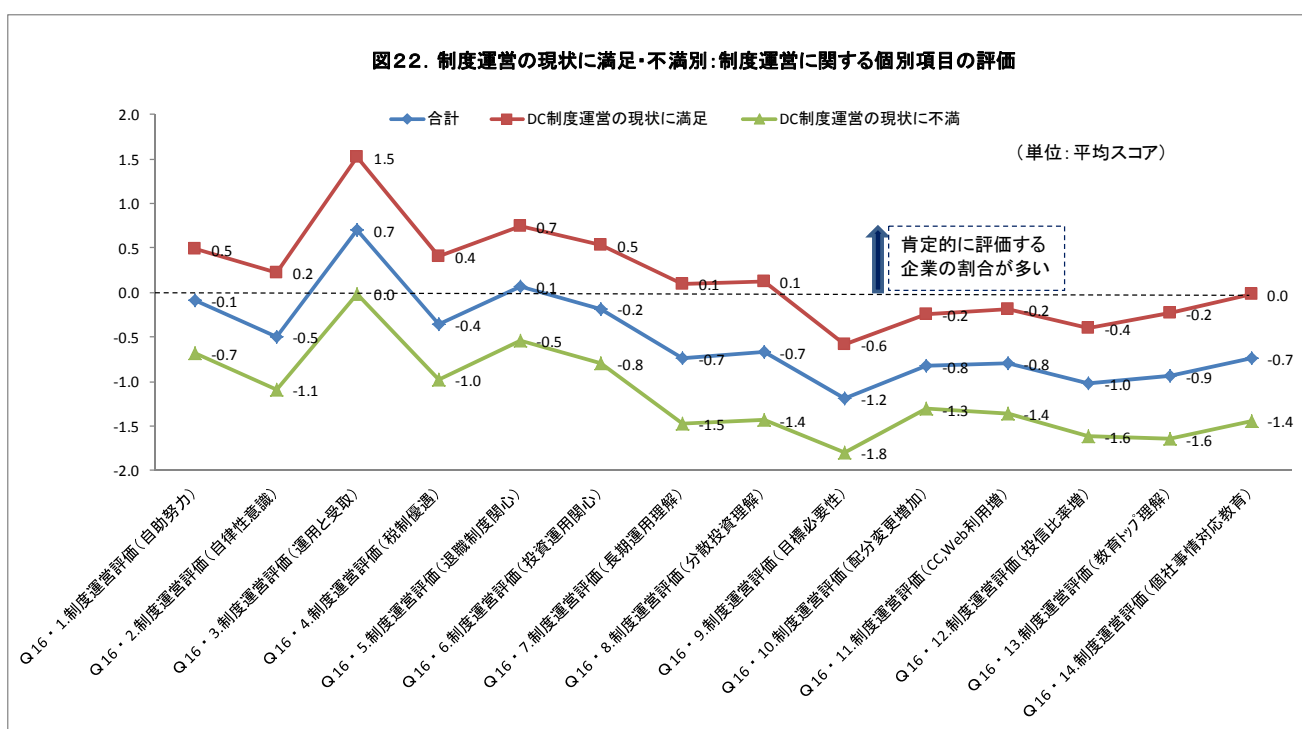


## (DC制度の対する社員の関心・関与、制度運営の現状に対する評価)

- ・次に、DC制度に対する社員の関心・関与や制度導入に伴う意識・態度の変化、制度運営管理および制度導入効果の現状について（制度運営の現状評価）、改めて制度運営に満足している企業と満足していない企業別を比較してみよう。

図 22 がその結果であるが、明らかに制度運営に満足している企業は、制度運営に満足していない企業に比べて、平均スコアが高い。各項目とも 1 ポイント以上の格差がある。加えて、制度運営満足企業では、プラス平均スコアが全体で 2 項目しかないのに比べ、8 項目に達する（制度運営不満企業では、プラス平均スコアは 1 つもない）。社員の DC 制度に対する理解・関与の高さが制度運営満足の背景になっていることを窺わせている。しかし、このような制度運営満足企業においても“運用目標を設定することの考え方や必要性の理解”や“継続教育に対する経営陣の理解”などの高まりについては、依然否定的に評価する企業の割合が多く、DC 制度運営の活性化に向け多くの課題を抱えている。

**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



## （継続教育の実施、社員の制度関与動向の把握）

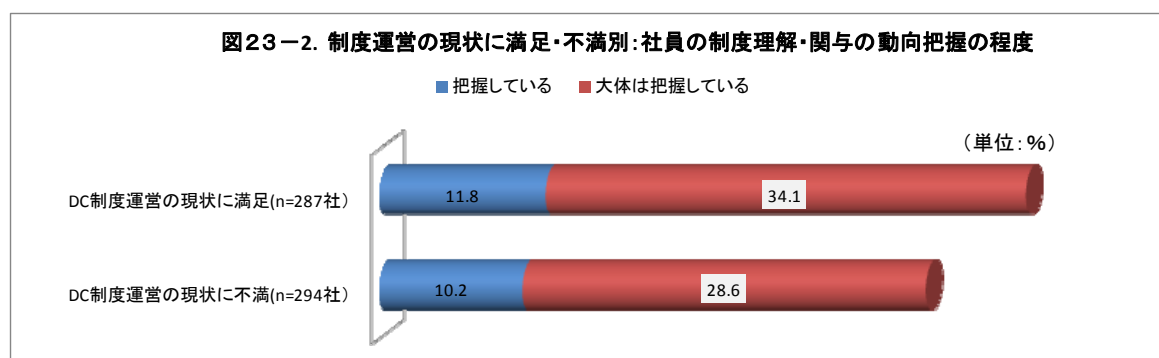
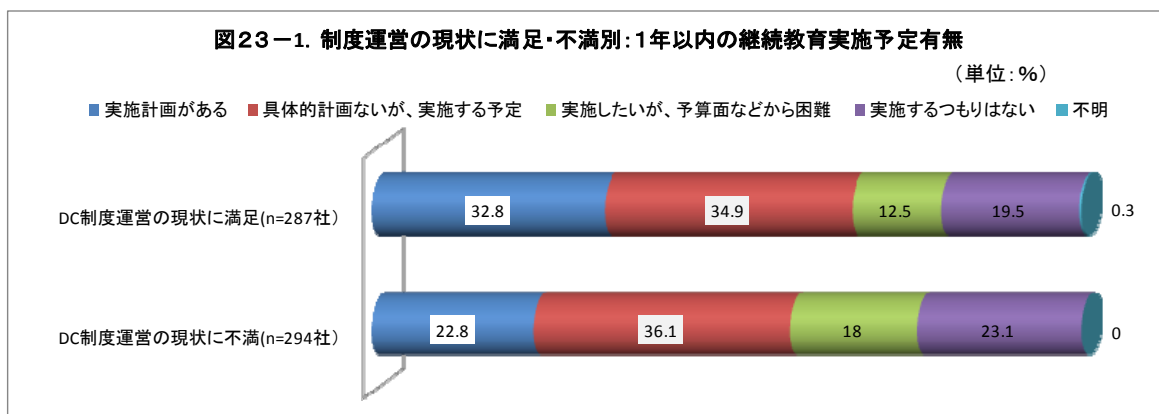
・以下、制度運営満足・不満別に継続教育の実施意向や社員動向の把握状況についてみる。  
まず、この1年以内に、社員向けに継続教育・コミュニケーションの実施予定があるか、について図23-1をみると、明らかに「実施計画がある」企業の割合は、DC制度運営の現状に満足している企業で多い。不満企業に比べて10ポイント程度の差がある。継続教育は、加入者の制度理解・制度関与を高める効果を期待できることから、その実施は制度運営の満足高めは必ずである。従って、今後社員の制度関与、制度運営の活性化において、両社間の格差が一層拡大する可能性がある。

次に、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、インターネットサービスの利用状況などに関する把握の程度との関係についてみる（図23-2）。

当該項目については、継続教育・コミュニケーションの実施予定ほど両者間の差はみられない。

ただ、「把握している」、「大体把握している」を合計すると、制度運営満足企業で46%、不満企業で39%であり、社員動向把握の程度は制度運営満足企業で高い。

社員の動向を把握することは、自社事情・社員事情に合った継続教育・コミュニケーションを行う際の基本的な条件である。それは結果的に、効果的な継続教育・コミュニケーションを通じて社員の制度関与を高め、制度活用を促す。従って、今後において社員動向の把握（モニタリング）が求められよう。

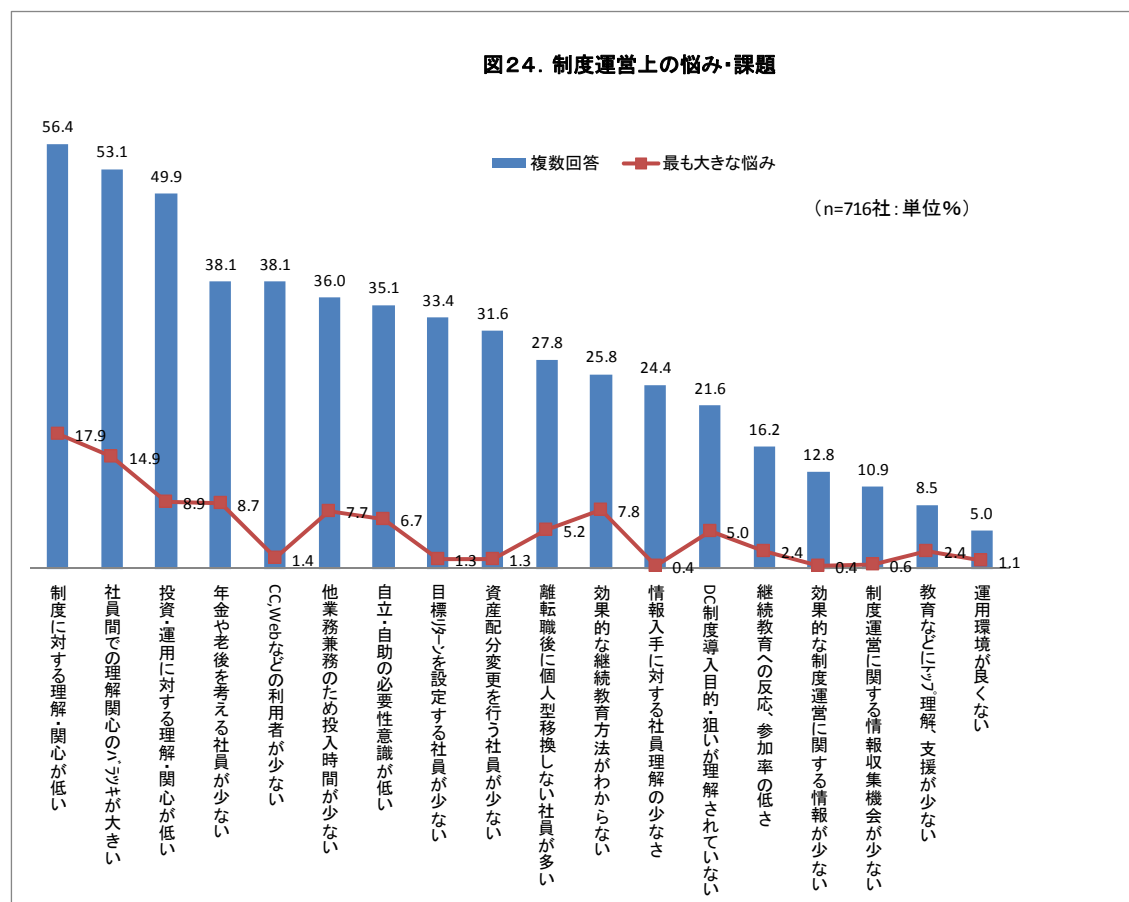


## 2. 制度運営上の悩み、課題

- ・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24）。

- ・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、「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」が続く（53%、50%）。上位3項目は順位、比率に変化はあるが固定している。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は、依然として導入企業の大きな課題、悩みとなっている。
- ・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18%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となっている。

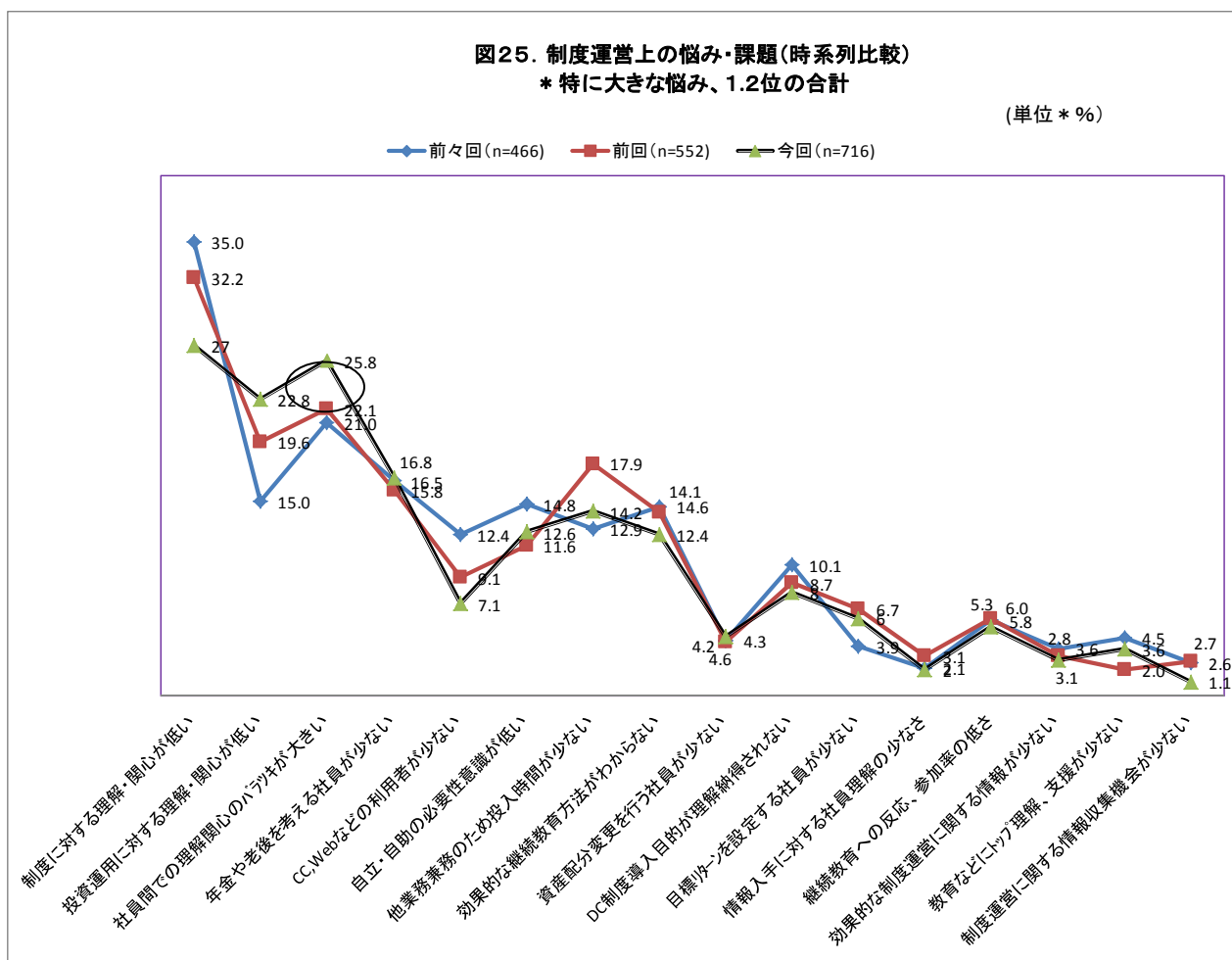


(前回結果との比較)

- ・図 25 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”という大きな特徴はみられない。

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」である。制度や資産運用に対する社員間理解・関心のバラツキをどう解消するか、その課題解決が今後継続教育・コミュニケーションの大きなテーマになると思われる。



### （企業特性別）

- ・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別に見たのが次ページ表 17-1, 2 である（複数回答）。
- ・悩みとして上位にあげられた「社員間での理解関心のバラツキが大きい」は、従業員数が 300 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が 9 年以上の企業でも 1 位にあげられており、バラツキの大きさは制度導入後 9 年以上経過しても、依然として解決されていないことを窺わせている。
- ・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、「社員間での理解関心のバラツキが大きい」を一位にあげる。バラツキの解消が教育目標になっている。  
一方、“継続教育を実施しない、困難”な企業では、「他業務兼務のため投入時間が少ない」があげられる事が多い。担当者の手間をあまり要しないような継続教育メニューを立案、実施できるか、導入企業における継続教育の普及に向けてカギを握っているかもしれない。



表17-1. 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 | 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・心の隔りが大きい | 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               | 716 | 21.6              | 56.4           | 35.1           | 38.1            | 49.9              | 53.1             | 38.1             | 24.4             | 33.4              |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 15.4              | 51.9           | 34.6           | 28.8            | 55.8              | 40.4             | 36.5             | 26.9             | 28.8              |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 34.6              | 59.6           | 50.0           | 34.6            | 65.4              | 63.5             | 50.0             | 44.2             | 44.2              |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 17.5              | 47.5           | 22.5           | 22.5            | 55.0              | 57.5             | 42.5             | 20.0             | 27.5              |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 26.3              | 65.8           | 50.0           | 47.4            | 68.4              | 52.6             | 50.0             | 21.1             | 31.6              |
| 製造業（その他）         | 127 | 18.9              | 57.5           | 36.2           | 47.2            | 44.9              | 48.0             | 40.2             | 24.4             | 35.4              |
| 卸・小売業            | 180 | 21.7              | 50.0           | 31.1           | 39.4            | 47.2              | 57.2             | 41.7             | 22.8             | 33.9              |
| サービス業            | 107 | 22.4              | 57.9           | 39.3           | 40.2            | 44.9              | 47.7             | 25.2             | 20.6             | 34.6              |
| その他              | 117 | 21.4              | 65.8           | 29.9           | 32.5            | 47.0              | 57.3             | 31.6             | 23.9             | 28.2              |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 17.7              | 44.4           | 33.9           | 33.9            | 47.6              | 45.2             | 33.9             | 24.2             | 29.0              |
| 100～299人         | 225 | 23.6              | 59.1           | 34.7           | 39.6            | 50.7              | 49.3             | 38.2             | 28.0             | 33.8              |
| 300～499人         | 85  | 24.7              | 69.4           | 40.0           | 37.6            | 58.8              | 58.8             | 44.7             | 23.5             | 40.0              |
| 500～999人         | 98  | 21.4              | 52.0           | 30.6           | 37.8            | 41.8              | 57.1             | 37.8             | 24.5             | 38.8              |
| 1000人以上          | 181 | 21.0              | 58.0           | 37.0           | 39.8            | 50.8              | 59.1             | 38.1             | 21.0             | 29.8              |
| 制度導入後1年未満        | 17  | 41.2              | 52.9           | 17.6           | 29.4            | 35.3              | 58.8             | 35.3             | 17.6             | 35.3              |
| 1年以上～3年未満        | 129 | 14.7              | 54.3           | 31.8           | 38.8            | 55.0              | 51.2             | 34.1             | 27.1             | 36.4              |
| 3年以上～5年未満        | 120 | 26.7              | 60.0           | 38.3           | 38.3            | 43.3              | 50.8             | 35.0             | 27.5             | 30.0              |
| 5年以上～7年未満        | 148 | 18.9              | 58.8           | 37.8           | 41.2            | 56.1              | 54.1             | 39.9             | 19.6             | 36.5              |
| 7年以上～9年未満        | 174 | 20.1              | 52.9           | 30.5           | 34.5            | 47.1              | 48.3             | 40.2             | 25.3             | 32.2              |
| 9年以上             | 123 | 26.0              | 56.9           | 41.5           | 39.8            | 49.6              | 62.6             | 39.8             | 23.6             | 30.9              |
| 継続教育の実施計画がある     | 190 | 16.3              | 55.8           | 36.8           | 41.6            | 46.8              | 62.6             | 34.2             | 25.8             | 33.2              |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 245 | 21.6              | 54.3           | 34.3           | 33.5            | 49.4              | 55.1             | 42.9             | 24.5             | 35.5              |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 26.7              | 62.1           | 41.4           | 44.0            | 51.7              | 48.3             | 42.2             | 23.3             | 34.5              |
| 実施するつもりはない       | 163 | 24.5              | 56.4           | 29.4           | 37.4            | 52.8              | 42.9             | 33.1             | 23.9             | 29.4              |

表17-2. DC制度運営面での悩み・課題(複数回答)

(単位:%)

|                  | 合計  | 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 | 他業務兼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 | 離転職後に個人型に移換しない社員が多い | 運用環境が良くない |
|------------------|-----|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|-----------|
| 全体               | 716 | 31.6            | 16.2            | 25.8             | 8.5               | 36.0             | 10.9               | 12.8               | 27.8                | 5.0       |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 34.6            | 11.5            | 26.9             | 5.8               | 36.5             | 19.2               | 15.4               | 25.0                | 1.9       |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 34.6            | 17.3            | 36.5             | 11.5              | 44.2             | 11.5               | 13.5               | 36.5                | 3.8       |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 30.0            | 15.0            | 27.5             | 12.5              | 30.0             | 7.5                | 12.5               | 17.5                | 2.5       |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 36.8            | 10.5            | 31.6             | 2.6               | 28.9             | 15.8               | 7.9                | 26.3                | 2.6       |
| 製造業（その他）         | 127 | 30.7            | 15.7            | 29.9             | 11.8              | 25.2             | 11.0               | 18.1               | 24.4                | 5.5       |
| 卸・小売業            | 180 | 33.3            | 17.2            | 20.6             | 6.7               | 40.6             | 10.6               | 9.4                | 29.4                | 5.6       |
| サービス業            | 107 | 27.1            | 14.0            | 24.3             | 8.4               | 44.9             | 7.5                | 13.1               | 29.0                | 7.5       |
| その他              | 117 | 30.8            | 21.4            | 23.1             | 8.5               | 33.3             | 10.3               | 12.8               | 29.9                | 5.1       |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 28.2            | 12.1            | 18.5             | 7.3               | 36.3             | 8.9                | 10.5               | 26.6                | 4.0       |
| 100～299人         | 225 | 30.2            | 11.6            | 27.1             | 7.1               | 40.9             | 13.3               | 13.8               | 28.4                | 5.3       |
| 300～499人         | 85  | 41.2            | 20.0            | 31.8             | 9.4               | 41.2             | 14.1               | 18.8               | 28.2                | 5.9       |
| 500～999人         | 98  | 34.7            | 19.4            | 24.5             | 5.1               | 28.6             | 11.2               | 13.3               | 30.6                | 4.1       |
| 1000人以上          | 181 | 29.3            | 21.5            | 27.6             | 12.7              | 30.9             | 7.2                | 10.5               | 26.0                | 5.5       |
| 制度導入後1年未満        | 17  | 23.5            | 23.5            | 41.2             | 0.0               | 47.1             | 5.9                | 11.8               | 5.9                 | 0.0       |
| 1年以上～3年未満        | 129 | 31.8            | 12.4            | 27.9             | 7.8               | 34.9             | 14.7               | 17.8               | 29.5                | 3.1       |
| 3年以上～5年未満        | 120 | 35.0            | 15.0            | 25.8             | 8.3               | 34.2             | 8.3                | 7.5                | 28.3                | 2.5       |
| 5年以上～7年未満        | 148 | 34.5            | 16.2            | 25.0             | 4.1               | 35.8             | 13.5               | 16.2               | 31.8                | 5.4       |
| 7年以上～9年未満        | 174 | 26.4            | 19.0            | 25.3             | 8.6               | 37.9             | 8.0                | 9.8                | 26.4                | 8.0       |
| 9年以上             | 123 | 31.7            | 17.1            | 23.6             | 16.3              | 35.0             | 10.6               | 13.0               | 26.0                | 5.7       |
| 継続教育の実施計画がある     | 190 | 32.6            | 23.2            | 21.1             | 6.8               | 23.7             | 10.5               | 12.6               | 22.1                | 3.7       |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 245 | 31.8            | 18.0            | 25.7             | 8.6               | 38.8             | 11.0               | 13.1               | 27.8                | 6.1       |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 27.6            | 6.0             | 31.0             | 14.7              | 48.3             | 12.1               | 12.1               | 30.2                | 6.9       |
| 実施するつもりはない       | 163 | 33.1            | 12.9            | 28.2             | 6.1               | 38.0             | 10.4               | 13.5               | 31.9                | 3.7       |

