

企業型確定拠出年金制度の浸透・拡大に向けて

企業型確定拠出年金導入企業対象

「第12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」

結果報告書

2015年10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、2015年5月から6月にかけて「第12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。

「確定拠出年金法」は、2001年10月から施行され、満13年を経過し、2015年5月末時点で企業型確定拠出年金は、企業型規約承認数4,657件、実施事業主数20,200社、企業型年金加入者数5,296千人(平成27年4月末)(速報値)に達しております（厚生労働省）。企業型確定拠出年金（DC）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。

しかし、当該制度をめぐっては、拠出限度額の少なさ、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多く指摘されていますが、2015年は、企業型DC導入企業において個人型DCの導入や個人型DCへの「小規模事業主掛金納付制度」が国会に上程されるなど、制度改革に向けて大きな節目の年になるうとしております（国会の通過は、2016年度通常国会の予定）。

このような状況下、制度導入企業においては効果的な継続教育・コミュニケーションの実施や制度運営に向けた模索が続いており、効果的な制度運営に関する知見も徐々に蓄積されつつあります

そこで、この調査研究は上記のような制度改革がDC制度導入企業にどのような影響を与えるか、運営を始めとする外部支援機関との、どのような相互関係がDC制度の効果的な制度運営や取引を強化するのか、などの示唆を得る目的で実施されたものである。

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12回目にあたります。

## 【調査概要】

- 1) 調査対象 ; 2015年3月末までの承認規約代表事業所4,635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4,330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（なお、今回からWeb調査を併用した）
- 3) 有効回収数 ; 890社（有効回収率：20.6%）\*(注)
- 4) 調査時期 ; 2015年5月7日（水）～7月6日（月）
- 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）

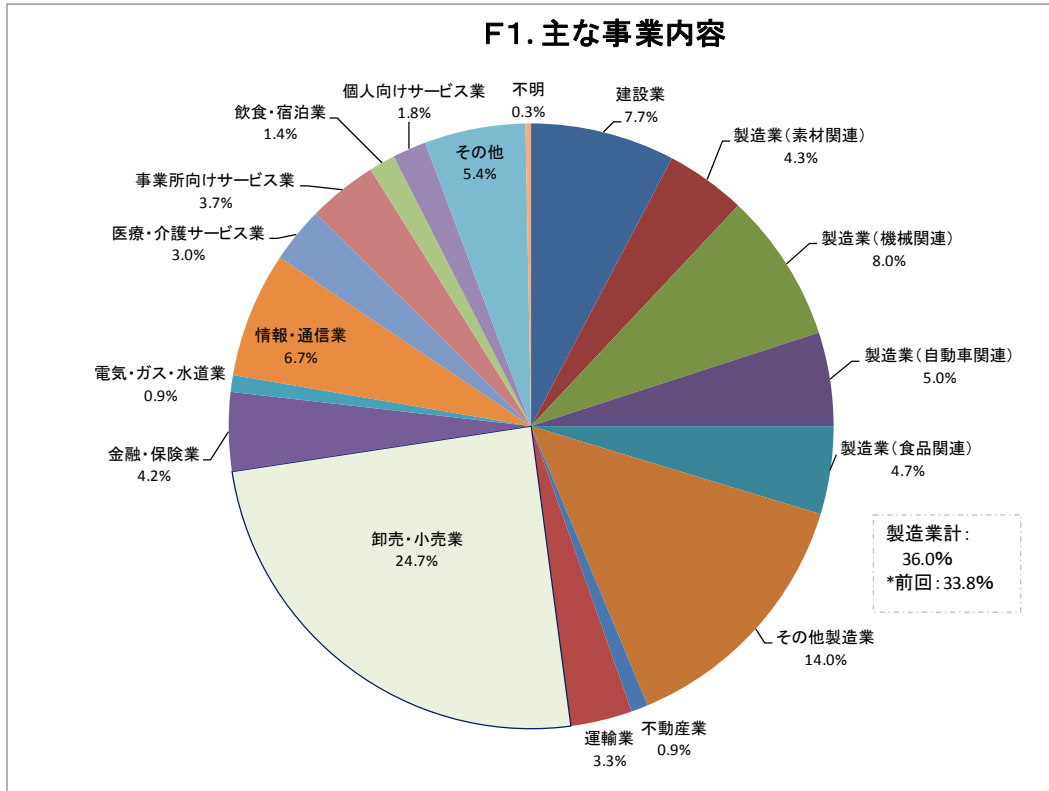
**\*(注)890社の内、報告書の作成は締切後に到着した4サンプルを除き886社で行った。**