～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）

を企業特性別に見たのが表 18-1,2 である。

全体的な結果は、複数回答と同じ。

表18-1. DC制度運営面での悩み・課題（1位、2位の合計）（単位：％）

|                  | 合計  | 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               | 716 | 8.0                  | 27.0           | 12.6           | 16.6            | 22.8              | 25.8               | 7.1               | 2.0              | 6.0               |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 7.7                  | 25.0           | 9.6            | 9.6             | 23.1              | 21.2               | 5.8               | 0.0              | 3.8               |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 9.6                  | 32.7           | 13.5           | 13.5            | 21.2              | 28.8               | 1.9               | 0.0              | 3.8               |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 5.0                  | 17.5           | 7.5            | 7.5             | 32.5              | 27.5               | 15.0              | 2.5              | 10.0              |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 5.3                  | 23.7           | 21.1           | 18.4            | 31.6              | 26.3               | 15.8              | 0.0              | 2.6               |
| 製造業（その他）         | 127 | 6.3                  | 29.9           | 13.4           | 22.8            | 28.3              | 28.3               | 5.5               | 1.6              | 5.5               |
| 卸・小売業            | 180 | 8.3                  | 23.9           | 13.3           | 14.4            | 25.6              | 26.1               | 8.9               | 1.7              | 6.1               |
| サービス業            | 107 | 8.4                  | 27.1           | 15.9           | 17.8            | 14.0              | 21.5               | 1.9               | 1.9              | 6.5               |
| その他              | 117 | 10.3                 | 31.6           | 7.7            | 19.7            | 20.5              | 27.4               | 7.7               | 5.1              | 6.8               |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 8.1                  | 21.8           | 12.9           | 16.9            | 23.4              | 23.4               | 3.2               | 3.2              | 8.1               |
| 100～299人         | 225 | 9.3                  | 28.4           | 8.9            | 13.8            | 26.7              | 24.9               | 6.2               | 3.6              | 7.1               |
| 300～499人         | 85  | 11.8                 | 34.1           | 17.6           | 14.1            | 21.2              | 28.2               | 8.2               | 1.2              | 4.7               |
| 500～999人         | 98  | 6.1                  | 26.5           | 14.3           | 15.3            | 20.4              | 20.4               | 14.3              | 1.0              | 6.1               |
| 1000人以上          | 181 | 5.5                  | 26.0           | 13.8           | 22.1            | 19.3              | 30.9               | 6.6               | 0.0              | 3.3               |
| 制度導入後1年未満        | 17  | 17.6                 | 23.5           | 11.8           | 17.6            | 5.9               | 29.4               | 5.9               | 0.0              | 0.0               |
| 1年以上～3年未満        | 129 | 5.4                  | 29.5           | 10.9           | 14.7            | 31.8              | 25.6               | 5.4               | 1.6              | 6.2               |
| 3年以上～5年未満        | 120 | 10.0                 | 32.5           | 15.0           | 16.7            | 20.0              | 20.8               | 10.0              | 2.5              | 5.8               |
| 5年以上～7年未満        | 148 | 7.4                  | 25.7           | 14.2           | 16.9            | 23.0              | 26.4               | 5.4               | 1.4              | 6.1               |
| 7年以上～9年未満        | 174 | 6.9                  | 25.9           | 8.6            | 15.5            | 22.4              | 23.6               | 8.6               | 1.7              | 6.3               |
| 9年以上             | 123 | 8.9                  | 22.8           | 15.4           | 19.5            | 19.5              | 33.3               | 6.5               | 3.3              | 6.5               |
| 継続教育の実施計画がある     | 190 | 4.7                  | 25.3           | 15.8           | 18.9            | 22.6              | 37.4               | 6.8               | 2.1              | 3.7               |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 245 | 8.2                  | 23.3           | 14.3           | 15.1            | 18.0              | 24.5               | 10.2              | 2.0              | 7.3               |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 8.6                  | 29.3           | 14.7           | 18.1            | 28.4              | 19.0               | 2.6               | 1.7              | 4.3               |
| 実施するつもりはない       | 163 | 11.0                 | 32.5           | 4.9            | 15.3            | 26.4              | 19.6               | 6.1               | 1.8              | 7.4               |

表18-2. DC制度運営面での悩み・課題（1位、2位の合計）（単位：％）

|                  | 合計  | 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 | 教育などにトップ管理、支援が少ない | 他業務兼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 | 効果的な制度運営に関する情報が少 | 離転職後に個人型に移換しない社員が | 運用環境が良くない |
|------------------|-----|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------|
| 全体               | 716 | 4.6             | 5.3             | 12.4             | 3.6               | 14.2             | 1.1              | 2.8              | 11.0              | 2.1       |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 3.8             | 3.8             | 15.4             | 3.8               | 19.2             | 5.8              | 5.8              | 7.7               | 0.0       |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 3.8             | 1.9             | 19.2             | 5.8               | 15.4             | 0.0              | 0.0              | 7.7               | 0.0       |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 5.0             | 7.5             | 10.0             | 5.0               | 17.5             | 2.5              | 5.0              | 12.5              | 2.5       |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 5.3             | 2.6             | 13.2             | 2.6               | 7.9              | 0.0              | 0.0              | 7.9               | 2.6       |
| 製造業（その他）         | 127 | 3.1             | 5.5             | 11.0             | 3.1               | 11.8             | 0.0              | 2.4              | 9.4               | 1.6       |
| 卸・小売業            | 180 | 6.7             | 6.7             | 7.8              | 2.2               | 16.7             | 1.1              | 2.8              | 12.2              | 3.3       |
| サービス業            | 107 | 6.5             | 2.8             | 15.9             | 4.7               | 15.9             | 0.9              | 2.8              | 15.0              | 2.8       |
| その他              | 117 | 1.7             | 7.7             | 13.7             | 4.3               | 10.3             | 0.9              | 3.4              | 11.1              | 1.7       |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 4.0             | 4.0             | 11.3             | 5.6               | 17.7             | 1.6              | 2.4              | 8.9               | 2.4       |
| 100～299人         | 225 | 4.9             | 4.9             | 12.4             | 2.7               | 15.1             | 1.3              | 3.6              | 12.0              | 2.2       |
| 300～499人         | 85  | 5.9             | 2.4             | 12.9             | 2.4               | 16.5             | 0.0              | 1.2              | 3.5               | 2.4       |
| 500～999人         | 98  | 7.1             | 6.1             | 12.2             | 2.0               | 9.2              | 0.0              | 4.1              | 17.3              | 2.0       |
| 1000人以上          | 181 | 2.8             | 7.7             | 13.3             | 5.0               | 12.7             | 1.1              | 2.2              | 11.0              | 1.7       |
| 制度導入後1年未満        | 17  | 0.0             | 11.8            | 29.4             | 0.0               | 23.5             | 0.0              | 0.0              | 5.9               | 0.0       |
| 1年以上～3年未満        | 129 | 4.7             | 3.1             | 11.6             | 3.1               | 10.9             | 2.3              | 2.3              | 13.2              | 1.6       |
| 3年以上～5年未満        | 120 | 5.8             | 4.2             | 9.2              | 2.5               | 14.2             | 0.8              | 2.5              | 11.7              | 0.8       |
| 5年以上～7年未満        | 148 | 2.7             | 6.1             | 12.2             | 2.0               | 16.2             | 1.4              | 3.4              | 12.2              | 3.4       |
| 7年以上～9年未満        | 174 | 5.7             | 5.7             | 13.8             | 4.6               | 16.1             | 0.6              | 3.4              | 9.8               | 2.9       |
| 9年以上             | 123 | 4.9             | 6.5             | 13.0             | 6.5               | 11.4             | 0.0              | 1.6              | 9.8               | 1.6       |
| 継続教育の実施計画がある     | 190 | 6.8             | 7.9             | 10.0             | 3.7               | 6.8              | 0.5              | 2.6              | 10.0              | 0.5       |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 245 | 4.1             | 4.9             | 13.1             | 3.3               | 16.7             | 1.2              | 2.9              | 10.6              | 2.4       |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 0.9             | 2.6             | 18.1             | 6.0               | 20.7             | 0.9              | 1.7              | 10.3              | 3.4       |
| 実施するつもりはない       | 163 | 5.5             | 4.9             | 10.4             | 2.5               | 14.7             | 1.8              | 3.7              | 12.3              | 2.5       |

## パートⅡ.

### 運営管理機関に対する期待と対応評価

（効果的な制度運営におけるパートナーシップとは）

◎以下では、確定拠出年金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。「生命保険会社」が最も多く、23%である（F1）。以下、「専門運営管理機関」「損保会社系」が続く。

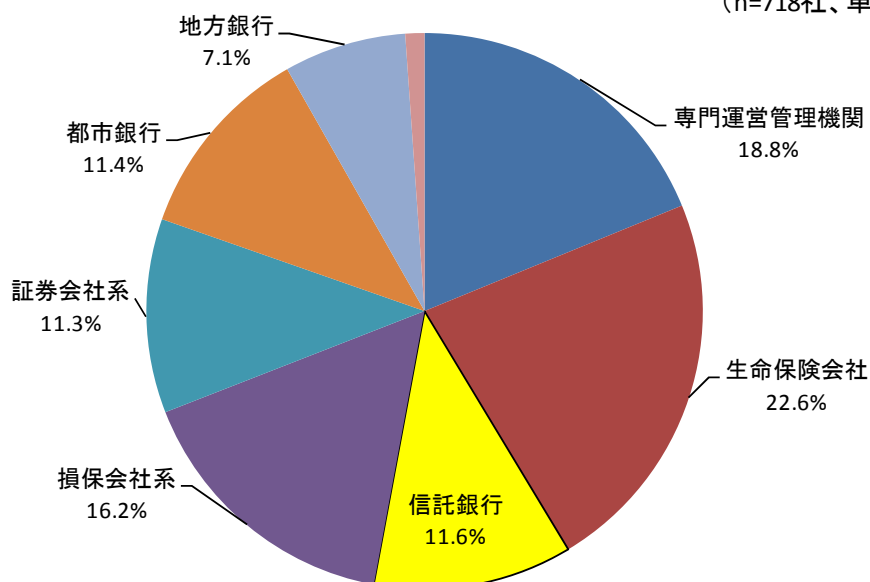
F2 は、記録関連機関の回収結果をまとめたものである。

◎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：野村證券、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

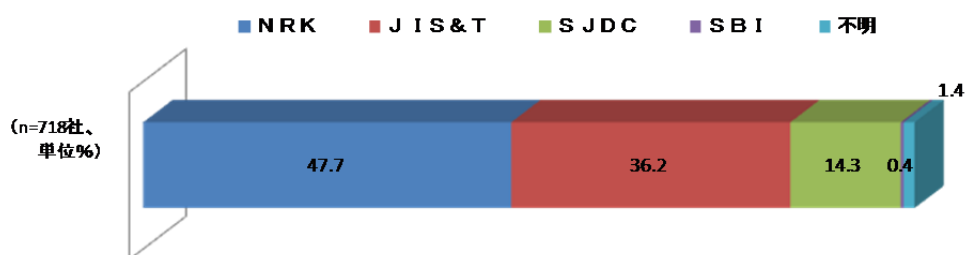
**F1. 金融業態別：回収結果（構成比）**

（n=718社、単位%）



（参考）

**F2. 記録関連機関**



## 要旨と知見

- ・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 18 項目、事業主対応 14 項目の計 32 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（事前期待、対応評価、総合評価すべて 7 段階での評価）。

\*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）」

### 1. 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ものの（相関係数は、加入者対応 0.75：事業主対応 0.79）、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運営に対する期待が対応満足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 ポイント程度みられる。
- ・事業主対応と加入者対応を比較すると、従業員数 100～299 人を除く企業において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機関に対する期待と対応評価が高い。
- ・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 0.7 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 0.8 ポイントの開きがある。

### 2. 運営取引総合満足度は、前回 0.1 ポイント UP の 1.5 ポイント

- ・当調査では、現在の運営管理機関取引について、「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。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「取引継続意向」のみが 2 ポイント台であり、他の 3 項目は 1.0 ポイントを多少上回る程度にすぎず、導入企業の運営管理機関に対する取引総合評価はそれほど高いとはいえない（これらは概ね従来と同様の結果）。
- ・取引総合評価の中で「取引総合満足」をみると、平均スコアは前回比 0.1 ポイントアップの 1.5 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 1000 人以上の大企業を除き、上昇している。とくに従業員数 300-999 人までの中堅企業は前回比 0.5 ポイント上昇し、1.7 ポイントとなった。従業員数 1000 人以上の大企業は前回比 0.2 ポイント低下、1.7 ポイントとなったため企業規模間格差は縮小した。 ⇒次ページに続く

### 3. 導入企業と運管とのギャップが大きい「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」。相談・やりとりを強化することでギャップの解消を！

- ・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（60%）。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）」（51%、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ことを示唆している。運管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、回帰係数の高い説明変数は加入者対応では「継続教育等支援関連項目」（全企業）と「ツール類関連項目」（「従業員数 300-999 人」を除く企業）の 2 項目。これらの項目は、他の項目が何もしないと仮定した場合に、その取組によって、総合満足度を 24-25% 高めることが出来る。
- ・事業主対応では「顧客とのリレーション形成力関連項目」の回帰係数の大きさが目立っている。運管との緊密なやりとり、問い合わせに関する運管の迅速対応が導入企業の運管取引顧客にいかにより大きな影響を与えているか、を示唆する結果といえる。

それ以外では全企業で「加入者員の問合せ内容、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」を始めとする運営管理情報提供関連項目があげられている。ただ、この項目は、“従業員 1000 人以上の大企業”では、中堅・中小企業に比べてそれほど係数が大きいわけではない。むしろ“従業員 1000 人以上の大企業”は「導入後の事務フォロー、加入者手続き支援関連項目」と「DC 制度に関する定期的な情報提供」が影響力の高い項目としてあげられた。規模別に顧客満足形成ポイントの違いがある。
- ・制度運営と運管取引の総合評価間の相関関係を見てみると、相関係数が最も大きいのは、“「運管と積極的に相談」と「運管の制制度運営支援」”（相関係数 0.42）である。次いで、“「制度導入効果満足」と運管の制制度運営支援”、“「運管と積極的に相談」と運管総合取引満足”が続く（夫々 0.37）。運管との積極的な相談、やりとりが制度運営支援満足に繋がって、制度導入効果満足や運管取引総合満足の形成に至ることを示唆している。導入企業にとって積極的（主体的）な運管との相談、やりとり（知見の交流）が効果的な制度運営の基本となっている。
- ・「自社に合う継続教育に関するアドバイス、協力」や「わかりやすいツール類の作成」は、導入企業にとって最も大きな悩み、課題であるにも関わらず、運管との間で期待と対応評価のギャップ差は大きく、依然解消されていない。しかし、この責任を全て運管に負わせるべきではない。自社に適合する教育・コミュニケーションを作成する最終的な担い手は、導入企業にある。

その意味では、DC 制度導入企業は制度運営に主体的に関与し、運営管理機関との積極的なやりとり・協働行動を通じて課題解決にあたることが求められる。（分析：常務理事 佐々木哲夫）

## Ⅳ. 運営管理機関取引の現状と今後

### 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 18 項目、事業主対応 14 項目の計 32 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「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 つの視点から取引全体の総合評価を得た（対応評価、総合評価もすべて 7 段階評価）。
- ・ **\*なお7段階のそれぞれに、下記のように数量化カテゴライズを施して統計的処理を行った**

(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）」

#### (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コールセンターは、アクセスが容易でつながりやすく、待ち時間が少ない（社員からの不満は聞いていない）
- 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（対応姿勢の不満はない）
- 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（対応内容の不満はない）
- ⑦離・転職時にコールセンターに問い合わせた際に資格喪失後の手続きについて、適切に説明してくれる
- 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（社員からの不満は聞いていない）
- 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
- 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、ポータル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自社に合う運用商品の品ぞろえについて、相談に乗ってくれる（提案がある）
- ⑱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・ソフトがある
- 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 26 は、提示した 32 項目について期待度（重視度）をまとめたものである。

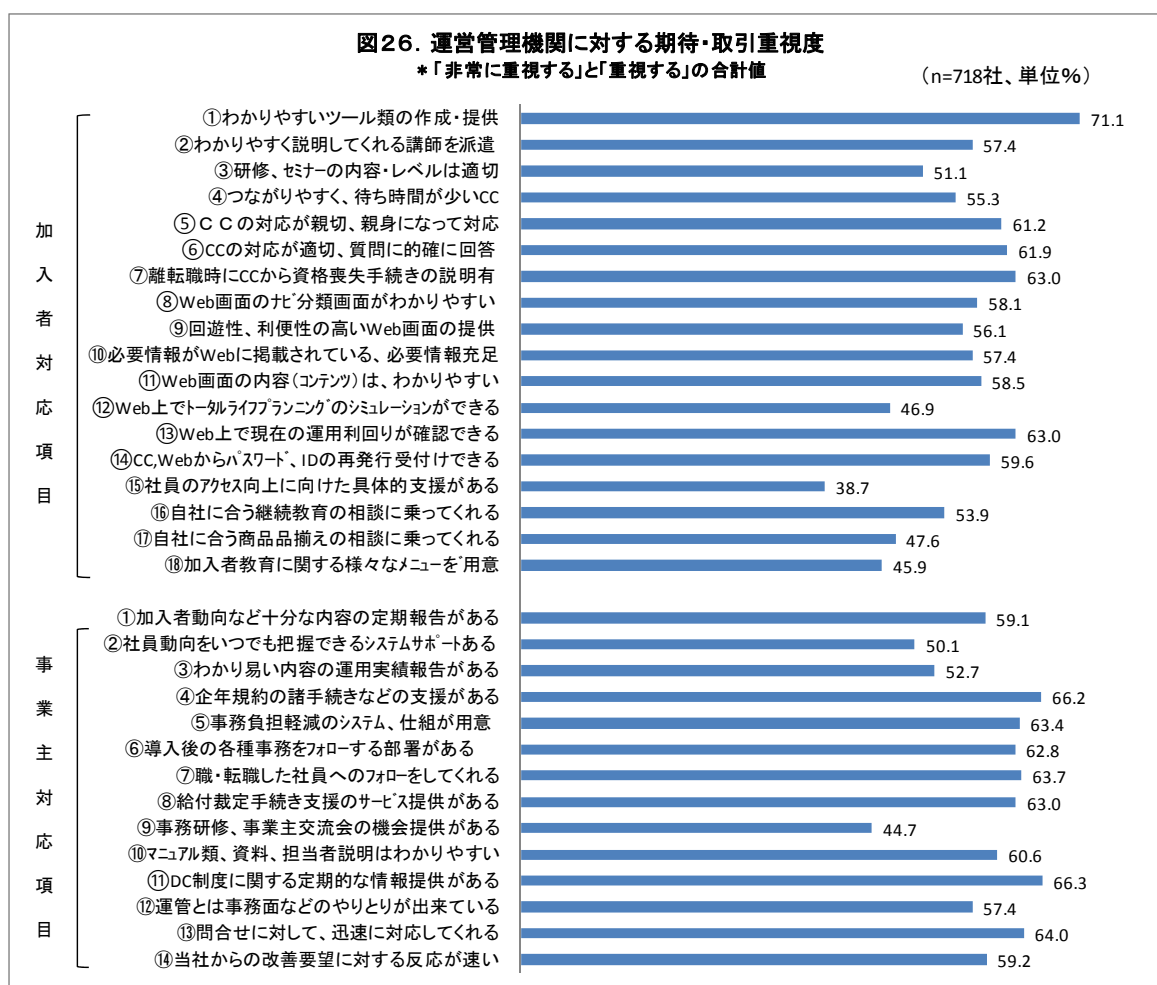
「非常に重視（期待）する」と「重視（期待）する」の割合が大きい項目ほど運営管理機関に対して強い期待が寄せられ、その数値が低い項目は、現時点であまり期待されていない、といえる。この結果によると、加入者対応で最も期待度の高い項目は「①わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる」である。当該項目は7割の企業が（程度の差は別として）運営管理機関に対して期待し、重視するとしている。次いで期待（重視）割合が高いのは、「⑦離・転職時にコールセンターから資格喪失後の手続きについて説明する仕組みがある」、「⑬現在の運用利回りが容易に確認できる Web 画面を提供してくれる」、「⑥コールセ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」、「⑤コールセンターの対応が親切、親身になって対応してくれる」（夫々6割の企業が重視する、としている）。この結果は、概ね前回結果と変わらない。

反面、加入者対応で期待（重視）割合が低いのは、「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」、「⑱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」、「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⑮については、「非常に重視（期待）する」と「重視（期待）する」の割合は、前回同様4割を切っている。



・次に事業主、担当者対応 14 項目についてみる。最も期待度の高い項目は「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」、「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」、「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」である。この結果も前回と同様の結果である。次いで、「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」、「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」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、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」。加入者対応同様、事業主対応面においても前回と大きな変化は見られない。

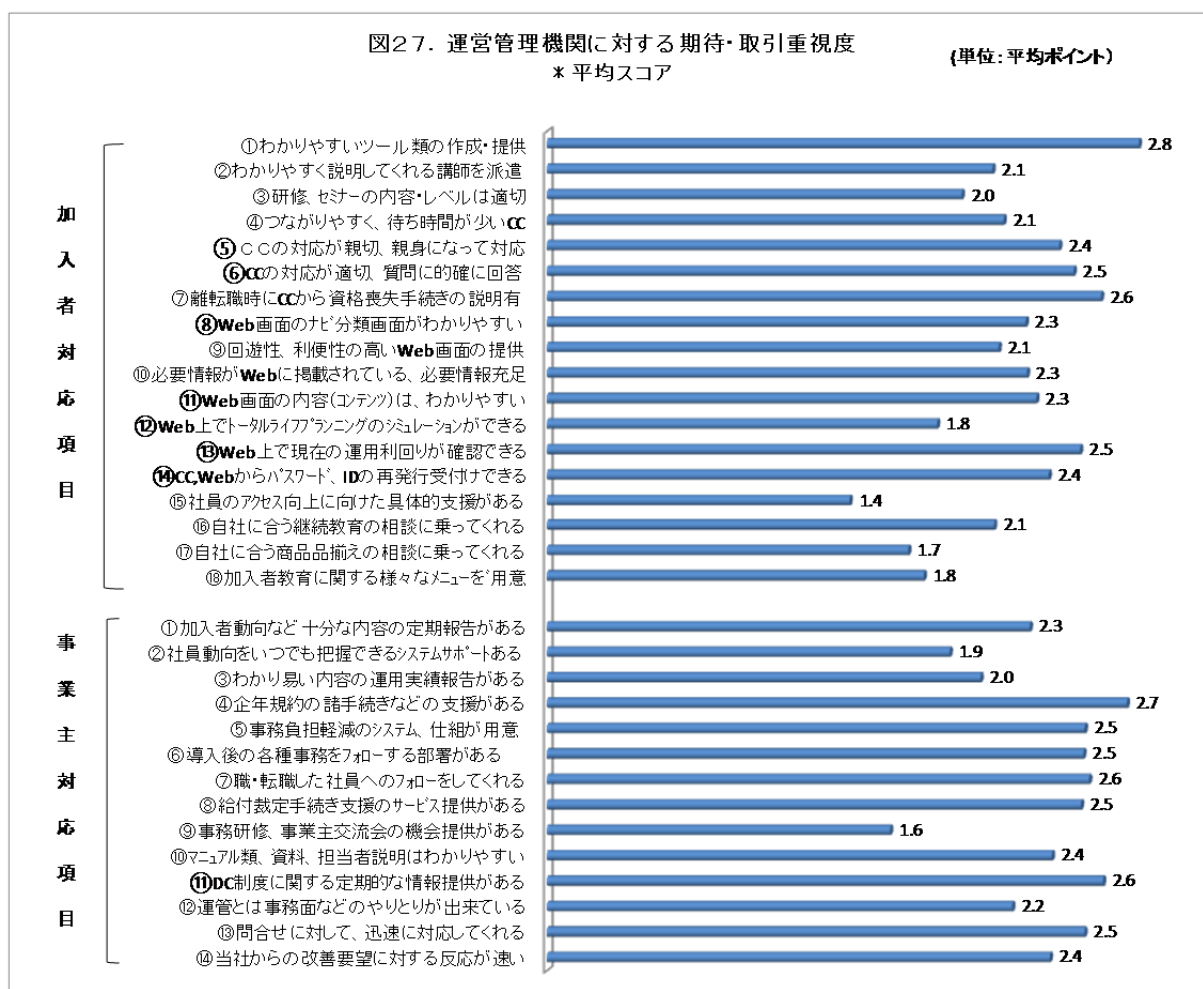


(平均スコア)

- ・ 下図 27 は、提示した 32 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、加入者対応で前回 3 項目が今回 4 項目、事業主対応で前回 3 項目が今回 7 項目と増加した。運営管理機関に対する期待、取引重視度は上昇している。

(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)」



## (企業特性格別：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)

- ・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、運営取引に満足している企業ほど、運営の期待度は各項目で高い。

(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21-1. 企業特性格別：運営管理機関への期待、取引重視度 (加入社員対応面) ① (単位：平均スコア) |                                  |                                               |                                       |                                          |                                       |                                 |                                 |                                          |                                           |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                       | Q21A・1.<br>重視度<br>(ツールわか<br>り易さ) | Q21A・2.<br>重視度<br>(社員実<br>情を反映<br>したツール<br>類) | Q21A・3.<br>重視度<br>(わかり易<br>い講師派<br>遣) | Q21A・4.<br>重視度(セ<br>ミナー内<br>容は社員<br>に適切) | Q21A・5.<br>重視度<br>(CCのつ<br>ながり易<br>さ) | Q21A・6.<br>重視度<br>(CC対応<br>が親切) | Q21A・7.<br>重視度<br>(CC対応<br>が適切) | Q21A・8.<br>重視度<br>(CC資格<br>喪失後手<br>続き説明) | Q21A・9.<br>重視度(ナ<br>ビ、分類<br>画面がわか<br>り易い) |
| 合計                                                    | 2.8                              | 2.1                                           | 2.0                                   | 2.1                                      | 2.4                                   | 2.5                             | 2.6                             | 2.3                                      | 2.1                                       |
| 主な業種別：建設業                                             | 2.6                              | 1.7                                           | 1.3                                   | 2.0                                      | 2.1                                   | 2.1                             | 2.0                             | 1.8                                      | 1.5                                       |
| 製造業 (機械関連)                                            | 2.6                              | 1.9                                           | 2.1                                   | 2.1                                      | 2.2                                   | 2.2                             | 2.3                             | 2.0                                      | 1.7                                       |
| 製造業 (自動車関連)                                           | 2.9                              | 2.5                                           | 2.6                                   | 2.6                                      | 2.9                                   | 3.0                             | 2.9                             | 3.0                                      | 2.8                                       |
| 製造業 (食品関連)                                            | 3.1                              | 2.2                                           | 1.9                                   | 2.0                                      | 2.4                                   | 2.4                             | 2.8                             | 2.3                                      | 2.2                                       |
| 製造業 (その他)                                             | 2.6                              | 2.0                                           | 1.9                                   | 2.0                                      | 2.3                                   | 2.3                             | 2.5                             | 2.4                                      | 2.1                                       |
| 卸・小売業                                                 | 2.9                              | 1.9                                           | 1.9                                   | 2.1                                      | 2.5                                   | 2.5                             | 2.8                             | 2.2                                      | 2.2                                       |
| サービス業                                                 | 2.9                              | 2.1                                           | 1.9                                   | 2.1                                      | 2.3                                   | 2.4                             | 2.4                             | 2.0                                      | 2.0                                       |
| その他                                                   | 2.8                              | 2.6                                           | 2.2                                   | 2.4                                      | 2.6                                   | 2.7                             | 2.9                             | 2.4                                      | 2.4                                       |
| 従業員数 ～99人                                             | 2.5                              | 1.4                                           | 1.5                                   | 1.7                                      | 2.0                                   | 2.1                             | 2.2                             | 2.0                                      | 1.8                                       |
| 100～299人                                              | 2.8                              | 2.0                                           | 1.7                                   | 2.0                                      | 2.3                                   | 2.4                             | 2.7                             | 2.2                                      | 1.9                                       |
| 300～499人                                              | 2.6                              | 2.3                                           | 2.0                                   | 2.0                                      | 2.2                                   | 2.3                             | 2.2                             | 2.1                                      | 2.0                                       |
| 500～999人                                              | 2.6                              | 2.3                                           | 2.2                                   | 2.3                                      | 2.5                                   | 2.5                             | 2.6                             | 2.1                                      | 2.1                                       |
| 1000人以上                                               | 3.1                              | 2.4                                           | 2.4                                   | 2.6                                      | 2.8                                   | 2.9                             | 2.9                             | 2.7                                      | 2.6                                       |
| 継続教育・実施計画がある                                          | 3.1                              | 2.7                                           | 2.5                                   | 2.5                                      | 2.7                                   | 2.7                             | 2.9                             | 2.7                                      | 2.6                                       |
| 具体的計画ないが、実施する予定                                       | 3.0                              | 2.3                                           | 2.2                                   | 2.0                                      | 2.4                                   | 2.5                             | 2.6                             | 2.2                                      | 2.2                                       |
| 実施したいが、予算面などから困難                                      | 2.5                              | 1.7                                           | 1.6                                   | 2.0                                      | 2.2                                   | 2.3                             | 2.3                             | 1.8                                      | 1.5                                       |
| 実施するつもりはない                                            | 2.4                              | 1.3                                           | 1.3                                   | 1.9                                      | 2.3                                   | 2.2                             | 2.5                             | 2.0                                      | 1.9                                       |
| DC制度運営の現状に満足                                          | 3.1                              | 2.6                                           | 2.3                                   | 2.5                                      | 2.7                                   | 2.8                             | 2.9                             | 2.5                                      | 2.4                                       |
| DC制度運営の現状に不満                                          | 2.5                              | 1.7                                           | 1.6                                   | 1.8                                      | 2.0                                   | 2.1                             | 2.3                             | 1.9                                      | 1.9                                       |
| 運営対応、取引に満足                                            | 3.0                              | 2.3                                           | 2.2                                   | 2.4                                      | 2.6                                   | 2.7                             | 2.9                             | 2.5                                      | 2.4                                       |
| 運営対応、取引に不満                                            | 2.1                              | 1.1                                           | 1.0                                   | 1.1                                      | 1.5                                   | 1.6                             | 1.7                             | 1.3                                      | 1.2                                       |

| 表21-2. 企業特性格別：運営管理機関への期待、取引重視度 (加入社員対応面) ② (単位：平均スコア) |                                                |                                                 |                                                   |                                                |                                                    |                                                 |                                               |                                          |                                                |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
|                                                       | Q18A・<br>10. 重視<br>度<br>(Web：<br>必要な情<br>報が充足) | Q18A・<br>11. 重視<br>度 (Web<br>内容はわ<br>かりやす<br>い) | Q18A・<br>12. 重視<br>度 (TLPシ<br>ミュレーシ<br>ョンを提<br>供) | Q18A・<br>13. 重視<br>度 (運用<br>利回りが<br>容易に確<br>認) | Q18A・<br>14. 重視<br>度<br>(CC, Web<br>からPW、<br>ID発行) | Q18A・<br>15. 重視<br>度 (アゲ<br>ス向上に<br>向けた提<br>案有) | Q18A・<br>16. 重視<br>度 (自社<br>にあう教<br>育応相<br>談) | Q18A・<br>17. 重視<br>度 (自社<br>にあう商<br>品提案) | Q18A・<br>18. 重視<br>度 (様々<br>な教育メ<br>ニュー用<br>意) |
| 合計                                                    | 2.3                                            | 2.3                                             | 1.8                                               | 2.5                                            | 2.4                                                | 1.4                                             | 2.1                                           | 1.7                                      | 1.8                                            |
| 主な業種別：建設業                                             | 1.5                                            | 1.8                                             | 1.4                                               | 2.2                                            | 1.4                                                | 1.0                                             | 1.5                                           | 0.9                                      | 1.5                                            |
| 製造業 (機械関連)                                            | 2.1                                            | 2.2                                             | 1.3                                               | 2.4                                            | 2.3                                                | 1.2                                             | 1.9                                           | 1.3                                      | 1.6                                            |
| 製造業 (自動車関連)                                           | 2.9                                            | 3.0                                             | 2.2                                               | 3.1                                            | 2.9                                                | 1.9                                             | 2.4                                           | 2.6                                      | 2.5                                            |
| 製造業 (食品関連)                                            | 2.5                                            | 2.3                                             | 2.1                                               | 3.0                                            | 2.9                                                | 1.8                                             | 2.5                                           | 2.4                                      | 2.0                                            |
| 製造業 (その他)                                             | 2.3                                            | 2.3                                             | 1.9                                               | 2.6                                            | 2.4                                                | 1.4                                             | 2.0                                           | 1.6                                      | 1.7                                            |
| 卸・小売業                                                 | 2.3                                            | 2.4                                             | 1.9                                               | 2.5                                            | 2.3                                                | 1.5                                             | 2.2                                           | 1.8                                      | 1.7                                            |
| サービス業                                                 | 2.1                                            | 2.1                                             | 1.7                                               | 2.3                                            | 2.2                                                | 1.4                                             | 2.0                                           | 1.7                                      | 1.7                                            |
| その他                                                   | 2.4                                            | 2.4                                             | 1.9                                               | 2.6                                            | 2.6                                                | 1.4                                             | 2.2                                           | 1.9                                      | 1.8                                            |
| 従業員数 ～99人                                             | 1.9                                            | 2.0                                             | 1.8                                               | 2.1                                            | 1.8                                                | 1.1                                             | 1.6                                           | 1.6                                      | 1.3                                            |
| 100～299人                                              | 2.1                                            | 2.2                                             | 1.6                                               | 2.4                                            | 2.0                                                | 1.3                                             | 1.8                                           | 1.5                                      | 1.5                                            |
| 300～499人                                              | 2.2                                            | 2.1                                             | 1.7                                               | 2.5                                            | 2.2                                                | 1.2                                             | 2.0                                           | 1.6                                      | 1.7                                            |
| 500～999人                                              | 2.3                                            | 2.4                                             | 1.8                                               | 2.4                                            | 2.4                                                | 1.7                                             | 2.3                                           | 2.0                                      | 1.9                                            |
| 1000人以上                                               | 2.7                                            | 2.7                                             | 2.2                                               | 3.0                                            | 3.2                                                | 1.8                                             | 2.7                                           | 2.1                                      | 2.3                                            |
| 継続教育・実施計画がある                                          | 2.6                                            | 2.7                                             | 2.2                                               | 3.0                                            | 2.8                                                | 1.8                                             | 2.6                                           | 2.2                                      | 2.2                                            |
| 具体的計画ないが、実施する予定                                       | 2.3                                            | 2.4                                             | 2.1                                               | 2.6                                            | 2.4                                                | 1.6                                             | 2.4                                           | 1.9                                      | 2.1                                            |
| 実施したいが、予算面などから困難                                      | 1.9                                            | 1.9                                             | 1.2                                               | 2.0                                            | 2.2                                                | 1.0                                             | 1.7                                           | 1.2                                      | 1.5                                            |
| 実施するつもりはない                                            | 2.0                                            | 2.0                                             | 1.6                                               | 2.1                                            | 2.0                                                | 1.0                                             | 1.5                                           | 1.3                                      | 1.0                                            |
| DC制度運営の現状に満足                                          | 2.5                                            | 2.6                                             | 2.0                                               | 2.8                                            | 2.6                                                | 1.5                                             | 2.3                                           | 2.0                                      | 1.9                                            |
| DC制度運営の現状に不満                                          | 1.9                                            | 2.0                                             | 1.7                                               | 2.3                                            | 2.1                                                | 1.5                                             | 2.0                                           | 1.6                                      | 1.8                                            |
| 運営対応、取引に満足                                            | 2.5                                            | 2.5                                             | 2.0                                               | 2.7                                            | 2.5                                                | 1.6                                             | 2.3                                           | 2.0                                      | 2.0                                            |
| 運営対応、取引に不満                                            | 1.3                                            | 1.4                                             | 1.2                                               | 1.8                                            | 1.7                                                | 1.0                                             | 1.3                                           | 0.9                                      | 1.0                                            |

## (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、加入者対応面と同じ結果となっている。

(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22-1. 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)

|                  | Q18B・<br>1. 重視度<br>(充分な<br>内容の運<br>営管理報<br>告) | Q18B・<br>2. 重視度<br>(Web, CC<br>活用状況<br>を随時把<br>握) | Q18B・<br>3. 重視度<br>(定期的<br>な運用実<br>績情報) | Q18B・<br>4. 重視度<br>(規約申<br>請、変更<br>手続き支<br>援) | Q18B・<br>5. 重視度<br>(事業負<br>担軽減の<br>仕組用<br>意) | Q18B・<br>6. 重視度<br>(導入後<br>の事務ホ<br>ール) | Q18B・<br>7. 重視度<br>(離転職<br>社員への<br>フォロー) |
|------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
| 合計               | 2.3                                           | 1.9                                               | 2.0                                     | 2.7                                           | 2.5                                          | 2.5                                    | 2.6                                      |
| 主な業種別：建設業        | 2.1                                           | 1.5                                               | 1.8                                     | 2.4                                           | 2.4                                          | 2.2                                    | 2.1                                      |
| 製造業（機械関連）        | 1.8                                           | 1.3                                               | 1.6                                     | 2.5                                           | 2.3                                          | 2.6                                    | 2.3                                      |
| 製造業（自動車関連）       | 2.7                                           | 2.2                                               | 2.5                                     | 2.9                                           | 3.1                                          | 2.8                                    | 2.9                                      |
| 製造業（食品関連）        | 2.8                                           | 2.3                                               | 2.5                                     | 2.8                                           | 2.4                                          | 2.7                                    | 2.7                                      |
| 製造業（その他）         | 2.2                                           | 2.0                                               | 1.8                                     | 2.6                                           | 2.5                                          | 2.5                                    | 2.5                                      |
| 卸・小売業            | 2.3                                           | 1.9                                               | 2.1                                     | 2.7                                           | 2.4                                          | 2.4                                    | 2.5                                      |
| サービス業            | 2.2                                           | 2.0                                               | 1.9                                     | 2.7                                           | 2.6                                          | 2.5                                    | 2.5                                      |
| その他              | 2.4                                           | 1.9                                               | 2.3                                     | 3.0                                           | 2.6                                          | 2.8                                    | 2.8                                      |
| 従業員数 ～99人        | 1.7                                           | 1.5                                               | 1.7                                     | 2.2                                           | 2.3                                          | 2.3                                    | 2.4                                      |
| 100～299人         | 2.2                                           | 1.9                                               | 1.8                                     | 2.4                                           | 2.2                                          | 2.4                                    | 2.5                                      |
| 300～499人         | 2.2                                           | 1.7                                               | 2.0                                     | 2.8                                           | 2.3                                          | 2.3                                    | 2.3                                      |
| 500～999人         | 2.3                                           | 1.9                                               | 2.2                                     | 2.9                                           | 2.7                                          | 2.6                                    | 2.6                                      |
| 1000人以上          | 2.8                                           | 2.3                                               | 2.5                                     | 3.4                                           | 3.0                                          | 2.9                                    | 2.8                                      |
| 実施計画がある          | 2.7                                           | 2.2                                               | 2.4                                     | 3.2                                           | 2.8                                          | 2.7                                    | 2.6                                      |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 2.4                                           | 2.1                                               | 2.3                                     | 2.8                                           | 2.6                                          | 2.6                                    | 2.6                                      |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 1.9                                           | 1.8                                               | 1.6                                     | 2.3                                           | 2.3                                          | 2.4                                    | 2.4                                      |
| 実施するつもりはない       | 1.8                                           | 1.4                                               | 1.5                                     | 2.3                                           | 2.3                                          | 2.3                                    | 2.6                                      |
| DC制度運営の現状に満足     | 2.6                                           | 2.2                                               | 2.3                                     | 3.1                                           | 2.7                                          | 2.8                                    | 2.8                                      |
| DC制度運営の現状に不満     | 2.1                                           | 1.7                                               | 1.8                                     | 2.5                                           | 2.3                                          | 2.2                                    | 2.3                                      |
| 運営対応、取引に満足       | 2.5                                           | 2.1                                               | 2.2                                     | 3.0                                           | 2.7                                          | 2.7                                    | 2.7                                      |
| 運営対応、取引に不満       | 1.2                                           | 1.3                                               | 1.4                                     | 1.6                                           | 1.9                                          | 1.8                                    | 1.9                                      |

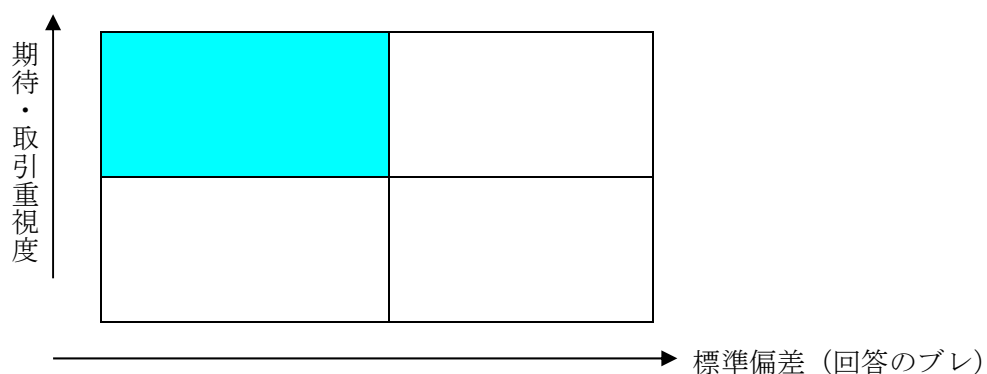
表22-2. 企業特性格：運営管理機関への期待、取引重視度（事業主対応面）② (単位：平均スコア)

|                  | Q18B・<br>8. 重視度<br>(給付裁<br>定手続き<br>支援) | Q18B・<br>9. 重視度<br>(事務研<br>修などの<br>機会提<br>供) | Q18B・<br>10. 重視<br>度 (マニ<br>ュアル、<br>資料の<br>分かり<br>やすさ) | Q18B・<br>11. 重視<br>度 (DC制<br>度の定期<br>的情報提<br>供) | Q18B・<br>12. 重視<br>度 (担当<br>者とのや<br>りとり<br>有) | Q18B・<br>13. 重視<br>度 (問合<br>せに迅速<br>対応) | Q18B・<br>14. 重視<br>度 (改善<br>要望への<br>対応が早<br>い) |
|------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| 合計               | 2.5                                    | 1.6                                          | 2.4                                                    | 2.6                                             | 2.2                                           | 2.5                                     | 2.4                                            |
| 主な業種別：建設業        | 1.8                                    | 1.3                                          | 1.8                                                    | 2.0                                             | 1.7                                           | 2.2                                     | 1.9                                            |
| 製造業（機械関連）        | 2.4                                    | 1.1                                          | 2.3                                                    | 2.3                                             | 1.8                                           | 2.7                                     | 2.5                                            |
| 製造業（自動車関連）       | 2.8                                    | 2.2                                          | 3.1                                                    | 3.2                                             | 2.7                                           | 2.8                                     | 2.8                                            |
| 製造業（食品関連）        | 2.9                                    | 2.3                                          | 2.6                                                    | 2.9                                             | 2.7                                           | 3.1                                     | 2.8                                            |
| 製造業（その他）         | 2.5                                    | 1.4                                          | 2.3                                                    | 2.8                                             | 2.2                                           | 2.4                                     | 2.3                                            |
| 卸・小売業            | 2.6                                    | 1.6                                          | 2.3                                                    | 2.5                                             | 2.2                                           | 2.5                                     | 2.3                                            |
| サービス業            | 2.3                                    | 1.8                                          | 2.3                                                    | 2.5                                             | 2.0                                           | 2.3                                     | 2.1                                            |
| その他              | 2.8                                    | 1.7                                          | 2.6                                                    | 2.9                                             | 2.3                                           | 2.7                                     | 2.5                                            |
| 従業員数 ～99人        | 2.1                                    | 1.2                                          | 2.1                                                    | 2.2                                             | 1.8                                           | 2.2                                     | 1.8                                            |
| 100～299人         | 2.4                                    | 1.5                                          | 2.2                                                    | 2.5                                             | 1.8                                           | 2.3                                     | 2.1                                            |
| 300～499人         | 2.2                                    | 1.6                                          | 2.1                                                    | 2.2                                             | 2.1                                           | 2.6                                     | 2.2                                            |
| 500～999人         | 2.7                                    | 1.8                                          | 2.5                                                    | 2.7                                             | 2.2                                           | 2.5                                     | 2.6                                            |
| 1000人以上          | 2.9                                    | 2.0                                          | 2.9                                                    | 3.2                                             | 2.8                                           | 3.1                                     | 3.0                                            |
| 実施計画がある          | 2.8                                    | 1.9                                          | 2.7                                                    | 3.1                                             | 2.6                                           | 2.9                                     | 2.8                                            |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 2.5                                    | 1.8                                          | 2.5                                                    | 2.8                                             | 2.4                                           | 2.7                                     | 2.6                                            |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 2.3                                    | 1.8                                          | 2.3                                                    | 2.4                                             | 1.9                                           | 2.2                                     | 2.0                                            |
| 実施するつもりはない       | 2.4                                    | 0.9                                          | 2.0                                                    | 2.0                                             | 1.6                                           | 2.1                                     | 1.9                                            |
| DC制度運営の現状に満足     | 2.7                                    | 1.7                                          | 2.5                                                    | 2.8                                             | 2.4                                           | 2.7                                     | 2.6                                            |
| DC制度運営の現状に不満     | 2.3                                    | 1.5                                          | 2.1                                                    | 2.4                                             | 2.0                                           | 2.3                                     | 2.2                                            |
| 運営対応、取引に満足       | 2.7                                    | 1.8                                          | 2.6                                                    | 2.9                                             | 2.5                                           | 2.8                                     | 2.6                                            |
| 運営対応、取引に不満       | 1.7                                    | 0.9                                          | 1.5                                                    | 1.7                                             | 1.1                                           | 1.6                                     | 1.4                                            |

## 2) 運営管理機関に対する期待、取引重視度からみる基本的対応項目の抽出

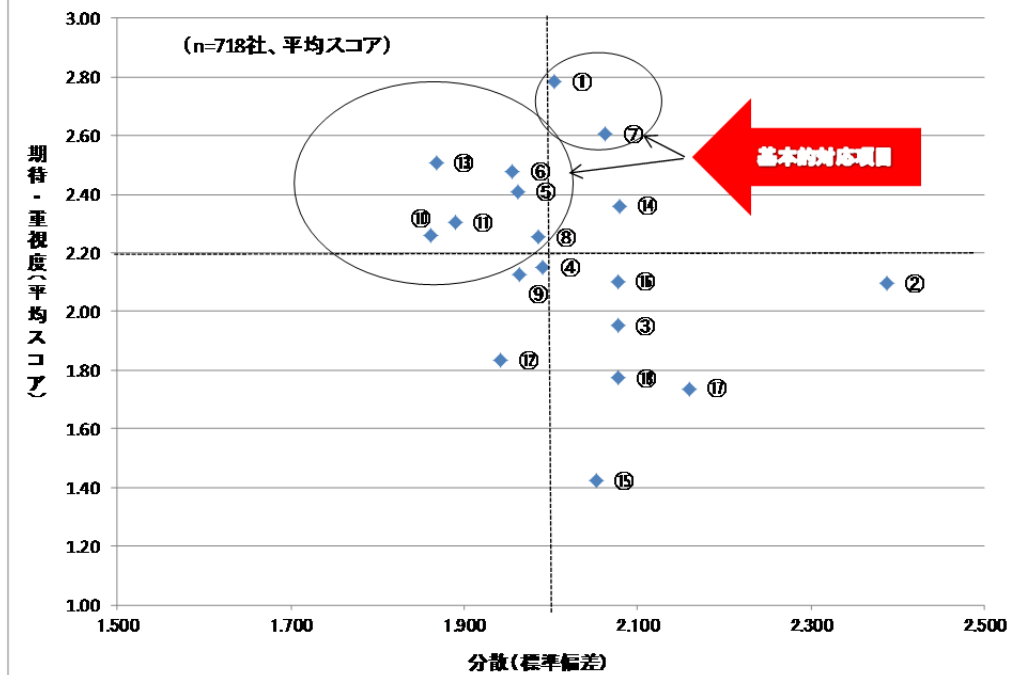
- ・59 ページ図 28-1、2 は、期待度（平均スコア）と標準偏差（企業間における評価のブレをみる）を使い、加入者対応 18 項目、事業主対応 14 項目をポジショニングしたものである。

期待度平均と標準偏差平均の 2 本の線の交叉から得られる 4 つの象限の内、導入企業の運営管理課機関に対する期待度が高く、かつ制度導入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、制度導入企業が運営管理機関に対して優先的対応を求める、所謂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との取引において基本的な対応を求めるものだけに、もし運営管理機関の対応が不十分であれば、顧客不満を顕在化する可能性が高いと想定できよう。



従って、我々は次ページ図 28-1、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 項目を抽出することによって、“制度導入企業にとって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”（対応評価が低いと取引不満を顕在化しやすい項目）を特定することとする

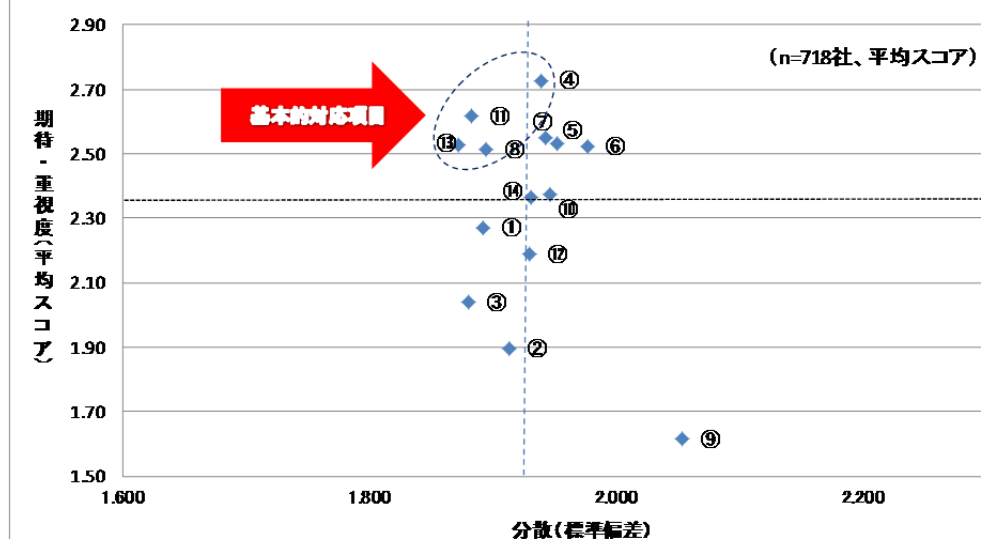
図28-1 運営管理機関に対する期待、取引重視度(加入者対応18項目のポジション)  
～全体～



(A) 加入社員対応関連

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| ①わかりやすいツール類の作成・提供      | ⑩必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足      |
| ②わかりやすく説明してくれる講師を派遣    | ⑪Web画面の内容(CDブック)は、わかりやすい      |
| ③研修、セミナーの内容・レベルは適切     | ⑫Web上で一対一プログラミングのシミュレーションができる |
| ④つながりやすく、待ち時間が少ないCC    | ⑬Web上で現在の運用利用回りが確認できる         |
| ⑤CCの対応が親切、親身になって対応     | ⑭CC Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる  |
| ⑥CCの対応が適切、質問に的確に回答     | ⑮社員のスキル向上に向けた具体的支援がある         |
| ⑦離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり | ⑯自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる          |
| ⑧Web画面の使い分け画面がわかりやすい   | ⑰自社に合う運用商品品揃えの相談に乗ってくれる       |
| ⑨回遊性、利便性の高いWeb画面の提供    | ⑱加入者教育に関する様々なメニューを用意          |

図28-2 運営管理機関に対する期待、取引重視度(事業主対応14項目のポジション)  
～全体～



(B) 事業主対応関連

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| ①加入者動向など十分な内容の定期報告がある   | ⑧給付決定手続き支援のサービス提供がある    |
| ②社員動向をいつでも把握できるシステムが十ある | ⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある    |
| ③わかり易い内容の運用実績報告がある      | ⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい |
| ④全年度約の諸手続きなどの支援がある      | ⑪CC制度に関する定期的な情報提供がある    |
| ⑤事務負担軽減のシステム、仕組みが用意     | ⑫運営とは事務面などのやりとりが出来る     |
| ⑥導入後の各種事務をフォローする部署がある   | ⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる     |
| ⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる   | ⑭当社からの改善要望に対する反応が速い     |

- ・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 2.02、後者 1.93）。企業間において運営に対する期待評価が大きく分かれた（分散値が大きい）項目は、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。
- ・ところで、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導入企業が運営管理機関に対して基本的対応を求め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、質問などに的確に答え、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
- ⑩ Web 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
- 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

従前同様に、コールセンター関連項目と Web 関連項目で太宗を占めている。当該制度導入企業においては、コールセンターと Web に対する期待がいかに大きいか、制度運営によっていかに重視しているかを示す結果となっている。

### （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
- 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
- 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

前回、「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・転職した社員へのフォローをしてくれる」が基本的対応項目にあげられていたが、今回入っていない。但し、取引重視度は依然として高い（図 28-2 参照）。



## （従業員規模別まとめ）

・下表は、従業員規模別に運営管理機関に対する基本的対応項目を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」やコールセンター関連、Web関連が基本的対応項目としてあげられている。

「⑭コールセンター、WebからでもPW、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、基本的対応項目ではない。後述する総合満足に与える影響を併せてみると、とくに99人までの小企業ではPW、IDを再発行のニーズ（頻度）は低い。

一方、事業主対応項目をみると、従業員規模の如何を問わず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「⑦退職・転職した社員へのフォローをしてくれる」、「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」、「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」の4項目。これらの項目は、運営管理機関にとって事業主支援面における必要条件となることが多い。

### （A）加入社員対応関連

- |                        |                                  |
|------------------------|----------------------------------|
| ①わかりやすいツール類の作成・提供      | ⑩必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足         |
| ②わかりやすく説明してくれる講師を派遣    | ⑪Web画面の内容（コンテンツ）は、わかりやすい         |
| ③研修、セミナーの内容・レベルは適切     | ⑫Web上で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 |
| ④つながりやすく、待ち時間が少ないCC    | ⑬Web上で現在の運用利回りが確認できる             |
| ⑤CCの対応が親切、親身になって対応     | ⑭CC、Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる     |
| ⑥CCの対応が適切、質問に的確に回答     | ⑮社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある           |
| ⑦離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり | ⑯自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる             |
| ⑧Web画面のナビ分類画面がわかりやすい   | ⑰自社に合う運用商品品揃えの相談に乗ってくれる          |
| ⑨回遊性、利便性の高いWeb画面の提供    | ⑱加入者教育に関する様々なメニューを用意             |

### （B）事業主対応関連

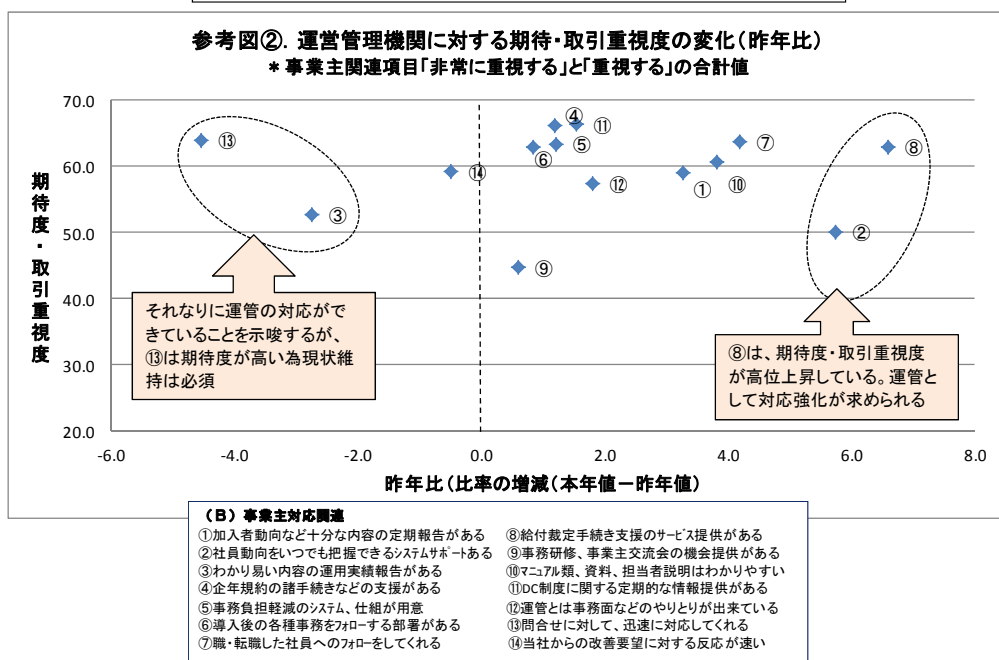
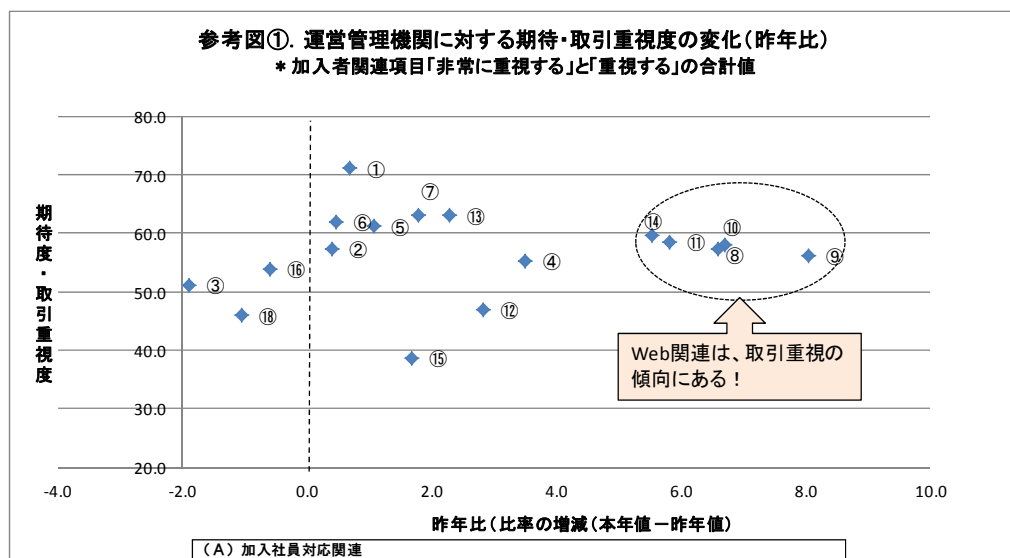
- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| ①加入者動向など十分な内容の定期報告がある     | ⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある    |
| ②社員動向をいつでも把握できるシステムサポートある | ⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある    |
| ③わかり易い内容の運用実績報告がある        | ⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい |
| ④企年規約の諸手続きなどの支援がある        | ⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある    |
| ⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意        | ⑫運営とは事務面などのやりとりが出来ている   |
| ⑥導入後の各種事務をフォローする部署がある     | ⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる     |
| ⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる     | ⑭当社からの改善要望に対する反応が速い     |

|            | 加入者対応基本的項目 | 事業主対応基本的項目 |
|------------|------------|------------|
| 全体         | ①⑤⑥⑦⑩⑪⑬    | ④⑧⑪⑬       |
| 従業員 -99人   | ①⑥⑦⑧⑨⑪⑬    | ⑤⑥⑦⑧⑪      |
| 100-299人   | ①⑤⑥⑦⑧⑩⑪⑬   | ④⑥⑦⑪⑬      |
| 300-499人   | ①②⑩⑪⑬      | ①④⑦⑧⑬      |
| 500-999人   | ①⑤⑦⑩⑪⑬     | ④⑤⑥⑧⑭      |
| (300-999人) | ①⑦⑩⑪⑬      | ④⑤⑦⑧⑬⑭     |
| 1000人以上    | ①⑤⑥⑦⑩⑪⑬⑭   | ④⑤⑧⑩⑪⑫⑬    |



## ◇参考：期待度の変化（昨年結果との比較）

・下図は、運営管理機関に対する期待度の変化をみたものである。横軸に期待度の変化（比率の差）を示し、右に行くほど期待度が向上している。この結果によると、加入者対応面でWeb関連項目は期待度が上昇している。また事業主対応面では、「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」が高位上昇している。運営管理機関は、これらの項目においては対応強化を求められよう。



### 3. 運営管理機関に対する対応評価

#### 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 29）。

「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度が高く、数値が低い項目は、導入企業の運営管理機関の対応評価が低い。

図 29 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、加入者対応で対応満足度の高い項目は「⑭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」、「④コールセンターにつながりやすい、待ち時間少ない」、「⑤CC の対応が親切、親身になって対応」、「⑥CC の対応が適切、質問に適格に回答」などのコールセンター関連項目で 40%以上の企業が“運営対応に満足している”としている。

反面、加入者対応で運営管理機関の対応評価が低いのは、「⑮社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある」、「⑱加入者教育に関する様々なメニューを用意」。しかしこれらの項目については、もともと期待度が低い（54 ページ参照）。

- ・次に、事業主対応面についてみる。事業主対応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「⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる」、「⑪DC 制度に関する定期的情報提供がある」（満足計：42-44%）。

反面、事業主対応で運営管理機関の対応評価が低いのは、「⑨事務研修、事業主研修交流会などの機会提供がある」。当項目は、「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。

(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）」

図29. 運営管理機関に対する対応評価  
\*「非常に満足している」と「満足している」の合計値

(n=716社、単位%)

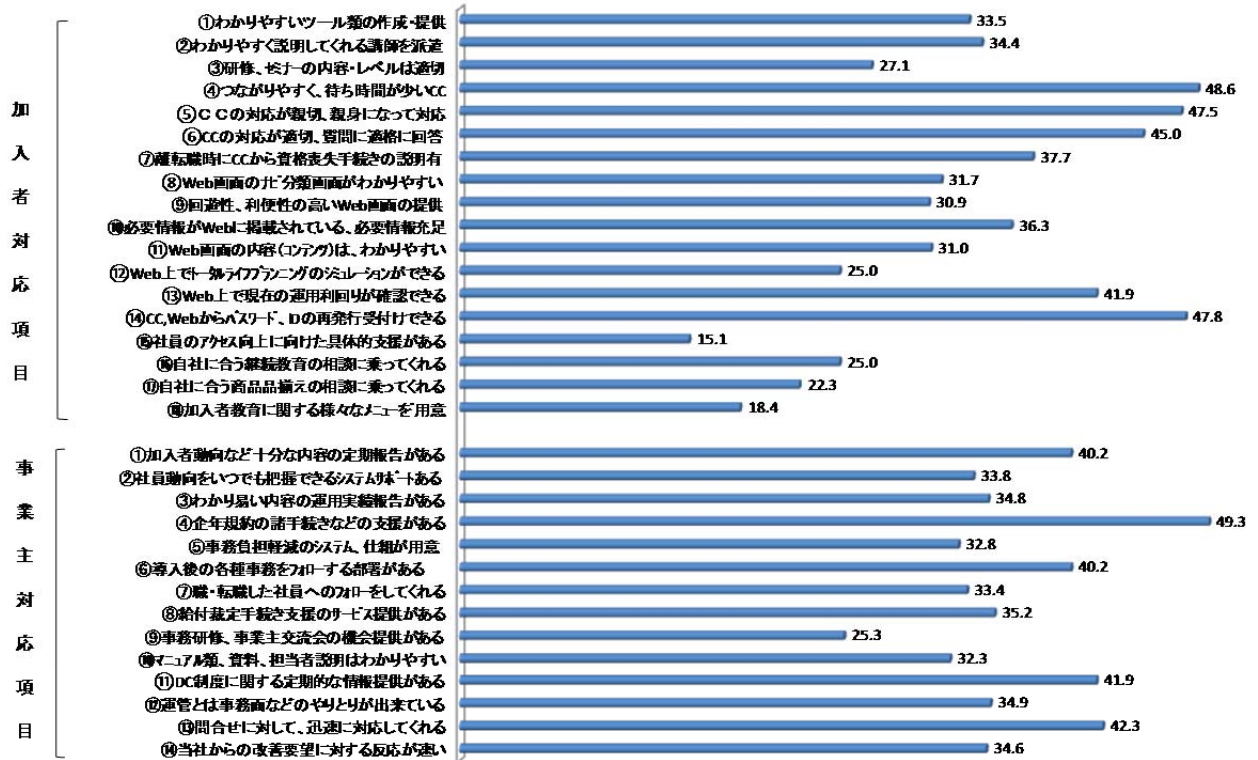
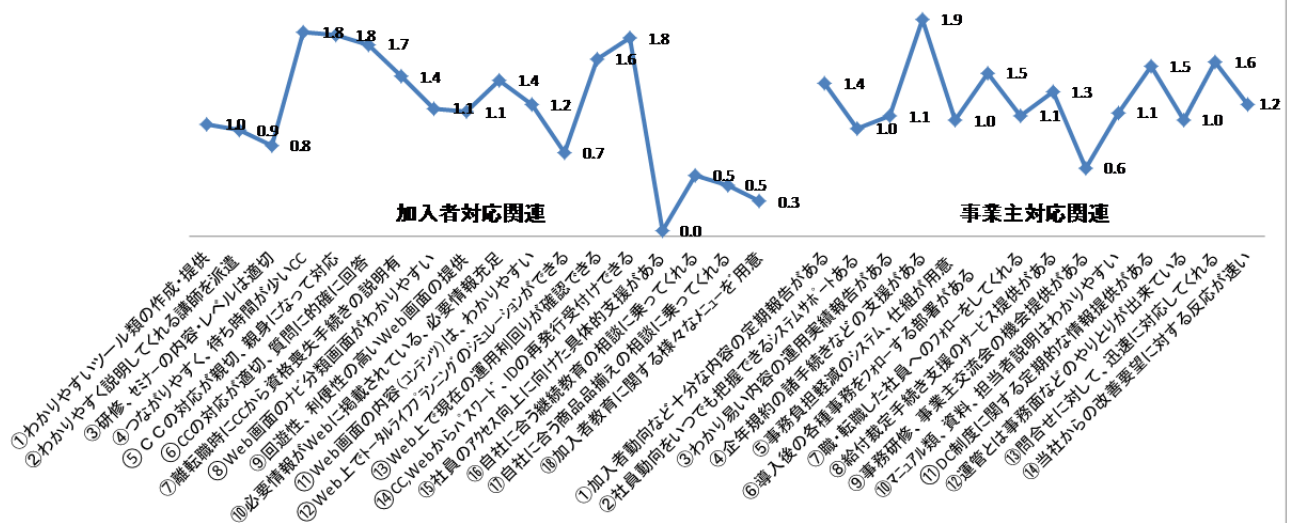


図30. 運営管理機関に対する対応評価(平均スコア)



(企業特性格別)

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 23-1, 2 によると、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。また従業員規模が大きくなるに伴って、運営対応平均スコアは増加している。

(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23-1. 企業特性格別：運営管理機関への期待、取引重視度（加入社員対応面）① (単位：平均スコア)

|                  | Q18AS・<br>1. 対応度<br>(ツールわ<br>かり易さ) | Q18AS・<br>2. 対応度<br>(わかり<br>易い講師<br>派遣) | Q18AS・<br>3. 対応度<br>(セミナー<br>内容は社員<br>に適切) | Q18AS・<br>4. 対応度<br>(CCのつ<br>ながり易<br>さ) | Q18AS・<br>5. 対応度<br>(CC対応<br>が親切) | Q18AS・<br>6. 対応度<br>(CC対応<br>が適切) | Q18AS・<br>7. 対応度<br>(CC資格<br>喪失後手<br>続き説<br>明) | Q18AS・<br>8. 対応度<br>(ナビ、<br>分類画面<br>がわかり<br>易い) | Q18AS・<br>9. 対応度<br>(回遊性<br>利便性の<br>高いWeb<br>画面) |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 合計               | 1.0                                | 0.9                                     | 0.8                                        | 1.8                                     | 1.8                               | 1.7                               | 1.4                                            | 1.1                                             | 1.1                                              |
| 主な業種別：建設業        | 0.6                                | 0.7                                     | 0.6                                        | 1.4                                     | 1.0                               | 1.2                               | 0.8                                            | 0.7                                             | 0.6                                              |
| 製造業（機械関連）        | 1.1                                | 1.0                                     | 0.8                                        | 1.7                                     | 1.4                               | 1.3                               | 1.0                                            | 0.8                                             | 0.8                                              |
| 製造業（自動車関連）       | 1.1                                | 0.9                                     | 0.7                                        | 2.0                                     | 2.2                               | 2.0                               | 1.7                                            | 1.2                                             | 1.1                                              |
| 製造業（食品関連）        | 0.9                                | 1.2                                     | 0.8                                        | 1.8                                     | 1.9                               | 1.7                               | 1.9                                            | 1.2                                             | 1.1                                              |
| 製造業（その他）         | 0.7                                | 0.7                                     | 0.6                                        | 1.9                                     | 1.8                               | 1.7                               | 1.5                                            | 1.0                                             | 0.9                                              |
| 卸・小売業            | 1.1                                | 1.1                                     | 1.0                                        | 1.8                                     | 1.8                               | 1.8                               | 1.5                                            | 1.3                                             | 1.4                                              |
| サービス業            | 0.9                                | 0.8                                     | 0.6                                        | 1.8                                     | 1.8                               | 1.7                               | 1.4                                            | 1.1                                             | 1.1                                              |
| その他              | 1.4                                | 1.1                                     | 1.1                                        | 2.0                                     | 2.1                               | 2.0                               | 1.6                                            | 1.3                                             | 1.3                                              |
| 従業員数 ～99人        | 0.4                                | 0.3                                     | 0.2                                        | 1.4                                     | 1.6                               | 1.5                               | 1.1                                            | 0.8                                             | 0.8                                              |
| 100～299人         | 1.0                                | 0.7                                     | 0.7                                        | 1.7                                     | 1.7                               | 1.7                               | 1.4                                            | 1.0                                             | 0.9                                              |
| 300～499人         | 1.0                                | 1.2                                     | 0.9                                        | 1.8                                     | 1.7                               | 1.6                               | 1.2                                            | 1.3                                             | 1.3                                              |
| 500～999人         | 1.2                                | 1.2                                     | 1.0                                        | 1.8                                     | 1.7                               | 1.7                               | 1.6                                            | 1.1                                             | 1.1                                              |
| 1000人以上          | 1.2                                | 1.4                                     | 1.2                                        | 2.1                                     | 2.0                               | 1.9                               | 1.7                                            | 1.5                                             | 1.5                                              |
| 継続教育の実施計画がある     | 1.2                                | 1.6                                     | 1.3                                        | 2.0                                     | 1.9                               | 1.8                               | 1.5                                            | 1.5                                             | 1.4                                              |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 0.9                                | 0.9                                     | 0.7                                        | 1.9                                     | 1.8                               | 1.7                               | 1.4                                            | 1.1                                             | 1.2                                              |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 0.8                                | 0.5                                     | 0.5                                        | 1.5                                     | 1.5                               | 1.4                               | 1.2                                            | 0.8                                             | 0.5                                              |
| 実施するつもりはない       | 1.0                                | 0.6                                     | 0.7                                        | 1.8                                     | 1.9                               | 1.7                               | 1.5                                            | 1.0                                             | 1.0                                              |
| DC制度運営の現状に満足     | 1.6                                | 1.7                                     | 1.5                                        | 2.3                                     | 2.4                               | 2.3                               | 2.0                                            | 1.7                                             | 1.6                                              |
| DC制度運営の現状に不満     | 0.5                                | 0.4                                     | 0.2                                        | 1.4                                     | 1.3                               | 1.2                               | 1.1                                            | 0.8                                             | 0.7                                              |
| 運営対応、取引に満足       | 1.5                                | 1.4                                     | 1.2                                        | 2.1                                     | 2.1                               | 2.0                               | 1.7                                            | 1.5                                             | 1.4                                              |
| 運営対応、取引に不満       | -1.1                               | -0.9                                    | -0.8                                       | 0.6                                     | 0.4                               | 0.4                               | 0.1                                            | -0.4                                            | -0.3                                             |

表23-2. 企業特性格別：運営管理機関への期待、取引重視度（加入社員対応面）② (単位：平均スコア)

|                  | Q18AS・<br>10. 対応<br>度<br>(Web：<br>必要な情<br>報が充<br>足) | Q18AS・<br>11. 対応<br>度 (Web<br>内容はわ<br>かりやす<br>い) | Q18AS・<br>12. 対応<br>度 (TLP<br>ソリューション<br>を提供) | Q18AS・<br>13. 対応<br>度 (運用<br>利回りが<br>容易に確<br>認) | Q18AS・<br>14. 対応<br>度<br>(CC, Web<br>からPW、<br>ID発行) | Q18AS・<br>15. 対応<br>度 (アテ<br>向上に向<br>けた提案<br>有) | Q18AS・<br>16. 対応<br>度 (自社<br>にあう継<br>続教育相<br>談) | Q18AS・<br>17. 対応<br>度 (自社<br>にあう商<br>品提供) | Q18AS・<br>18. 対応<br>度 (様々<br>な教育メ<br>ニュー用<br>意) |
|------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 合計               | 1.4                                                 | 1.2                                              | 0.7                                           | 1.6                                             | 1.8                                                 | 0.0                                             | 0.5                                             | 0.5                                       | 0.3                                             |
| 主な業種別：建設業        | 1.0                                                 | 0.7                                              | 0.2                                           | 1.1                                             | 1.7                                                 | -0.2                                            | 0.0                                             | 0.0                                       | 0.0                                             |
| 製造業（機械関連）        | 1.2                                                 | 1.0                                              | 0.7                                           | 1.5                                             | 1.9                                                 | -0.3                                            | 0.3                                             | 0.1                                       | 0.1                                             |
| 製造業（自動車関連）       | 1.5                                                 | 1.2                                              | 0.8                                           | 1.9                                             | 1.5                                                 | 0.3                                             | 0.5                                             | 0.3                                       | 0.4                                             |
| 製造業（食品関連）        | 1.5                                                 | 0.9                                              | 0.8                                           | 2.1                                             | 2.2                                                 | 0.3                                             | 0.8                                             | 1.1                                       | 0.5                                             |
| 製造業（その他）         | 1.2                                                 | 0.9                                              | 0.6                                           | 1.5                                             | 1.6                                                 | -0.2                                            | 0.1                                             | 0.1                                       | -0.1                                            |
| 卸・小売業            | 1.6                                                 | 1.4                                              | 0.9                                           | 1.6                                             | 1.9                                                 | 0.2                                             | 0.7                                             | 0.5                                       | 0.4                                             |
| サービス業            | 1.3                                                 | 1.0                                              | 0.6                                           | 1.3                                             | 1.5                                                 | 0.1                                             | 0.6                                             | 0.3                                       | 0.2                                             |
| その他              | 1.6                                                 | 1.5                                              | 1.0                                           | 1.9                                             | 1.9                                                 | 0.1                                             | 1.0                                             | 1.0                                       | 0.7                                             |
| 従業員数 ～99人        | 0.9                                                 | 0.7                                              | 0.1                                           | 0.8                                             | 1.2                                                 | 0.0                                             | 0.3                                             | 0.1                                       | -0.1                                            |
| 100～299人         | 1.3                                                 | 1.1                                              | 0.5                                           | 1.4                                             | 1.6                                                 | 0.0                                             | 0.3                                             | 0.3                                       | 0.1                                             |
| 300～499人         | 1.4                                                 | 1.3                                              | 0.9                                           | 1.7                                             | 1.7                                                 | 0.1                                             | 0.6                                             | 0.4                                       | 0.3                                             |
| 500～999人         | 1.5                                                 | 1.1                                              | 1.0                                           | 1.8                                             | 1.9                                                 | 0.2                                             | 0.9                                             | 0.9                                       | 0.5                                             |
| 1000人以上          | 1.8                                                 | 1.5                                              | 1.2                                           | 2.2                                             | 2.3                                                 | 0.0                                             | 0.7                                             | 0.7                                       | 0.7                                             |
| 継続教育の実施計画がある     | 1.7                                                 | 1.4                                              | 1.1                                           | 2.2                                             | 2.3                                                 | 0.2                                             | 0.9                                             | 0.9                                       | 0.6                                             |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 1.4                                                 | 1.2                                              | 0.8                                           | 1.6                                             | 1.7                                                 | 0.1                                             | 0.6                                             | 0.6                                       | 0.5                                             |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 1.1                                                 | 0.8                                              | 0.3                                           | 1.1                                             | 1.5                                                 | -0.3                                            | 0.0                                             | -0.1                                      | -0.2                                            |
| 実施するつもりはない       | 1.3                                                 | 1.1                                              | 0.5                                           | 1.2                                             | 1.5                                                 | 0.0                                             | 0.4                                             | 0.2                                       | 0.1                                             |
| DC制度運営の現状に満足     | 1.9                                                 | 1.8                                              | 1.2                                           | 2.2                                             | 2.1                                                 | 0.5                                             | 1.2                                             | 1.1                                       | 0.8                                             |
| DC制度運営の現状に不満     | 1.0                                                 | 0.7                                              | 0.4                                           | 1.2                                             | 1.6                                                 | -0.3                                            | 0.0                                             | -0.1                                      | -0.1                                            |
| 運営対応、取引に満足       | 1.7                                                 | 1.5                                              | 1.0                                           | 1.9                                             | 2.1                                                 | 0.4                                             | 1.0                                             | 0.9                                       | 0.7                                             |
| 運営対応、取引に不満       | 0.1                                                 | -0.2                                             | -0.6                                          | 0.1                                             | 0.3                                                 | -1.5                                            | -1.5                                            | -1.6                                      | -1.5                                            |

① 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 24-1, 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24-1. 企業特性格別：運営管理機関の対応評価 \*事業主対応 (単位：平均スコア)

|                  | Q18B・1. 重視度<br>(充分な<br>内容の運<br>営管理報<br>告) | Q18B・2. 重視度<br>(Web, CC<br>活用状況<br>を随時把<br>握) | Q18B・3. 重視度<br>(定期的<br>な運用実<br>績情報) | Q18B・4. 重視度<br>(規約申<br>請、変更<br>手続き支<br>援) | Q18B・5. 重視度<br>(事業負<br>担軽減の<br>仕組用<br>意) | Q18B・6. 重視度<br>(導入後<br>の事務フ<br>ロー) | Q18B・7. 重視度<br>(離転職<br>社員への<br>フォロー) |
|------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 合計               | 1.4                                       | 1.0                                           | 1.1                                 | 1.9                                       | 1.0                                      | 1.5                                | 1.1                                  |
| 主な業種別：建設業        | 0.9                                       | 0.6                                           | 0.6                                 | 1.3                                       | 1.1                                      | 0.8                                | 0.7                                  |
| 製造業（機械関連）        | 1.4                                       | 0.7                                           | 0.8                                 | 2.0                                       | 1.1                                      | 1.6                                | 0.7                                  |
| 製造業（自動車関連）       | 1.7                                       | 1.2                                           | 1.4                                 | 1.8                                       | 1.4                                      | 1.8                                | 1.6                                  |
| 製造業（食品関連）        | 1.5                                       | 1.3                                           | 1.5                                 | 2.1                                       | 1.1                                      | 1.5                                | 1.3                                  |
| 製造業（その他）         | 1.2                                       | 0.9                                           | 0.7                                 | 1.7                                       | 0.8                                      | 1.2                                | 0.8                                  |
| 卸・小売業            | 1.4                                       | 1.0                                           | 1.3                                 | 2.1                                       | 1.1                                      | 1.5                                | 1.0                                  |
| サービス業            | 1.3                                       | 0.9                                           | 1.0                                 | 1.8                                       | 1.1                                      | 1.5                                | 1.0                                  |
| その他              | 1.7                                       | 1.2                                           | 1.3                                 | 2.2                                       | 1.1                                      | 1.8                                | 1.5                                  |
| 従業員数 ～99人        | 1.0                                       | 0.6                                           | 0.9                                 | 1.2                                       | 0.7                                      | 1.0                                | 1.0                                  |
| 100～299人         | 1.3                                       | 1.0                                           | 0.9                                 | 1.7                                       | 0.9                                      | 1.3                                | 0.8                                  |
| 300～499人         | 1.1                                       | 0.9                                           | 0.9                                 | 2.0                                       | 1.1                                      | 1.4                                | 1.0                                  |
| 500～999人         | 1.3                                       | 1.0                                           | 1.2                                 | 2.2                                       | 1.2                                      | 1.8                                | 1.3                                  |
| 1000人以上          | 1.8                                       | 1.2                                           | 1.4                                 | 2.4                                       | 1.3                                      | 1.7                                | 1.3                                  |
| 継続教育の実施計画がある     | 1.7                                       | 1.2                                           | 1.4                                 | 2.4                                       | 1.3                                      | 1.6                                | 1.2                                  |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 1.4                                       | 1.0                                           | 1.2                                 | 1.9                                       | 0.9                                      | 1.6                                | 1.1                                  |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 1.2                                       | 0.9                                           | 0.6                                 | 1.8                                       | 1.0                                      | 1.3                                | 0.9                                  |
| 実施するつもりはない       | 1.0                                       | 0.7                                           | 0.8                                 | 1.4                                       | 0.8                                      | 1.1                                | 1.0                                  |
| DC制度運営の現状に満足     | 2.0                                       | 1.6                                           | 1.7                                 | 2.5                                       | 1.6                                      | 1.9                                | 1.5                                  |
| DC制度運営の現状に不満     | 0.9                                       | 0.6                                           | 0.6                                 | 1.5                                       | 0.6                                      | 1.0                                | 0.6                                  |
| 運営対応、取引に満足       | 1.8                                       | 1.3                                           | 1.5                                 | 2.4                                       | 1.4                                      | 1.9                                | 1.4                                  |
| 運営対応、取引に不満       | -0.8                                      | -0.8                                          | -1.0                                | 0.1                                       | -0.8                                     | -0.4                               | -0.5                                 |

表24-2. 企業特性格別：運営管理機関の対応評価 \*事業主対応 (単位：平均スコア)

|                  | Q18B・8. 重視度<br>(給付裁<br>定手続き<br>支援) | Q21BS・9.<br>対応度<br>(事務研<br>修などの<br>機会提<br>供) | Q21BS・10. 対応度<br>(マニュアル、<br>資料の分<br>かりやす<br>さ) | Q21BS・11. 対応度<br>(DC制度<br>の定期的<br>情報提<br>供) | Q21BS・12. 対応度<br>(担当者<br>とのやり<br>とり有) | Q21BS・13. 対応度<br>(問合せ<br>に迅速対<br>応) | Q21BS・14. 対応度<br>(改善対<br>応スピード<br>が早い) |
|------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|
| 合計               | 1.3                                | 0.6                                          | 1.1                                            | 1.5                                         | 1.0                                   | 1.6                                 | 1.2                                    |
| 主な業種別：建設業        | 0.7                                | 0.3                                          | 0.7                                            | 1.1                                         | 0.4                                   | 0.9                                 | 0.7                                    |
| 製造業（機械関連）        | 1.2                                | 0.3                                          | 1.3                                            | 1.4                                         | 1.0                                   | 1.6                                 | 1.2                                    |
| 製造業（自動車関連）       | 1.8                                | 0.9                                          | 1.3                                            | 2.2                                         | 1.4                                   | 2.0                                 | 1.6                                    |
| 製造業（食品関連）        | 1.8                                | 0.8                                          | 1.1                                            | 1.7                                         | 1.0                                   | 1.9                                 | 1.1                                    |
| 製造業（その他）         | 1.2                                | 0.4                                          | 0.8                                            | 1.3                                         | 0.7                                   | 1.3                                 | 0.9                                    |
| 卸・小売業            | 1.2                                | 0.8                                          | 1.2                                            | 1.6                                         | 1.3                                   | 1.6                                 | 1.3                                    |
| サービス業            | 1.1                                | 0.5                                          | 1.2                                            | 1.4                                         | 1.0                                   | 1.4                                 | 1.0                                    |
| その他              | 1.7                                | 0.8                                          | 1.3                                            | 1.6                                         | 1.2                                   | 1.8                                 | 1.4                                    |
| 従業員数 ～99人        | 0.9                                | 0.2                                          | 0.8                                            | 1.1                                         | 0.7                                   | 1.1                                 | 0.7                                    |
| 100～299人         | 1.1                                | 0.5                                          | 1.0                                            | 1.3                                         | 0.7                                   | 1.4                                 | 1.1                                    |
| 300～499人         | 1.2                                | 0.4                                          | 0.8                                            | 1.2                                         | 1.0                                   | 1.7                                 | 1.1                                    |
| 500～999人         | 1.5                                | 0.9                                          | 1.3                                            | 1.9                                         | 1.5                                   | 1.8                                 | 1.5                                    |
| 1000人以上          | 1.7                                | 0.9                                          | 1.5                                            | 2.0                                         | 1.4                                   | 1.9                                 | 1.4                                    |
| 継続教育の実施計画がある     | 1.5                                | 0.9                                          | 1.3                                            | 1.9                                         | 1.3                                   | 1.7                                 | 1.4                                    |
| 具体的計画ないが、実施する予定  | 1.3                                | 0.7                                          | 1.2                                            | 1.6                                         | 1.1                                   | 1.7                                 | 1.3                                    |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 1.1                                | 0.2                                          | 1.0                                            | 1.2                                         | 0.8                                   | 1.3                                 | 1.0                                    |
| 実施するつもりはない       | 1.2                                | 0.4                                          | 0.8                                            | 1.2                                         | 0.7                                   | 1.4                                 | 0.9                                    |
| DC制度運営の現状に満足     | 1.8                                | 1.1                                          | 1.7                                            | 2.0                                         | 1.8                                   | 2.1                                 | 1.9                                    |
| DC制度運営の現状に不満     | 0.9                                | 0.2                                          | 0.7                                            | 1.1                                         | 0.5                                   | 1.1                                 | 0.6                                    |
| 運営対応、取引に満足       | 1.7                                | 1.0                                          | 1.5                                            | 2.0                                         | 1.6                                   | 2.1                                 | 1.7                                    |
| 運営対応、取引に不満       | -0.3                               | -1.2                                         | -0.9                                           | -0.5                                        | -1.6                                  | -0.7                                | -1.0                                   |

## 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 31-1、2 は、加入者対応 18 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。マーカーのある番号は、60 ページで抽出された基本的対応項目を示している。
- ・図 31-1、2 をみると、期待度と評価がほぼ相関関係にあるが（相関係数は、加入者対応 0.75：事業主対応 0.79）、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。

$$\begin{aligned} \text{加入者関連: } Y(\text{対応満足度}) &= -1.49 + 1.19 \times (\text{期待} \cdot \text{取引重視度}) * \text{重決定係数} 0.57 \\ \text{事業主関連: } Y(\text{対応満足度}) &= -0.69 + 0.82 \times (\text{期待} \cdot \text{取引重視度}) * \text{重決定係数} 0.62 \end{aligned}$$

上記回帰式によれば、運営管理機関に対して「期待している（スコア換算＋3）」と答えた場合の対応満足評価は、加入者対応面のスコアは 2.1、事業主対応面のスコアは 1.8 となる。従って、期待と実際の対応のギャップは、加入者対応面よりも事業主対応でやや大きい。

- ・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（次ページ図における縦・横の点線）の交叉によって 4 つの空間が形成される。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、運管への取引期待と対応評価がともに高く、満足空間と定義する。また第 2 象限（左上空間）は運管への取引期待が高いものの対応評価が低く、相互のギャップが大きい為に不満空間、第 3 象限（左下空間）は潜在的な不満空間、第 4 象限（右下空間）は潜在的な満足空間と位置付けて今後の分析を行う。

### （期待度スコア小⇒大）

|                                                            |                                                           |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>II</b><br><b>取引不満空間</b><br>（左・左上にいくほど<br>取引不満度が高まる）     | <b>I</b><br><b>取引満足空間</b><br>（右・右上にいくほど<br>取引満足度が高まる）     |
| <b>III</b><br><b>潜在的取引不満空間</b><br>（左上にいくほど<br>潜在的な不満度が高まる） | <b>IV</b><br><b>潜在的取引不満空間</b><br>（右下にいくほど<br>潜在的な満足度が高まる） |

（対応度スコア大↑小）

(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)」

図31-1. 運営管理機関に対する期待と評価(加入者対応面: 全体)

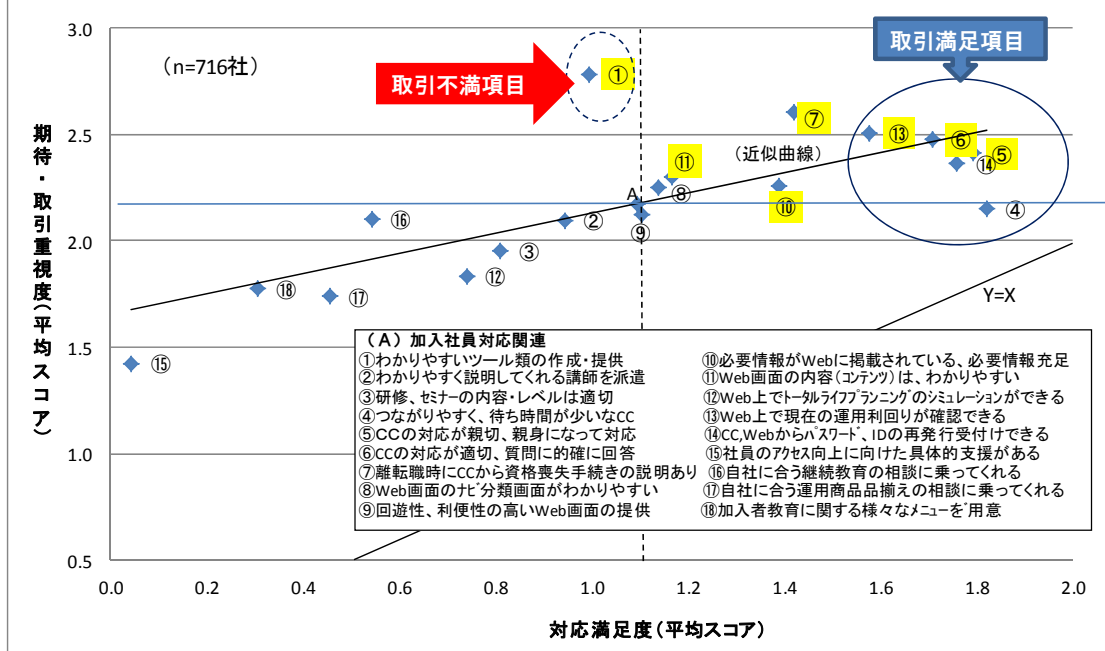
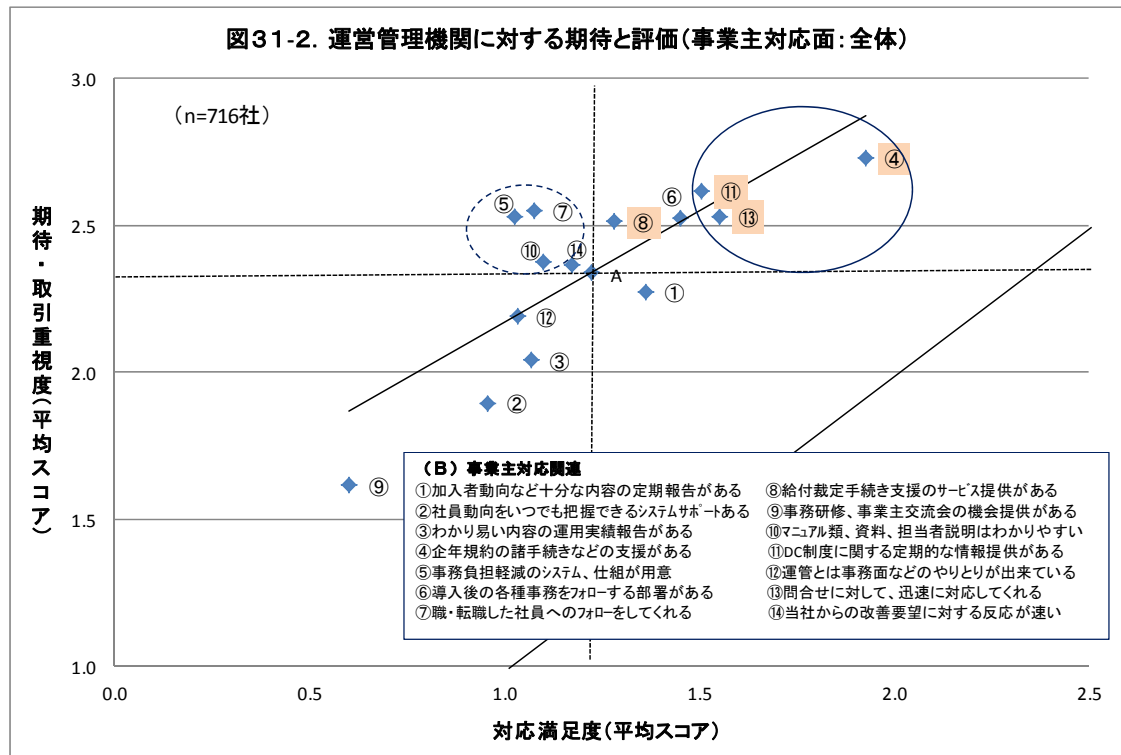


図31-2. 運営管理機関に対する期待と評価(事業主対応面: 全体)





それでは、図 31-1、2 を項目別にみてみよう（図中のマーカー印のある項目は、基本的対応項目であることを示している）。

### （加入者対応関連）

60 ページに掲載された 7 つの基本的対応項目（①、⑤、⑥、⑦、⑩、⑪、⑬）のなかで最も期待度が高い「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、不満空間に位置している。前回は、満足空間と不満空間の境界領域に位置していたが、今回は期待度が向上したために不満空間に布置されることになった。当該項目での対応強化が望まれる。基本的対応項目では、①以外に「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」が満足空間と不満空間の境界領域に位置しており、改善が求められる。それ以外の基本的対応項目（「⑤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」、「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」、「⑩Web 画面は、必要な情報を充足している」、「⑬問合せに対して、適切・親身に対応してくれる」）は、すべて満足空間に位置している。

基本的対応項目でないものの不満空間に隣接しているものは、「②研修セミナーでわかりやすく説明してくれる講師の派遣」、「⑩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」の 2 項目である。取引不満意識が醸成しないよう今後の動向に注意する必要がある。

### （事業主対応関連）

60 ページに掲載された 4 つの基本的対応項目（④、⑧、⑪、⑬）は、すべて 満足空間に位置されている。このなかでも「④規約申請、変更手続きなどの支援がある」、「⑪法改正を含め、DC 制度に関する定期的な情報提供がある」、「⑬問合せに対して、適切・親身に対応」は、運管に対する期待と対応評価間のギャップは少なく、満足レベルにあるといえる。

しかし、「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」については、不満空間に近い所に位置しており、期待と対応のギャップが大きい。今後の運管対応強化が求められる。

基本的対応項目ではないものの、不満空間に位置するのは、「⑤事務処理負担軽減のシステム・仕組みが用意」、「⑦離転職社員へのフォローや問合せ時に対応」、「⑩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」の 4 項目。これらの項目は、前回も不満空間に位置していた。運管の対応はまだ十分になされていないのかもしれない。後述するが⑩を除く項目は、CS（運管に対する総合取引満足）に影響を与える項目である。運管に対する取引不満が発生する可能性があるので、運管に対しては対応強化を望みたい。



### 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 32-1、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）

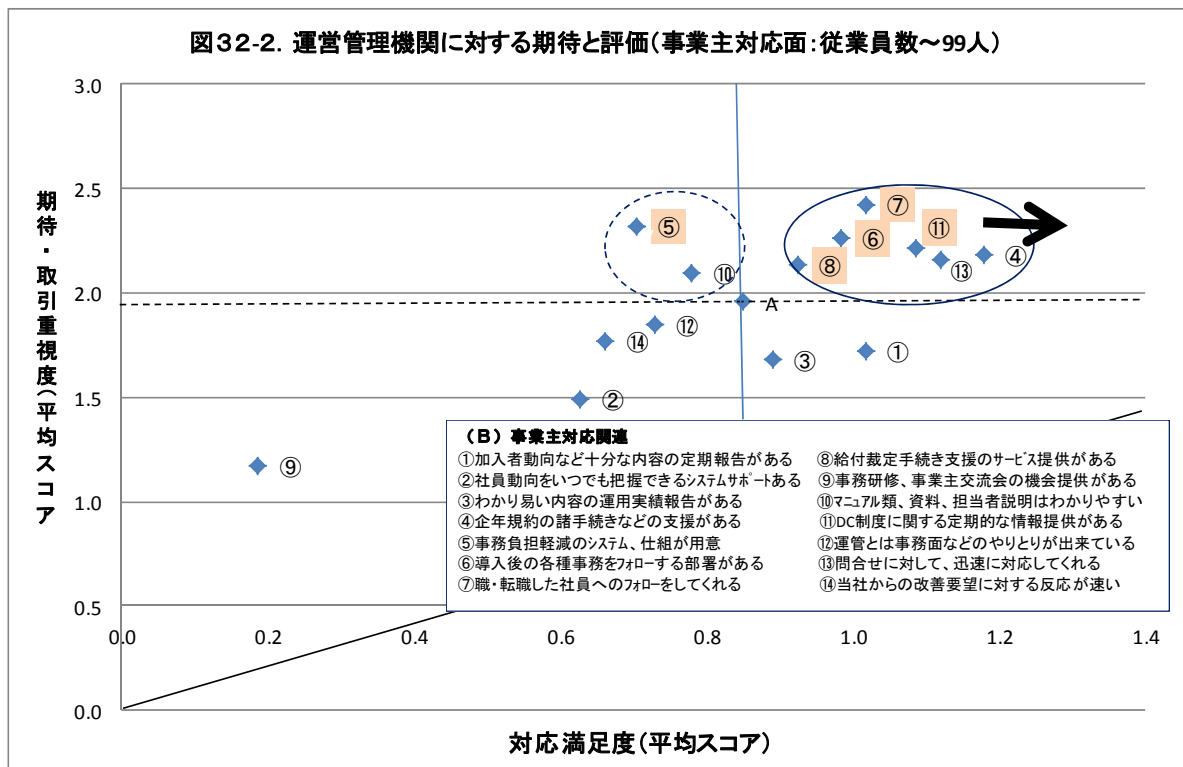
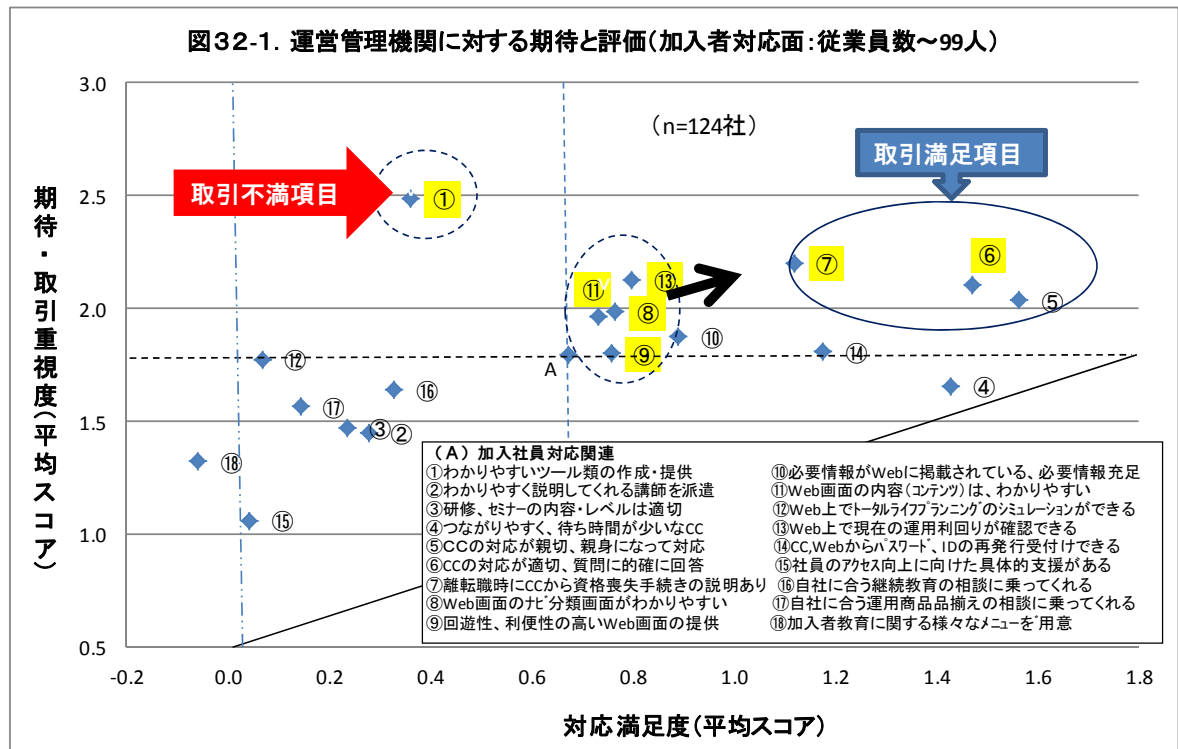
61 ページで抽出された 7 つの基本的対応項目（①、⑥、⑦、⑧、⑨、⑪、⑬）のうち、コールセンター関連項目（⑥⑦）は満足空間に位置している。しかし、そのほかの項目では「①わかりやすいテキスト類の作成・提供」は不満空間に布置され、「⑧Web 画面の並び分類画面がわかりやすい」、「⑨回遊性、利便性の高い Web 画面の提供」、「⑪わかりやすい内容の Web 画面を提供してくれる」、「⑬現在の運用利回りが容易に確認できる Web 画面を提供している」など所謂 Web 関連項目の多くは、満足空間にあるといえ不満空間に近い。

「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」は、前々回満足空間に位置していたが、前回から不満空間に位置している。テキスト関連項目や Web 関連項目は、基本的対応目であるだけに、当該項目に関して運営としての対応強化が求められる。

#### （事業主対応関連）

6 つの基本的対応項目（⑤、⑥、⑦、⑧、⑪）のうち、「⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意」だけが不満空間に位置している。その他の「⑥導入後の各種事務をフォローする部署がある」、「⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる」、「⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある」などは、満足空間にあるとはいえず不満空間に近い。もう少し平均スコアが高くなるよう運営の対応強化が望まれる。

「⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい」は、継続的に不満空間に位置している。当企業グループに対しての接触頻度が少ない中、かれらとどう効果的なやりとりを行うのか、そのためにもわかりやすい文書や説明が運営に求められよう。



## 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 33-1、-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）

61 ページで抽出された 8 つの基本的対応項目（①、⑤、⑥、⑦、⑧、⑩、⑪、⑬）の殆どの項目は、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」、「⑧Web 画面の使い分類画面がわかりやすい」、「⑪わかりやすい内容の Web 画面を提供してくれる」は、満足空間にあるとはいえ不満空間に近く、期待と対応のギャップは大きい。

全体として、当グループにおいては、ツール類や研修・セミナー支援において、運管とのニーズ（期待と対応）ギャップがあると思われる。

### （事業主対応関連）

5 つの基本的対応項目（④、⑥、⑦、⑪、⑬）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」を除く項目は満足空間に位置している。「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」は、前回も不満空間に布置されていた。今回、当該項目は基本的対応項目になっている。そのため当該項目の対応不足による取引不満は、前回までよりも強く意識される可能性がある。運管の対応改善、対応強化があつてよい。

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「⑤事務処理負担軽減のシステム・仕組みが用意されている」。当該項目は、運管への期待度が低いわけではないが、今後の対応が求められるかもしれない。

図33-1. 運営管理機関に対する期待と評価(加入者対応面:従業員数100～299人)

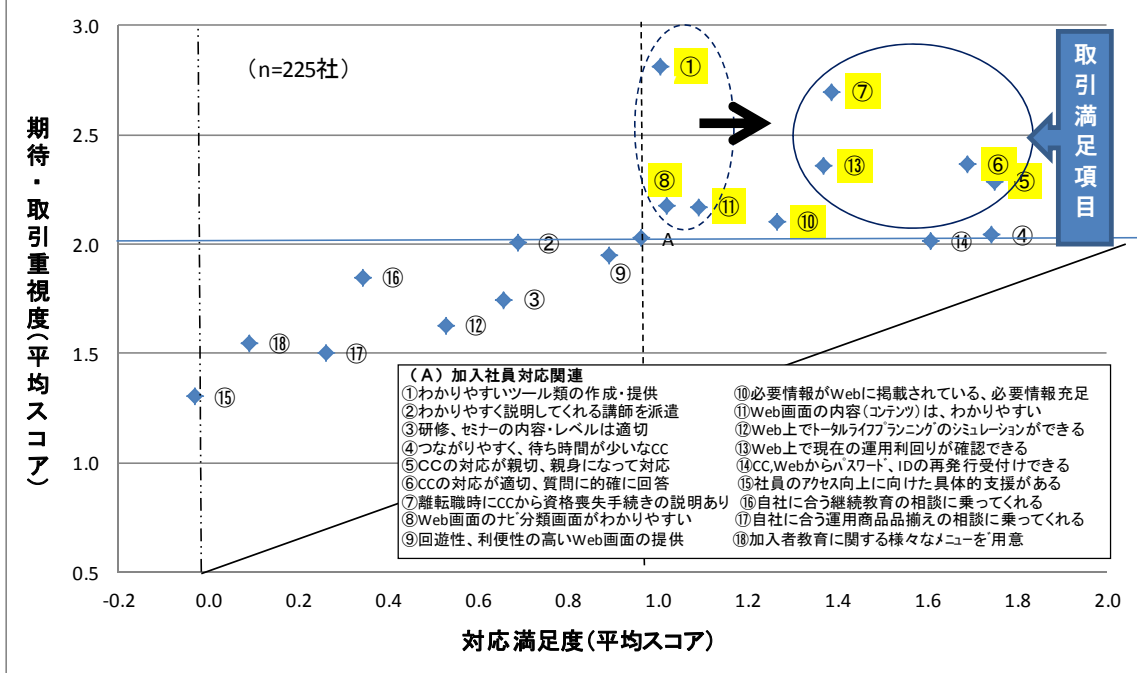
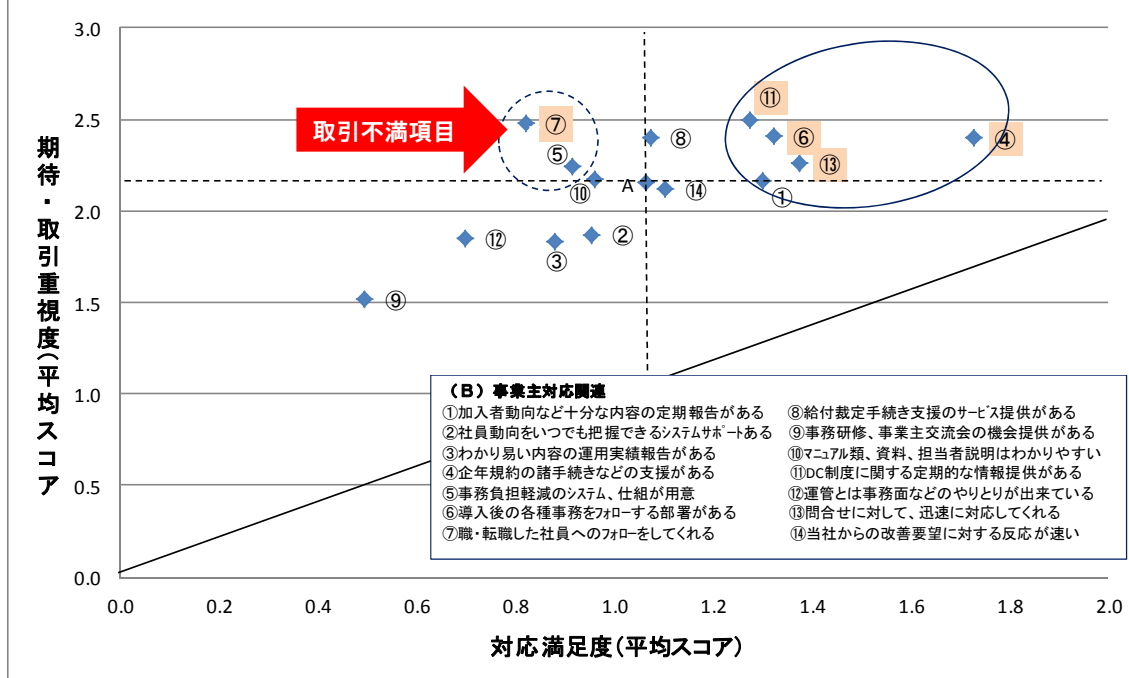


図33-2. 運営管理機関に対する期待と評価(事業主対応面:従業員数100～299人)



### 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 34－1，2 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）

61 ページで抽出された 5 つの基本的対応項目（①、⑦、⑩、⑬、⑭）のうち、「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」、「⑩必要情報が Web に掲載されている」、「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」は、ともに満足空間に位置している。

しかし、「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」、「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、期待と対応間のギャップが大きい。運営が今後の対応強化を図るうえでの課題である。

#### （事業主対応関連）

6 つの基本的対応項目（④、⑤、⑦、⑧、⑬、⑭）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」、「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、期待と対応間でギャップが大きく、「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。

また、「⑭当社からの改善、要望に対する反応が早い」は満足空間と不満空間の離接領域に位置しており、まだ期待とのギャップは大きい。今後更なる運営の対応強化が求められる。

図34-1. 運営管理機関に対する期待と評価(加入者対応面:従業員数300～999人)

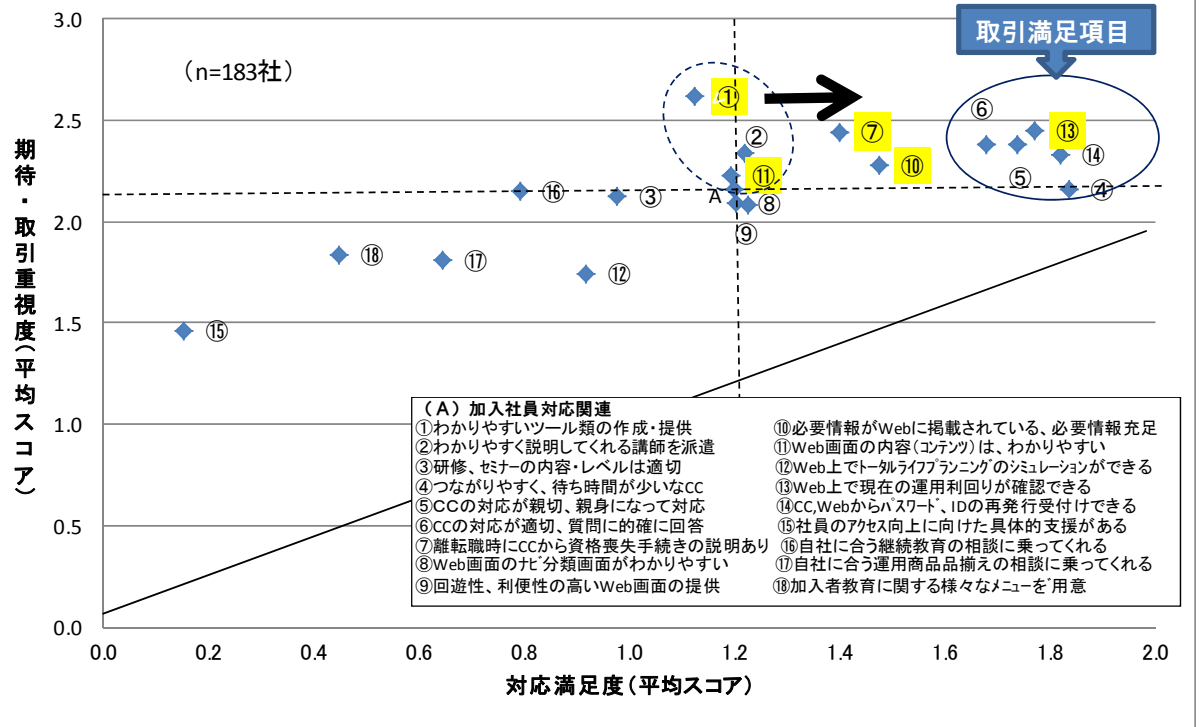
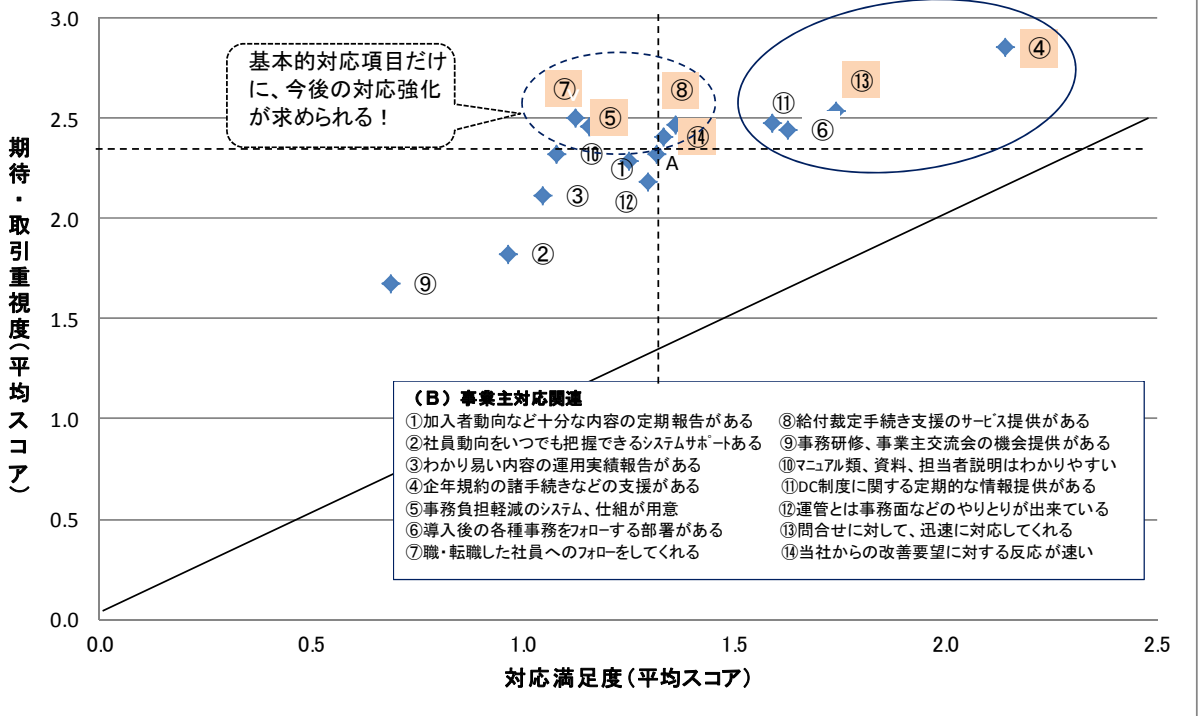


図34-2. 運営管理機関に対する期待と評価(事業主対応面:従業員数300～999人)



#### 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 35-1、2 である。

#### （加入者対応関連）

61 ページで抽出された 8 つの基本的対応項目（①、⑤、⑥、⑦、⑩、⑪、⑬、⑭）のうち、「①わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」だけが不満空間に位置し、他の 7 項目が満足空間に位置する。「わかりやすいツール類を作成・提供してくれる」は、前回も不満空間に位置していたので、この項目における対応改善は進んでいない。

「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」は、前回不満空間にあった。当該項目における運管対応は強化された、といえる。

基本的対応項目で、満足空間に布置されている項目の内、「⑪わかりやすい内容の Web 画面を提供してくれる」は、前回不満空間にあったので改善の跡が見える。しかしまだ不満空間に近い。引き続き、運管には対応強化が求められる。

#### （事業主対応関連）

7 つの基本的対応項目（④、⑤、⑧、⑩、⑪、⑫、⑬）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」「⑫運管とは、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」を除く項目が満足空間に位置している。しかし、当該企業グループにおける運管期待が高いだけに満足空間にあるとはいえ、「④企年規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある」を除けば、そのポジションは決してよい訳ではない。運管には期待と対応間のギャップを埋める努力が求められよう。

図35-1. 運営管理機関に対する期待と評価(加入者対応面:従業員数1000人以上)

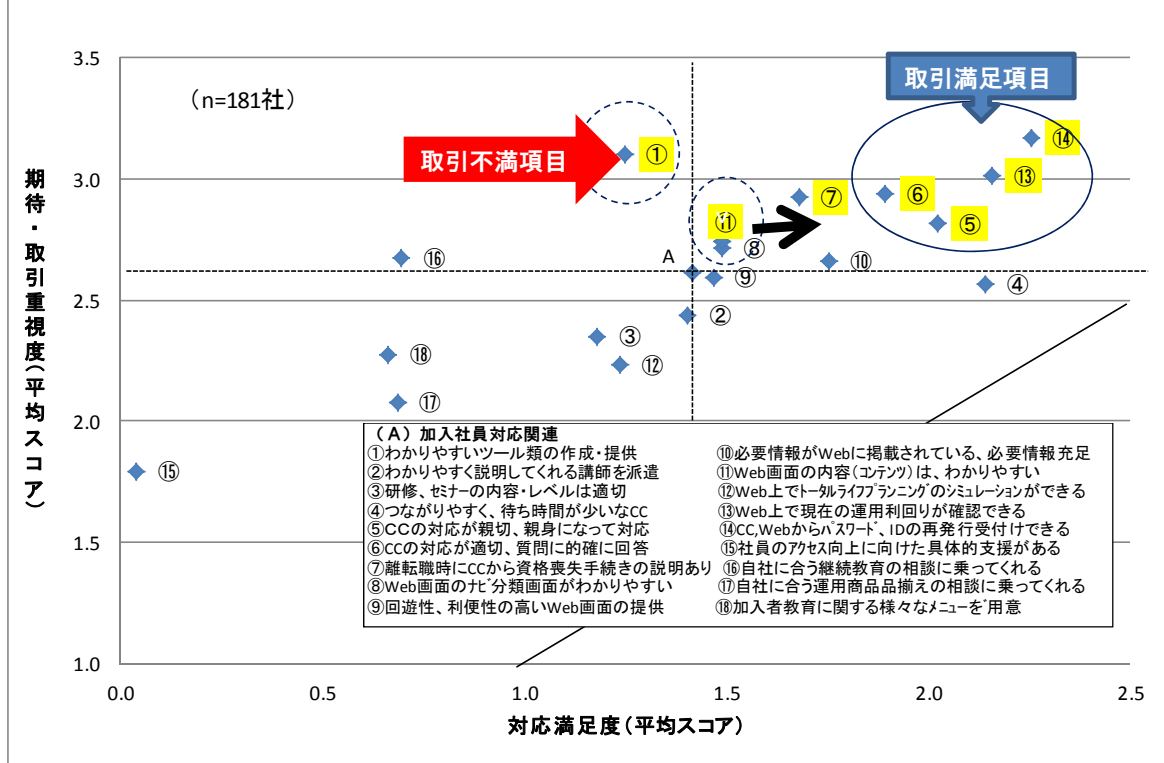
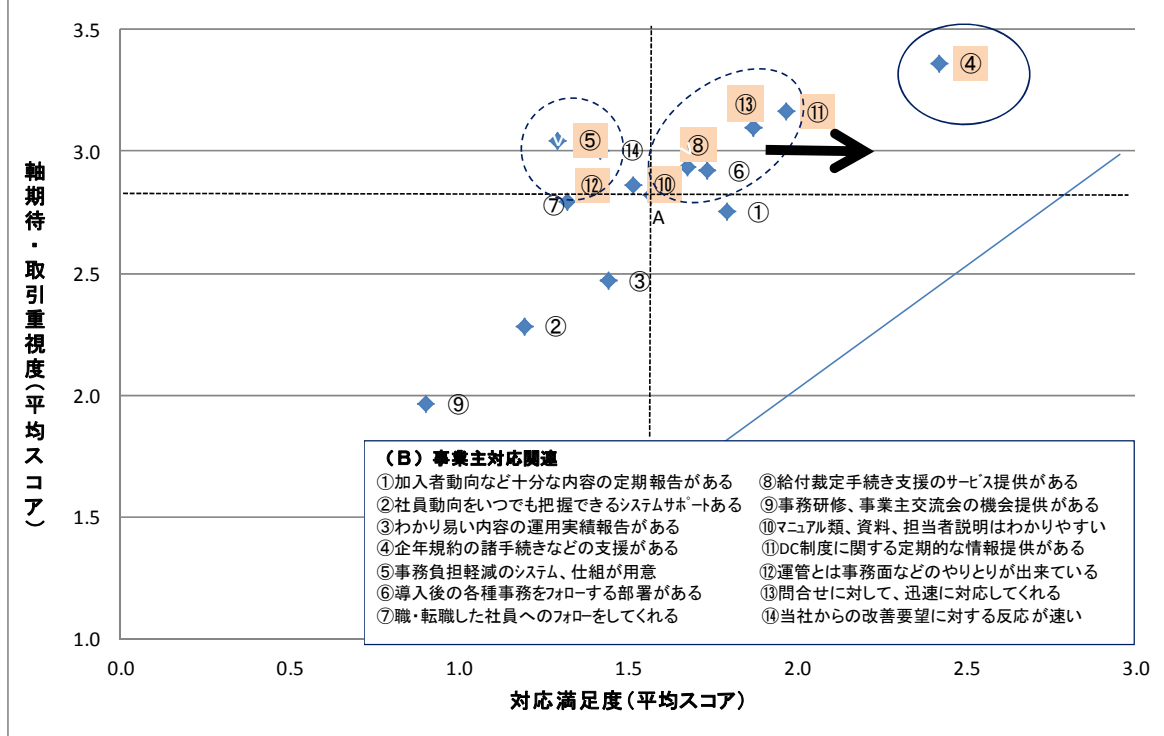


図35-2. 運営管理機関に対する期待と評価(事業主対応面:従業員数1000人以上)





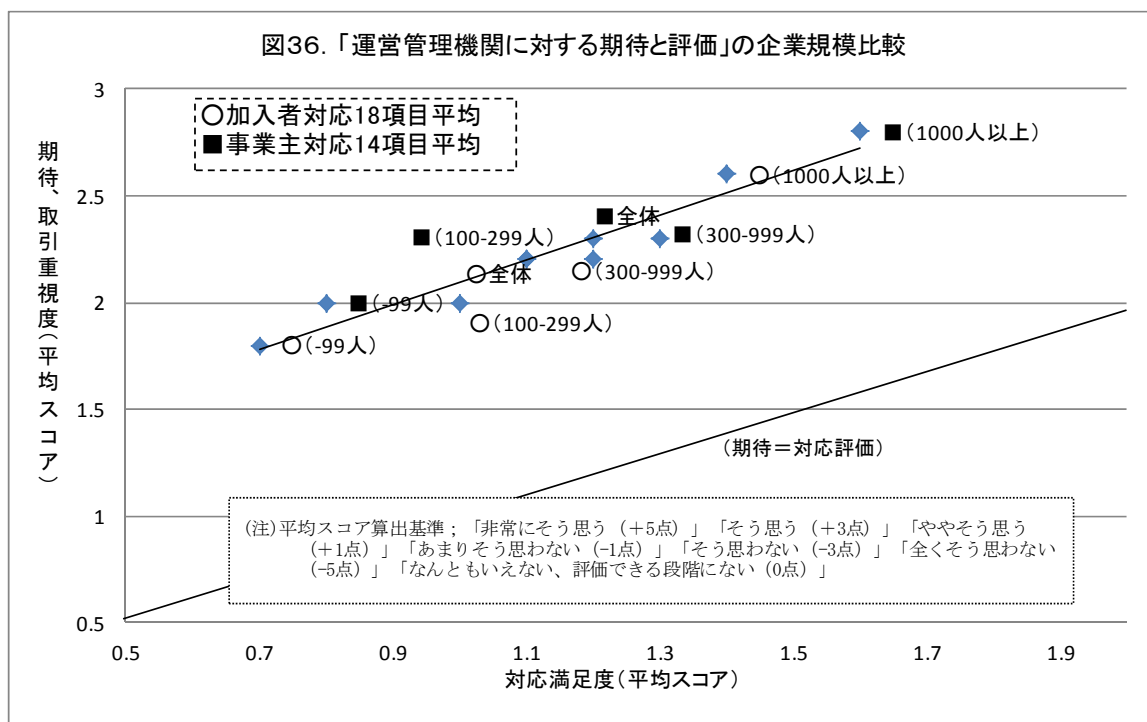
#### 4) 企業規模（従業員数）結果総括

- ・ 運営管理機関に対する期待と評価について、加入者対応 18 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格（従業員規模別）にみてみることにする（図 36）。

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。左上実線（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。

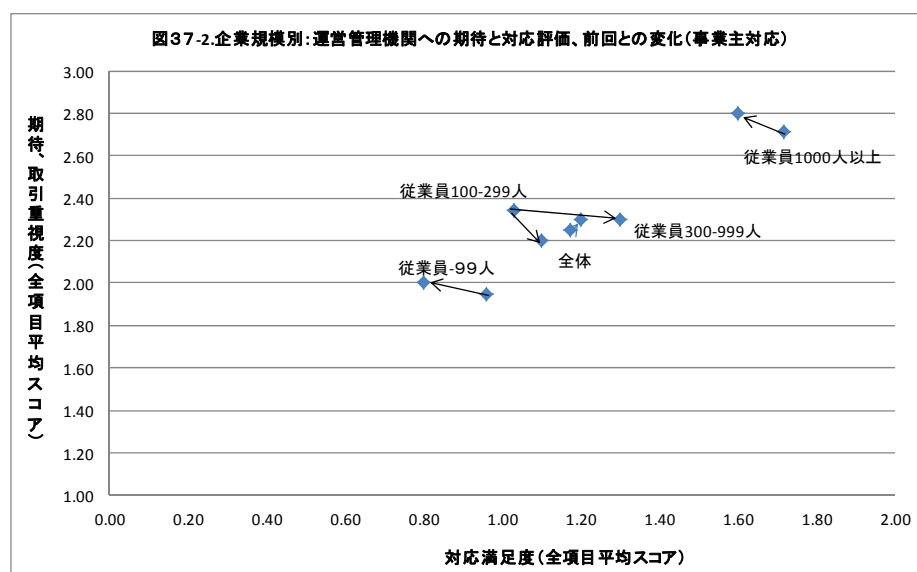
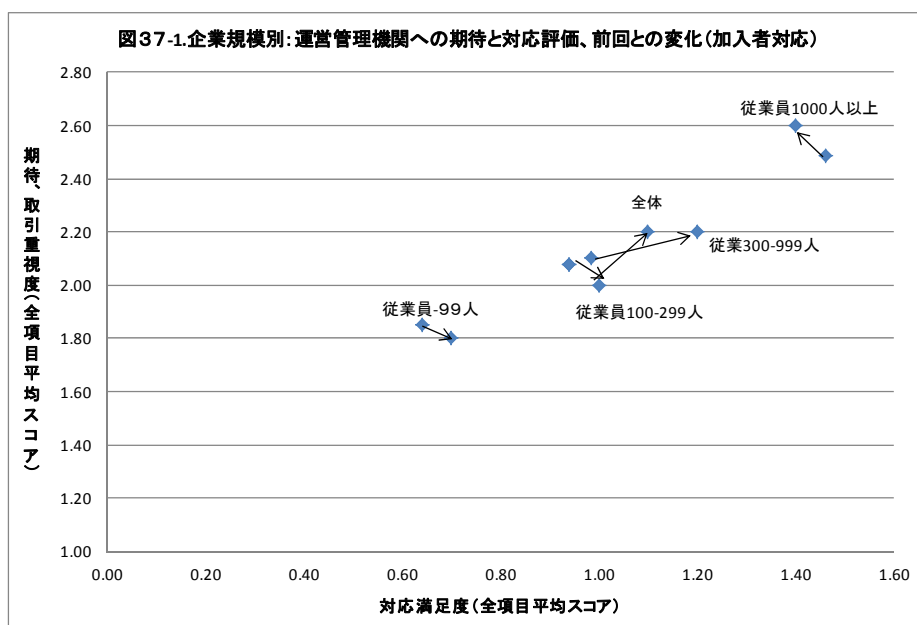
- ◎ 全ての企業グループで運営の対応は、期待を下回っている。
- ◎ 事業主対応と加入者対応を比較すると、従業員数 100～299 人を除く企業において加入者対応面よりも事業主対応面に対して運営の期待・対応評価が高い。
- ◎ 今までの結果と同様、期待度、対応度はともに従業員規模が大きくなるに伴って、平均スコアは上昇している。99 人までの小企業においては、運営管理機関に対する期待が最も低いが、対応満足度も最も低い。当該企業と、最も平均スコアが高い 1000 人以上の企業の間では、加入者対応期待度で 0.7 ポイント、事業主対応期待度で 0.8 ポイント、加入者対応満足度で 0.8 ポイント、事業主対応満足度で 0.8 ポイントの開きがある。



(時系列推移：前回との比較)

- ・下図は、運管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（図 37-1, 2）。

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 37-1, 2 をみると、加入者対応において、「従業員数 300-999 人まで」の企業だけが期待、評価共に増加している。他の企業では、期待、評価の一方だけが増加している。事業主対応面では、今回は期待、評価共に増加している企業群はみられない。「従業員数-99 人」と「従業員数 1000 人以上」は、期待度が上昇・対応評価は減少した。反面「従業員数 100-299 人」、「従業員数 300-999 人」の企業では、期待度が低下・対応評価は増加しており、対照的な結果となっている。



## 5) 運営管理機関への対応満足、項目間の相関

- ・次ページ表 27-1, 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18 項目を7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」

◇④（CC のつながり易さ）と⑤（CC 対応が親切）と⑥（CC 対応が適切）⑦（離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり）⇒「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⑫（TLPシミュレーションを提供）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（（自社に合う商品品揃えに相談）と⑱（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（事務処理負担を軽減するシステム・仕組みを用意）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）と⑧（給付裁定手続き支援のサービス提供）⇒「導入後事務フォロー、加入者手続支援関連項目」

◇⑫（担当者との相談、やりとりあり）と⑬（問合せに適切かつ親身に対応）と⑭改善対応スピードの速さ）⇒「顧客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 4 項目、Web 関連 6 項目、継続教育等支援関連 3 項目、**事業主対応面**では、運営管理情報提供関連 3 項目、導入後事務フォロー、加入者手続支援関連 4 項目、顧客との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、合成変数を作成（平均スコア算出）のうえ、回帰解析を行った（85 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25-1. 運営管理機関の対応評価(加入者対応面) \* スコア換算ベース

|                              | Q18AS-1.<br>対応度<br>(ツールわか<br>り易さ) | Q18AS-2.<br>対応度<br>(わかり易<br>い講師派<br>遣) | Q18AS-3.<br>対応度(セ<br>ミナー内<br>容は社員<br>に適切) | Q18AS-4.<br>対応度<br>(CCのつ<br>ながり易<br>さ) | Q18AS-5.<br>対応度<br>(CC対応<br>が親切) | Q18AS-6.<br>対応度<br>(CC対応<br>が適切) | Q18AS-7.<br>対応度<br>(CC資格<br>喪失後手<br>続き説明) | Q18AS-8.<br>対応度(ナ<br>ビ、分類<br>画面がわ<br>かり易い) | Q18AS-9.<br>対応度<br>(回遊性<br>利便性の<br>高いWeb<br>画面) |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ①わかりやすいツール類の作成・提供            | 1                                 |                                        |                                           |                                        |                                  |                                  |                                           |                                            |                                                 |
| ②わかりやすく説明してくれる講師を派遣          | 0.624649                          | 1                                      |                                           |                                        |                                  |                                  |                                           |                                            |                                                 |
| ③研修、セミナーの内容・レベルは適切           | 0.562622                          | 0.810334                               |                                           |                                        |                                  |                                  |                                           |                                            |                                                 |
| ④つながりやすく、待ち時間が少ないCC          | 0.410811                          | 0.333833                               | 0.370753                                  | 1                                      |                                  |                                  |                                           |                                            |                                                 |
| ⑤CCの対応が親切、親身になって対応           | 0.428328                          | 0.353083                               | 0.3724                                    | 0.794938                               | 1                                |                                  |                                           |                                            |                                                 |
| ⑥CCの対応が適切、質問に的確に回答           | 0.448149                          | 0.361522                               | 0.390329                                  | 0.763317                               | 0.925085                         | 1                                |                                           |                                            |                                                 |
| ⑦離転職時にCCから資格喪失手続きの説明有        | 0.405139                          | 0.357099                               | 0.362187                                  | 0.596114                               | 0.714614                         | 0.736874                         | 1                                         |                                            |                                                 |
| ⑧Web画面のナビ分類画面がわかりやすい         | 0.44618                           | 0.448299                               | 0.445036                                  | 0.425037                               | 0.457101                         | 0.477126                         | 0.482993                                  | 1                                          |                                                 |
| ⑨回遊性、利便性の高いWeb画面の提供          | 0.481227                          | 0.411043                               | 0.428342                                  | 0.442326                               | 0.459829                         | 0.46619                          | 0.484603                                  | 0.818793                                   | 1                                               |
| ⑩必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足     | 0.468                             | 0.443676                               | 0.48475                                   | 0.495552                               | 0.500079                         | 0.517007                         | 0.531434                                  | 0.722758                                   | 0.749093                                        |
| ⑪Web画面の内容(コソツク)は、わかりやすい      | 0.49032                           | 0.469453                               | 0.499985                                  | 0.444035                               | 0.476547                         | 0.519712                         | 0.530867                                  | 0.743413                                   | 0.767804                                        |
| ⑫Web上で「トレーニング」のシミュレーションができる  | 0.449538                          | 0.47646                                | 0.474661                                  | 0.40076                                | 0.440354                         | 0.439483                         | 0.49426                                   | 0.592849                                   | 0.615853                                        |
| ⑬Web上で現在の運用利用りが確認できる         | 0.420521                          | 0.453061                               | 0.440254                                  | 0.476112                               | 0.478514                         | 0.496092                         | 0.505538                                  | 0.596532                                   | 0.590387                                        |
| ⑭CC.Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる | 0.339174                          | 0.36986                                | 0.342014                                  | 0.384421                               | 0.400442                         | 0.400221                         | 0.407658                                  | 0.404574                                   | 0.347997                                        |
| ⑮社員のスキル向上に向けた具体的支援がある        | 0.426698                          | 0.430157                               | 0.409493                                  | 0.354545                               | 0.38996                          | 0.395608                         | 0.397893                                  | 0.450904                                   | 0.460279                                        |
| ⑯自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる         | 0.522633                          | 0.554085                               | 0.532017                                  | 0.331499                               | 0.395808                         | 0.402258                         | 0.419938                                  | 0.406721                                   | 0.446616                                        |
| ⑰自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる        | 0.519352                          | 0.507514                               | 0.504305                                  | 0.323792                               | 0.379177                         | 0.393345                         | 0.425439                                  | 0.410478                                   | 0.457397                                        |
| ⑱加入者教育に関する様々なメニューを「用意        | 0.556463                          | 0.527596                               | 0.499576                                  | 0.357879                               | 0.404169                         | 0.404995                         | 0.435112                                  | 0.493765                                   | 0.513178                                        |

|                              | Q18AS-10.<br>対応度<br>(Web:必<br>要な情報<br>が充足) | Q18AS-11.<br>対応度<br>(Web内<br>容はわか<br>りやすい) | Q18AS-12.<br>対応度<br>(TLPシ<br>ュレーション<br>を<br>提供) | Q18AS-13.<br>対応度<br>(運用利<br>回りが容<br>易に確認) | Q18AS-14.<br>対応度<br>(CC.Web<br>からPW、<br>ID発行) | Q18AS-15.<br>対応度<br>(アクセス<br>向上向け<br>た提案有) | Q18AS-16.<br>対応度<br>(自社に<br>ある継続<br>教育相談) | Q18AS-17.<br>対応度<br>(自社に<br>ある商品<br>提供) | Q18AS-18.<br>対応度<br>(様々な<br>教育メ<br>ニューを<br>用意) |
|------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| ⑩必要情報がWebに掲載されている、必要情報充足     | 1                                          |                                            |                                                 |                                           |                                               |                                            |                                           |                                         |                                                |
| ⑪Web画面の内容(コソツク)は、わかりやすい      | 0.856226                                   | 1                                          |                                                 |                                           |                                               |                                            |                                           |                                         |                                                |
| ⑫Web上で「トレーニング」のシミュレーションができる  | 0.641512                                   | 0.666226                                   | 1                                               |                                           |                                               |                                            |                                           |                                         |                                                |
| ⑬Web上で現在の運用利用りが確認できる         | 0.685641                                   | 0.676973                                   | 0.650412                                        | 1                                         |                                               |                                            |                                           |                                         |                                                |
| ⑭CC.Webからパスワード、IDの再発行受け付けできる | 0.427064                                   | 0.416508                                   | 0.444498                                        | 0.500956                                  | 1                                             |                                            |                                           |                                         |                                                |
| ⑮社員のスキル向上に向けた具体的支援がある        | 0.458577                                   | 0.477199                                   | 0.50662                                         | 0.434561                                  | 0.355467                                      | 1                                          |                                           |                                         |                                                |
| ⑯自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる         | 0.459635                                   | 0.463554                                   | 0.457805                                        | 0.430496                                  | 0.3301                                        | 0.603414                                   | 1                                         |                                         |                                                |
| ⑰自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる        | 0.440677                                   | 0.447752                                   | 0.481828                                        | 0.404142                                  | 0.355922                                      | 0.555507                                   | 0.822838                                  | 1                                       |                                                |
| ⑱加入者教育に関する様々なメニューを「用意        | 0.499626                                   | 0.519977                                   | 0.513772                                        | 0.457743                                  | 0.361174                                      | 0.60653                                    | 0.719466                                  | 0.733945                                | 1                                              |

表25-2. 運営管理機関の対応評価(事業主対応面) \* スコア換算ベース

|                         | Q18BS-1.<br>対応度<br>(充分な内<br>容の運営<br>管理報<br>告) | Q18BS-2.<br>対応度<br>(Web,CC<br>活用状況<br>を随時把<br>握) | Q18BS-3.<br>対応度<br>(定期的な<br>運用実績<br>情報) | Q18BS-4.<br>対応度<br>(規約申<br>請、変更<br>手続き支<br>援) | Q18BS-5.<br>対応度<br>(事業負<br>担軽減の<br>仕組み) | Q18BS-6.<br>対応度<br>(導入後<br>の事務フ<br>ロー) | Q18BS-7.<br>対応度<br>(離転職<br>社員への<br>フォロー) |
|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
| 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  | 0.646519                                      | 1                                                |                                         |                                               |                                         |                                        |                                          |
| ③わかりやすい内容の運用実績報告がある     | 0.636306                                      | 0.650516                                         |                                         |                                               |                                         |                                        |                                          |
| ④企業規約の諸手続きなどの支援がある      | 0.503316                                      | 0.380656                                         | 0.498577                                | 1                                             |                                         |                                        |                                          |
| ⑤事務負担軽減の仕組み、仕組が用意       | 0.474221                                      | 0.430431                                         | 0.534704                                | 0.582813                                      | 1                                       |                                        |                                          |
| ⑥導入後の各種事務をフォローする部署がある   | 0.477989                                      | 0.446705                                         | 0.478182                                | 0.596708                                      | 0.636823                                |                                        |                                          |
| ⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる   | 0.458423                                      | 0.417494                                         | 0.477868                                | 0.502261                                      | 0.561286                                | 0.631129                               | 1                                        |
| ⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある    | 0.493855                                      | 0.469594                                         | 0.493513                                | 0.56979                                       | 0.607112                                | 0.675569                               | 0.753892                                 |
| ⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある    | 0.489331                                      | 0.446916                                         | 0.497055                                | 0.461731                                      | 0.523835                                | 0.536085                               | 0.529408                                 |
| ⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい | 0.498381                                      | 0.410459                                         | 0.463652                                | 0.509416                                      | 0.551712                                | 0.536041                               | 0.544764                                 |
| ⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある    | 0.551502                                      | 0.425738                                         | 0.544668                                | 0.59887                                       | 0.499396                                | 0.528034                               | 0.549099                                 |
| ⑫運営とは事務面などのやりとりが来ている    | 0.565669                                      | 0.50308                                          | 0.558501                                | 0.576698                                      | 0.5424                                  | 0.561682                               | 0.510732                                 |
| ⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる     | 0.489274                                      | 0.457029                                         | 0.537105                                | 0.583072                                      | 0.545277                                | 0.583845                               | 0.512727                                 |
| ⑭当社からの改善要望に対する反応が速い     | 0.474221                                      | 0.435796                                         | 0.506316                                | 0.5395                                        | 0.530282                                | 0.518343                               | 0.503982                                 |

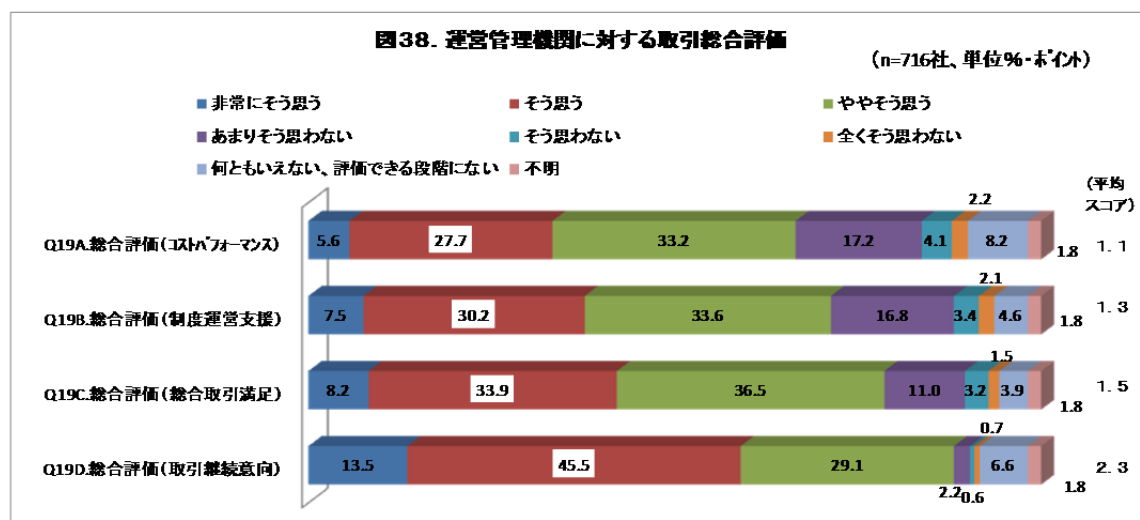
|                         | Q18BS-8.<br>対応度<br>(給付裁<br>定手続き<br>支援) | Q18BS-9.<br>対応度<br>(事務研<br>修などの<br>機会提<br>供) | Q18BS-10.<br>対応度<br>(マニュアル、<br>資料の分<br>かりやす<br>さ) | Q18BS-11.<br>対応度<br>(DC制度<br>の定期的<br>情報提<br>供) | Q18BS-12.<br>対応度<br>(担当者<br>とのやり<br>とり有) | Q18BS-13.<br>対応度<br>(問合せに<br>迅速対<br>応) | Q18BS-14.<br>対応度<br>(改善要<br>望への対<br>応が早い) |
|-------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| ⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある    | 1                                      |                                              |                                                   |                                                |                                          |                                        |                                           |
| ⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある    | 0.531734                               | 1                                            |                                                   |                                                |                                          |                                        |                                           |
| ⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい | 0.539372                               | 0.577977                                     | 1                                                 |                                                |                                          |                                        |                                           |
| ⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある    | 0.56959                                | 0.573127                                     | 0.636662                                          | 1                                              |                                          |                                        |                                           |
| ⑫運営とは事務面などのやりとりが来ている    | 0.550031                               | 0.587031                                     | 0.593822                                          | 0.636099                                       |                                          |                                        |                                           |
| ⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる     | 0.545284                               | 0.529873                                     | 0.587645                                          | 0.624501                                       | 0.750351                                 | 1                                      |                                           |
| ⑭当社からの改善要望に対する反応が速い     | 0.513147                               | 0.504767                                     | 0.538856                                          | 0.573056                                       | 0.696231                                 | 0.759274                               | 1                                         |

#### 4. 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24%、制度運営支援22%、総合取引満足で16%、取引継続意向4%である（図38）。取引継続意向を除く3項目で否定的な回答は、2-4ポイント低下している。

しかし、肯定的評価をする企業が多いとはいえ「やや満足している」との消極的評価割合が多い。平均スコアでみても取引継続意向を除く3項目で1.ポイント前後にすぎず、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）」「そう思わない（-3点）」「全くそう思わない（-5点）」  
「なんともいえない、評価できる段階にない（0点）」



- ・総合評価4項目間の相関関係を見てみると（下表）、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。相関係数は、前回と比較すると高まっている。

なお、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。

- ・「運管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、運管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）に採用して分析を進める。

|                       | Q19A.総合評価(コストパフォーマンス) | Q19B.総合評価(制度運営支援) | Q19C.総合評価(総合取引満足) | Q19D.総合評価(取引継続意向) |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Q19A.総合評価(コストパフォーマンス) | 1                     |                   |                   |                   |
| Q19B.総合評価(制度運営支援)     | 0.745484              | 1                 |                   |                   |
| Q19C.総合評価(総合取引満足)     | 0.772856              | 0.863196          | 1                 |                   |
| Q19D.総合評価(取引継続意向)     | 0.609339              | 0.649083          | 0.705889          | 1                 |

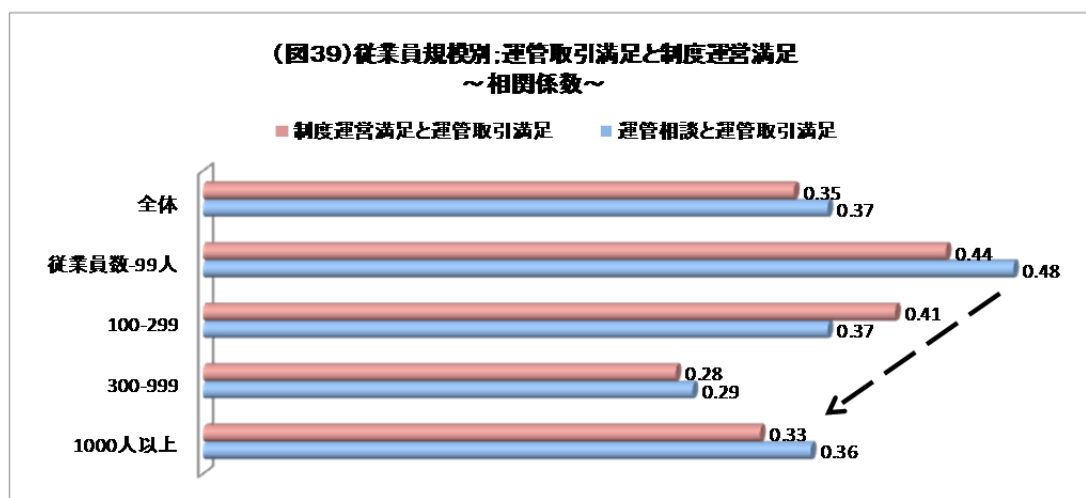
(制度運営管理の総合評価と運営管理機関取引総合評価)

- ・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の関係をみってみる。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、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。

|                       | Q19A.総合評価(コストパフォーマンス) | Q19B.総合評価(制度運営支援) | Q19C.総合評価(総合取引満足) | Q19D.総合評価(取引継続意向) |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Q16・16.制度運営評価(運営と相談)  | 0.2949                | 0.4227            | 0.3711            | 0.2908            |
| Q16・17.制度運営評価(導入効果満足) | 0.2886                | 0.3743            | 0.3525            | 0.2727            |
| Q1618.制度運営評価(制度運営満足)  | 0.2919                | 0.3576            | 0.3546            | 0.2606            |

その結果を見てみると、相関係数が最も大きいのは、“「運営と積極的に相談」と「運営の制度運営支援」”（相関係数 0.42）である。次いで、“「制度導入効果満足」と運営の制度運営支援”、“「運営と積極的に相談」と運営総合取引満足”が続く（夫々0.37）。運営との積極的な相談、やりとりが制度運営支援満足に繋がって、制度導入効果満足や運営取引総合満足の形成に至ることを示唆している。導入企業にとって積極的（主体的）な運営との相談、やりとりが効果的な制度運営の基本になると思われる。

ただ、この相関関係は企業規模による差が大きく、規模が大きくなるにつれて制度運営満足と運営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律性・主体性を示唆する結果となっている（図 39-2）。



## （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した（\*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、導入企業の運営取引満足評価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 14 項目（加入者対応 7 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 以上と極めて代替関係の強い関係にある項目（合成変数作成）は以下の通り。

### 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18 項目を7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」
- ◇④（CC のつながり易さ）と⑤（CC 対応が親切）と⑥（CC 対応が適切）⑦（離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり）⇒「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⑫（TLPソリューションを提供）と⑬（運用利回り確認画面あり）⇒「Web 関連項目」
- ◇⑭（自社に合う継続教育に相談）と⑮（自社に合う商品品揃えに相談）と⑯（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（事務処理負担を軽減するシステム・仕組みを用意）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）と⑧（給付裁定手続き支援のサービス提供）⇒「導入後事務フォロー、加入者手続支援関連項目」
- ◇⑫（担当者との相談、やりとりあり）と⑬（問合せに適切かつ親身に対応）と⑭改善対応スピードの速さ⇒「顧客ソリューション形成力関連項目」



- ・表示されている数値は、該当項目に対する回帰係数を示している。回帰係数の高い項目ほど、総合評価4項目評価の高低に与える影響が大きい。従って運営にとっては取引評価を高めるためには、回帰係数の高い項目で優先的に対応したほうが効果的である。

表26-1. 運営取引総合満足に対する個別評価項目の影響度(係数):加入者対応関連

|                               | 全体       | 従業員数-99人 | 100-299人 | 300-999人 | 1000人以上  |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 重決定(R2)                       | 0.48     | 0.53     | 0.46     | 0.51     | 0.57     |
| 切片                            | 0.61     | 0.581    | 0.495    | 0.622    | 0.756    |
| Q18AS・1.対応度(ツールわかり易さ)         | 0.24***  | 0.349*** | 0.292*** | 0.015    | 0.238*** |
| 研修・講師関連項目                     | 0.015    | -0.059   | -0.008   | 0.115    | 0.067    |
| コールセンター関連項目                   | 0.170*** | 0.246**  | 0.235*** | 0.047    | 0.149**  |
| Web 関連項目                      | 0.142*** | 0.251*   | -0.024   | 0.267*** | 0.184**  |
| Q18AS・14.対応度(CC,WebからPW、ID発行) | 0.052*   | -0.027   | 0.125**  | 0.146*** | -0.068   |
| Q18AS・15.対応度(アクセス向上に向けた提案有)   | 0.023    | -0.177   | 0.066    | -0.115   | 0.164*** |
| 継続教育等支援関連項目                   | 0.25***  | 0.325*** | 0.217*** | 0.389*** | 0.199*** |

表26-2. 運営取引総合満足に対する個別評価項目の影響度(係数):事業主対応関連

|                               | 全体       | 従業員数-99人 | 100-299人 | 300-999人 | 1000人以上  |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 重決定(R2)                       | 0.59     | 0.59     | 0.57     | 0.57     | 0.66     |
| 切片                            | 0.353    | 0.375    | 0.359    | 0.526    | 0.089    |
| 運営管理情報提供関連項目                  | 0.177*** | 0.209**  | 0.17***  | 0.23***  | 0.117*   |
| Q18BS・4.対応度(規約申請、変更手続き支援)     | 0.079**  | 0.092    | 0.10*    | 0.117*   | 0.061    |
| 導入後事務フォロー、加入者手続き支援関連項目        | 0.086*   | -0.004   | -0.001   | 0.124    | 0.20***  |
| Q18BS・9.対応度(事務研修などの機会提供)      | 0.011    | 0.056    | -0.004   | 0.017    | -0.010   |
| Q18BS・10.対応度(マニュアル、資料の分かりやすさ) | 0.07**   | 0.031    | 0.093    | 0.087    | 0.043    |
| Q18BS・11.対応度(DC制度の定期的情報提供)    | 0.106*** | 0.122    | 0.092    | 0.047    | 0.178*** |
| 顧客リレーション形成力関連項目               | 0.378*** | 0.473*** | 0.462*** | 0.211*** | 0.39***  |

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

- ・この結果によると、取引総合満足評価（目的変数）に対して、回帰係数の高い説明変数は加入者対応では「継続教育等支援関連項目」（全企業）と「ツール類関連項目」（「従業員数 300-999人」を除く企業）の2項目。これらの項目は、他の項目が何もしないと仮定した場合に、その取組によって、総合満足度を24-25%高めることが出来ることを示している。

他の項目では、「コールセンター関連項目」（「従業員数 300-999人」を除く企業）、Web 関連項目（「従業員数 100-299人」を除く企業）、「⑭コールセンター、Web からでも PW、ID を再発行受付」（「従業員数-99人」を除く企業）の影響度が高い。

- ・事業主対応では「顧客とのリレーション形成力関連項目」の回帰係数の大きさが目立っている。運営は顧客との緊密なやりとり、問い合わせへの迅速対応を怠らなければ、顧客満足の向上を効果的に（極めて高い確率で）獲得できることを示唆する結果といえる。

しかし、それ以外では全企業で「加入者員の問合せ内容、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」を始めとする運営管理情報提供関連項目があげられている。ただ、この項目は、“従業員 1000 人以上の大企業”では、中堅・中小企業に比べてそれほど係数が大きいわけではない。むしろ“従業員 1000 人以上の大企業”は「導入後の事務フォロー、加入者手続き支援関連項目」と「DC制度に関する定期的な情報提供」が影響力の高い項目としてあげられている。規模別に顧客満足形成ポイントの違いがあることを窺わせている。



## 5. 従業員規模別：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みると（図40）、総合満足度は、平均で1.5ポイント。前回比0.1ポイント上昇している。

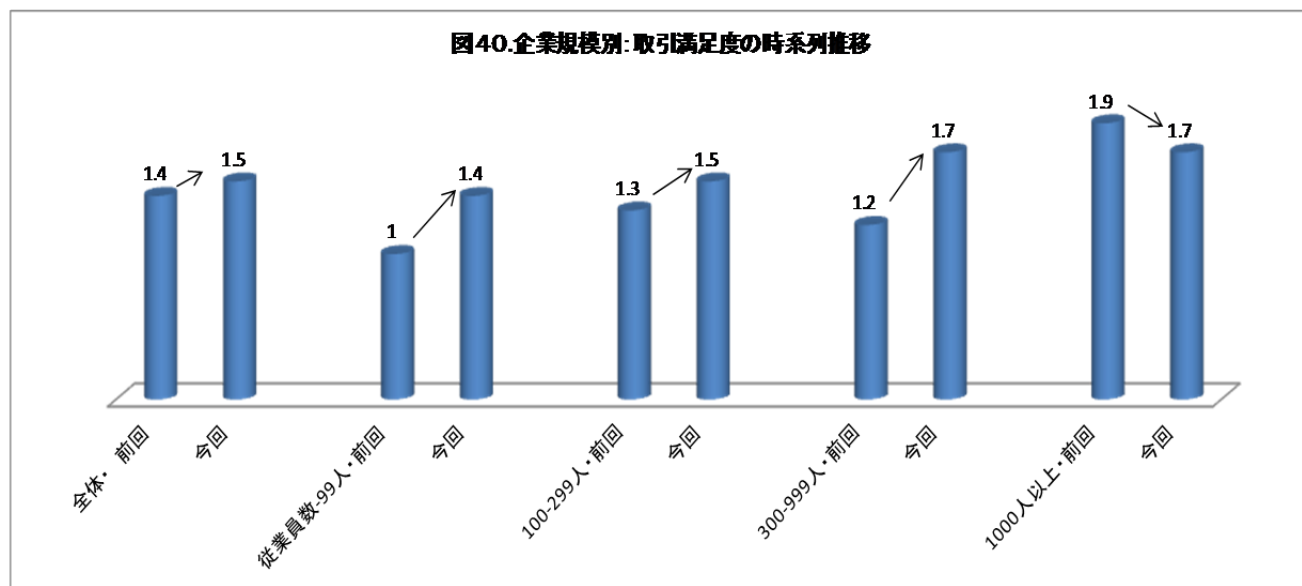
これを企業規模別にみると、取引総合満足度平均スコアは「従業員数1000人以上」の大企業を除き、上昇している。

とくに「従業員数300-999人」の中堅企業では前回比0.5ポイント増加、「従業員数1000人以上」の大企業と同水準になった。従業員数1000人以上の大企業は、期待度が上昇・対応評価は減少した（79ページ参照）。期待と対応間の乖離の拡大が、取引総合満足度の低下につながる形となった。

回答の分散は、前回に比べて改善されている（前回；標準偏差SD2.3、今回2.0）。

\*標準偏差（SD）は、「従業員数-99人」の企業においても高かった（2.2）。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）」



## 6. 運営管理機関との接触頻度

・図 41 は、取引運営機関担当者の訪問頻度を聞いた結果である。

「月に1回以上」は1割程度に過ぎず、最も多いのは「6か月に1回程度」(27%)である。

「年に1回程度」がとなる。2割弱なので、「年に1－2回程度」が約半数。「ほとんど接触がない」が15%もある。全体的にみると運管担当者の訪問頻度は、それほど多くはない。

・担当者の接触頻度は、従業員規模の大きい企業や制度導入後経過年数9年以上の企業で多い。

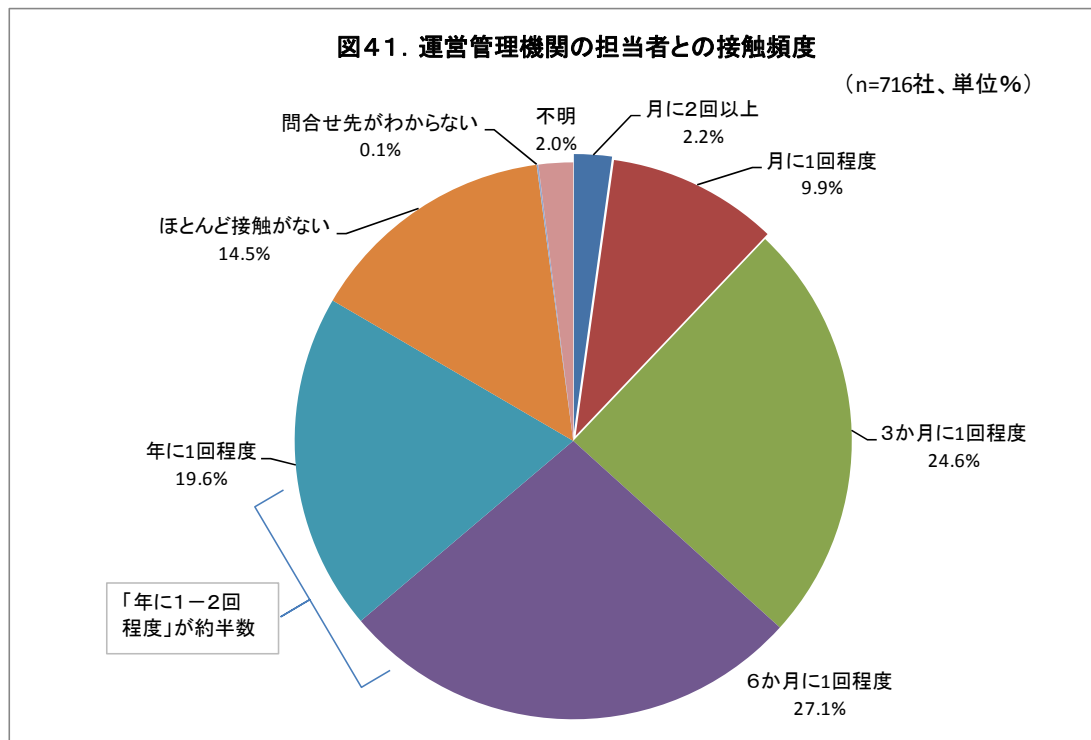


表27. 企業特性別: 運営管理機関担当者との接触頻度 (単位: %)

|              | 合計  | Q22. 運営との接触頻度 |        |          |          |        |           |            |     |       |       |
|--------------|-----|---------------|--------|----------|----------|--------|-----------|------------|-----|-------|-------|
|              |     | 月に2回以上        | 月に1回程度 | 3か月に1回程度 | 6か月に1回程度 | 年に1回程度 | ほとんど接触がない | 問合せ先がわからない | 不明  | 平均    | 標準偏差  |
| 全体           | 716 | 2.2           | 9.9    | 24.6     | 27.1     | 19.6   | 14.5      | 0.1        | 2.0 | -0.95 | 2.577 |
| 主な業種別: 建設業   | 52  | 3.8           | 11.5   | 15.4     | 27.0     | 15.4   | 25.0      | 0.0        | 1.9 | -1.31 | 2.950 |
| 製造業 (機械関連)   | 52  | 1.9           | 13.5   | 32.7     | 11.5     | 21.2   | 19.2      | 0.0        | 0.0 | -0.88 | 2.867 |
| 製造業 (自動車関連)  | 40  | 2.5           | 22.5   | 22.5     | 17.5     | 17.5   | 17.5      | 0.0        | 0.0 | -0.55 | 2.987 |
| 製造業 (食品関連)   | 38  | 0.0           | 10.5   | 23.7     | 26.4     | 26.3   | 10.5      | 0.0        | 2.6 | -1.05 | 2.380 |
| 製造業 (その他)    | 127 | 1.6           | 7.9    | 29.2     | 29.1     | 18.9   | 9.4       | 0.8        | 3.1 | -0.79 | 2.358 |
| 卸・小売業        | 180 | 2.2           | 7.2    | 21.7     | 28.9     | 23.9   | 13.3      | 0.0        | 2.8 | -1.16 | 2.468 |
| サービス業        | 107 | 0.9           | 11.2   | 27.1     | 28.0     | 17.8   | 13.1      | 0.0        | 1.9 | -0.83 | 2.482 |
| その他          | 117 | 4.3           | 8.5    | 23.9     | 30.8     | 15.4   | 16.2      | 0.0        | 0.9 | -0.88 | 2.681 |
| 従業員数 ~99人    | 124 | 2.4           | 5.6    | 6.5      | 20.2     | 33.9   | 27.4      | 0.0        | 4.0 | -2.33 | 2.528 |
| 100~299人     | 225 | 0.0           | 3.6    | 20.0     | 31.1     | 23.6   | 19.1      | 0.4        | 2.2 | -1.73 | 2.249 |
| 300~499人     | 85  | 3.5           | 11.8   | 25.9     | 27.0     | 18.8   | 11.8      | 0.0        | 1.2 | -0.64 | 2.619 |
| 500~999人     | 98  | 2.0           | 14.3   | 35.7     | 26.5     | 13.3   | 8.2       | 0.0        | 0.0 | -0.18 | 2.383 |
| 1000人以上      | 181 | 4.4           | 17.7   | 36.5     | 26.5     | 8.8    | 4.4       | 0.0        | 1.7 | 0.37  | 2.282 |
| (300~999人)   | 183 | 2.7           | 13.1   | 31.3     | 26.8     | 15.8   | 9.8       | 0.0        | 0.5 | -0.40 | 2.498 |
| (1000~4999人) | 140 | 2.9           | 13.6   | 37.1     | 29.3     | 9.3    | 5.7       | 0.0        | 2.1 | 0.07  | 2.237 |
| (5000人以上)    | 41  | 9.8           | 31.7   | 34.1     | 17.1     | 7.3    | 0.0       | 0.0        | 0.0 | 1.39  | 2.155 |
| 制度導入後1年未満    | 17  | 0.0           | 23.5   | 29.4     | 17.6     | 11.8   | 11.8      | 0.0        | 5.9 | -0.13 | 2.729 |
| 1年以上~3年未満    | 129 | 1.6           | 7.8    | 26.4     | 28.5     | 17.1   | 14.7      | 0.0        | 3.9 | -1.00 | 2.486 |
| 3年以上~5年未満    | 120 | 5.8           | 4.2    | 30.0     | 24.2     | 15.8   | 16.7      | 0.0        | 3.3 | -0.86 | 2.750 |
| 5年以上~7年未満    | 148 | 0.7           | 12.8   | 21.6     | 29.1     | 21.6   | 12.8      | 0.0        | 1.4 | -0.96 | 2.491 |
| 7年以上~9年未満    | 174 | 1.7           | 8.6    | 20.7     | 28.8     | 20.7   | 19.5      | 0.0        | 0.0 | -1.33 | 2.590 |
| 9年以上         | 123 | 2.4           | 14.6   | 26.9     | 25.2     | 22.8   | 6.5       | 0.8        | 0.8 | -0.48 | 2.490 |

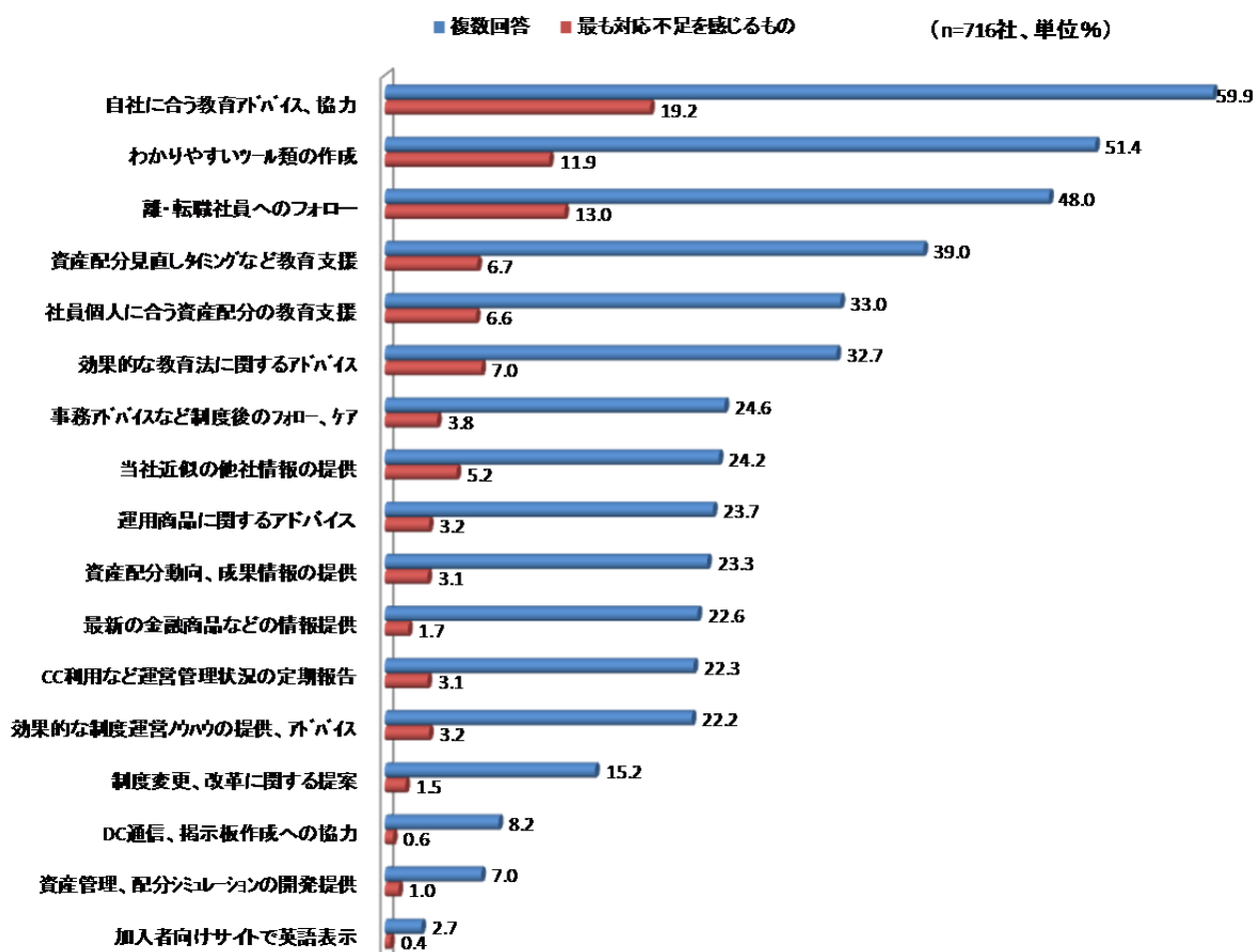
## 7. 運営管理機関への要望（今後対応してほしいこと）

・図 42 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（60%）。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）」（51%、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、運営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。

図 42. 運営管理機関に今後対応を強化してほしいもの



(企業特性別)

- ・とくに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」を、マッチング拠出に前向きな企業では「ライフプランなど当該制度について参加意欲を高める効果的な教育法のアドバイス」に対する要望が多い(表 29)。

| 表29.. 企業特性別：取引運営管理機関に対する要望(複数回答) (単位：%) |     |               |                 |                  |                  |                    |                |                   |              |                |
|-----------------------------------------|-----|---------------|-----------------|------------------|------------------|--------------------|----------------|-------------------|--------------|----------------|
|                                         | 合計  | 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 | 当社近似的他社情報の提供 | 最新の金融商品などの情報提供 |
| 全体                                      | 716 | 51.4          | 59.9            | 32.7             | 33.0             | 39.0               | 23.3           | 22.3              | 24.2         | 22.6           |
| 主な業種別：建設業                               | 52  | 46.2          | 53.8            | 26.9             | 48.1             | 38.5               | 38.5           | 30.8              | 15.4         | 23.1           |
| 製造業（機械関連）                               | 52  | 51.9          | 67.3            | 36.5             | 21.2             | 46.2               | 21.2           | 25.0              | 26.9         | 11.5           |
| 製造業（自動車関連）                              | 40  | 55.0          | 75.0            | 25.0             | 37.5             | 57.5               | 25.0           | 17.5              | 25.0         | 17.5           |
| 製造業（食品関連）                               | 38  | 52.6          | 73.7            | 39.5             | 34.2             | 39.5               | 21.1           | 7.9               | 28.9         | 10.5           |
| 製造業（その他）                                | 127 | 48.0          | 61.4            | 23.6             | 28.3             | 40.2               | 29.1           | 22.0              | 20.5         | 20.5           |
| 卸・小売業                                   | 180 | 52.2          | 55.0            | 33.9             | 33.3             | 39.4               | 18.9           | 25.6              | 24.4         | 24.4           |
| サービス業                                   | 107 | 54.2          | 57.9            | 38.3             | 33.6             | 32.7               | 18.7           | 24.3              | 24.3         | 27.1           |
| その他                                     | 117 | 53.0          | 59.0            | 35.9             | 34.2             | 33.3               | 23.1           | 17.9              | 28.2         | 28.2           |
| 従業員数 ～99人                               | 124 | 46.8          | 49.2            | 28.2             | 40.3             | 33.9               | 24.2           | 20.2              | 9.7          | 23.4           |
| 100～299人                                | 225 | 56.9          | 61.3            | 28.0             | 32.4             | 36.9               | 21.8           | 22.2              | 20.4         | 24.0           |
| 300～499人                                | 85  | 47.1          | 67.1            | 37.6             | 41.2             | 49.4               | 29.4           | 20.0              | 29.4         | 23.5           |
| 500～999人                                | 98  | 54.1          | 58.2            | 41.8             | 30.6             | 36.7               | 25.5           | 22.4              | 22.4         | 24.5           |
| 1000人以上                                 | 181 | 48.6          | 64.1            | 34.3             | 26.5             | 41.4               | 21.0           | 25.4              | 37.0         | 19.3           |
| 制度導入後1年未満                               | 17  | 35.3          | 52.9            | 52.9             | 17.6             | 47.1               | 17.6           | 41.2              | 29.4         | 0.0            |
| 1年以上～3年未満                               | 129 | 58.1          | 65.1            | 34.1             | 28.7             | 34.9               | 29.5           | 22.5              | 24.0         | 22.5           |
| 3年以上～5年未満                               | 120 | 50.8          | 60.8            | 33.3             | 28.3             | 37.5               | 13.3           | 20.8              | 23.3         | 15.8           |
| 5年以上～7年未満                               | 148 | 41.9          | 54.7            | 32.4             | 39.9             | 46.6               | 25.0           | 21.6              | 27.0         | 25.7           |
| 7年以上～9年未満                               | 174 | 55.2          | 55.7            | 30.5             | 32.2             | 37.4               | 22.4           | 24.1              | 20.1         | 21.8           |
| 9年以上                                    | 123 | 52.8          | 66.7            | 31.7             | 36.6             | 37.4               | 26.0           | 18.7              | 26.0         | 28.5           |
| マッチング拠出、導入済み                            | 134 | 47.8          | 59.7            | 35.8             | 32.1             | 35.1               | 27.6           | 25.4              | 23.9         | 27.6           |
| 導入決定、意向あり                               | 193 | 50.3          | 62.7            | 39.9             | 36.8             | 46.1               | 24.4           | 22.3              | 28.0         | 21.2           |
| 導入の予定はない                                | 320 | 55.0          | 61.6            | 27.8             | 30.9             | 37.2               | 21.3           | 21.9              | 23.1         | 22.8           |
| わからない、何ともいえない                           | 67  | 46.3          | 44.8            | 28.4             | 32.8             | 34.3               | 22.4           | 17.9              | 19.4         | 16.4           |
| 実施計画がある                                 | 190 | 45.3          | 63.7            | 34.7             | 34.2             | 47.4               | 24.7           | 25.3              | 34.7         | 24.7           |
| 具体的計画がないが、実施する予定                        | 245 | 56.3          | 62.0            | 38.4             | 34.3             | 40.0               | 22.0           | 21.2              | 21.6         | 24.1           |
| 実施したいが、予算面などから困難                        | 116 | 50.0          | 66.4            | 37.1             | 37.1             | 26.7               | 25.9           | 24.1              | 20.7         | 25.9           |
| 実施するつもりはない                              | 163 | 52.1          | 47.2            | 19.0             | 27.0             | 36.8               | 21.5           | 19.6              | 18.4         | 16.0           |
| DC制度運営の現状に満足                            | 286 | 47.9          | 57.7            | 30.4             | 33.2             | 38.1               | 25.9           | 19.2              | 25.2         | 21.0           |
| DC制度運営の現状に不満                            | 293 | 51.5          | 61.1            | 35.5             | 31.1             | 38.9               | 21.8           | 25.3              | 24.2         | 23.9           |

|                  | 合計  | 運用商品に関するアドバイス | 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 | 事務手続きなど制度後のフォロー、アドバイス | 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 | 加入者向けサイトで英語表示 | その他 |
|------------------|-----|---------------|----------------------|----------------|--------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------|-----|
| 全体               | 716 | 23.7          | 7.0                  | 8.2            | 48.0         | 24.6                  | 22.2                  | 15.2          | 2.7           | 2.5 |
| 主な業種別：建設業        | 52  | 19.2          | 5.8                  | 1.9            | 38.5         | 23.1                  | 21.2                  | 19.2          | 1.9           | 1.9 |
| 製造業（機械関連）        | 52  | 23.1          | 7.7                  | 11.5           | 48.1         | 32.7                  | 23.1                  | 9.6           | 3.8           | 1.9 |
| 製造業（自動車関連）       | 40  | 25.0          | 2.5                  | 15.0           | 35.0         | 5.0                   | 15.0                  | 12.5          | 0.0           | 2.5 |
| 製造業（食品関連）        | 38  | 18.4          | 0.0                  | 0.0            | 57.9         | 21.1                  | 23.7                  | 10.5          | 0.0           | 2.6 |
| 製造業（その他）         | 127 | 29.1          | 8.7                  | 9.4            | 48.0         | 24.4                  | 26.8                  | 20.5          | 4.7           | 2.4 |
| 卸・小売業            | 180 | 22.8          | 4.4                  | 9.4            | 46.7         | 23.9                  | 20.6                  | 13.9          | 2.8           | 2.8 |
| サービス業            | 107 | 26.2          | 8.4                  | 10.3           | 52.3         | 25.2                  | 21.5                  | 15.0          | 2.8           | 3.7 |
| その他              | 117 | 21.4          | 12.0                 | 5.1            | 51.3         | 30.8                  | 23.1                  | 15.4          | 1.7           | 0.9 |
| 従業員数 ～99人        | 124 | 20.2          | 7.3                  | 2.4            | 47.6         | 21.8                  | 17.7                  | 12.9          | 1.6           | 1.6 |
| 100～299人         | 225 | 24.9          | 8.0                  | 4.4            | 53.8         | 28.4                  | 14.2                  | 10.7          | 1.8           | 0.9 |
| 300～499人         | 85  | 28.2          | 7.1                  | 11.8           | 42.4         | 24.7                  | 23.5                  | 15.3          | 4.7           | 3.5 |
| 500～999人         | 98  | 24.5          | 5.1                  | 12.2           | 44.9         | 19.4                  | 25.5                  | 9.2           | 2.0           | 3.1 |
| 1000人以上          | 181 | 22.7          | 6.6                  | 13.3           | 45.3         | 24.9                  | 33.1                  | 26.0          | 3.9           | 3.9 |
| 制度導入後1年未満        | 17  | 11.8          | 11.8                 | 17.6           | 52.9         | 58.8                  | 11.8                  | 17.6          | 0.0           | 5.9 |
| 1年以上～3年未満        | 129 | 27.1          | 7.8                  | 10.9           | 45.0         | 24.8                  | 17.1                  | 10.9          | 6.2           | 2.3 |
| 3年以上～5年未満        | 120 | 20.0          | 4.2                  | 5.0            | 46.7         | 20.8                  | 21.7                  | 15.0          | 1.7           | 0.8 |
| 5年以上～7年未満        | 148 | 27.7          | 6.1                  | 8.8            | 48.0         | 21.6                  | 25.0                  | 12.2          | 2.0           | 2.0 |
| 7年以上～9年未満        | 174 | 21.8          | 8.0                  | 6.3            | 50.0         | 25.9                  | 20.7                  | 12.1          | 1.1           | 4.0 |
| 9年以上             | 123 | 22.8          | 8.1                  | 8.9            | 48.8         | 25.2                  | 28.5                  | 28.5          | 1.6           | 1.6 |
| マッチング拠出、導入済み     | 134 | 24.6          | 8.2                  | 6.7            | 52.2         | 23.9                  | 20.9                  | 17.9          | 4.5           | 2.2 |
| 導入決定、意向あり        | 193 | 25.9          | 7.3                  | 8.3            | 41.5         | 23.8                  | 27.5                  | 17.1          | 2.6           | 2.6 |
| 導入の予定はない         | 320 | 22.2          | 7.2                  | 8.4            | 50.6         | 24.1                  | 20.3                  | 12.2          | 2.5           | 1.6 |
| わからない、何ともいえない    | 67  | 22.4          | 3.0                  | 10.4           | 46.3         | 31.3                  | 19.4                  | 17.9          | 0.0           | 7.5 |
| 実施計画がある          | 190 | 26.3          | 8.4                  | 8.9            | 42.1         | 21.6                  | 28.9                  | 19.5          | 4.2           | 2.1 |
| 具体的計画がないが、実施する予定 | 245 | 22.9          | 8.2                  | 10.6           | 45.3         | 22.4                  | 18.4                  | 14.3          | 2.4           | 2.4 |
| 実施したいが、予算面などから困難 | 116 | 25.9          | 6.9                  | 6.0            | 48.3         | 29.3                  | 21.6                  | 13.8          | 1.7           | 1.7 |
| 実施するつもりはない       | 163 | 20.9          | 3.7                  | 5.5            | 58.3         | 28.2                  | 20.2                  | 12.9          | 1.8           | 3.7 |
| DC制度運営の現状に満足     | 286 | 23.8          | 5.6                  | 5.2            | 46.9         | 21.7                  | 21.3                  | 13.3          | 3.5           | 1.4 |
| DC制度運営の現状に不満     | 293 | 23.2          | 8.5                  | 10.2           | 48.8         | 25.6                  | 25.3                  | 17.7          | 2.4           | 3.4 |