また、Web経由での回答数は150社。

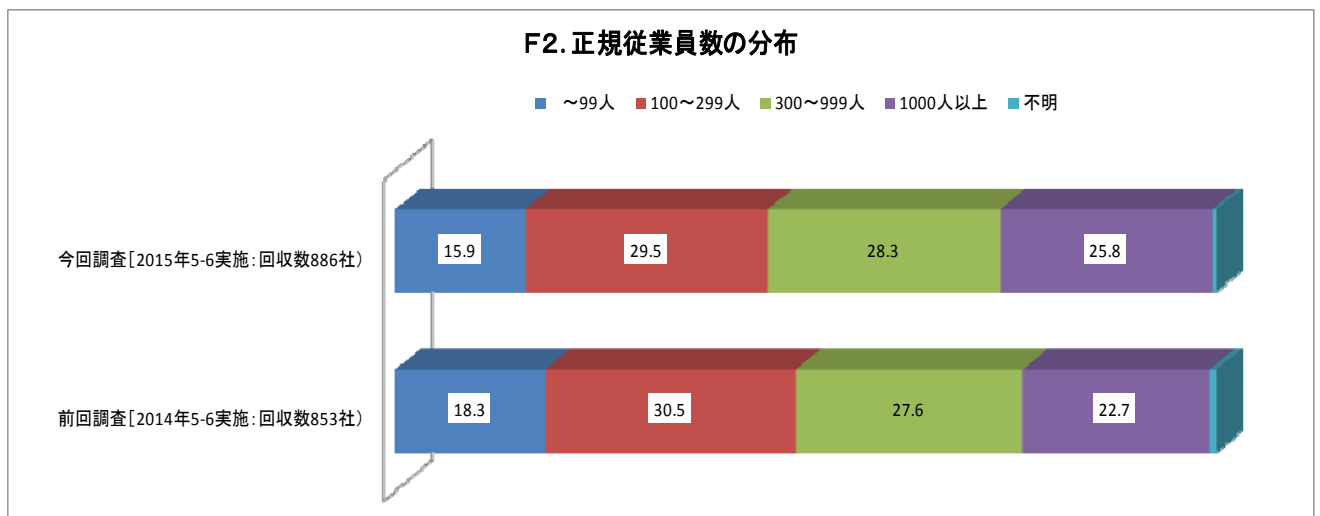
# 回答企業特性（プロフィール）

【N=886社；単位%】

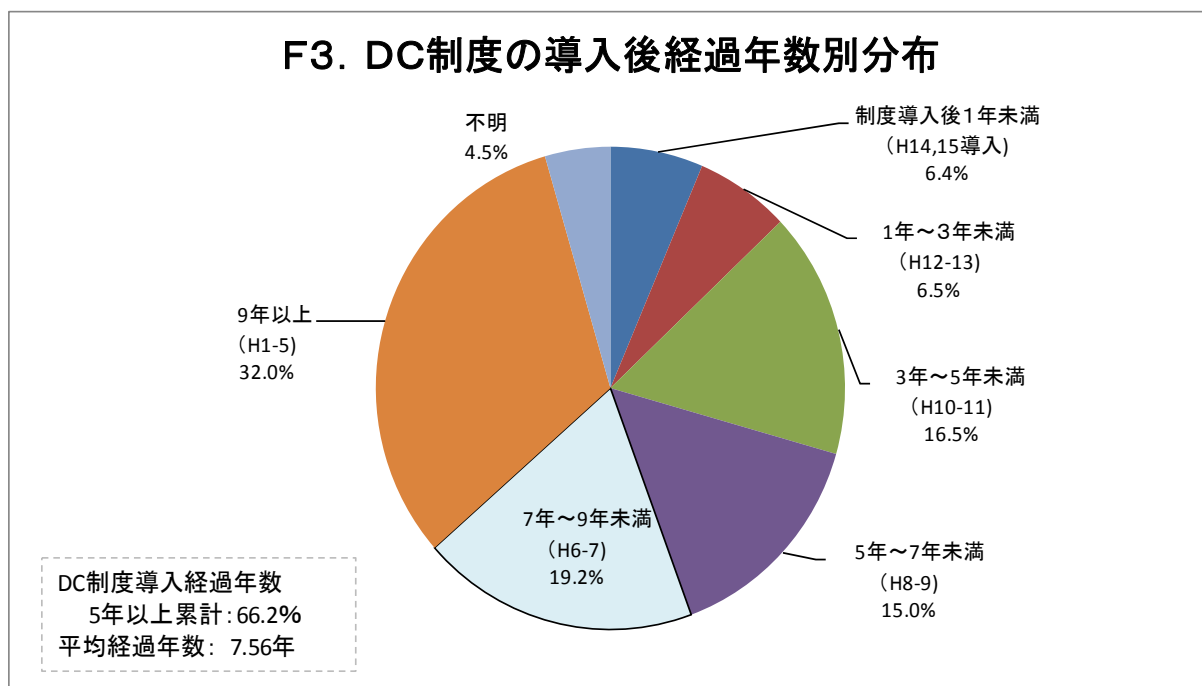
## 1. 主な事業内容



## 2. 従業員数の分布



### 3. 企業型確定拠出年金制度の導入後経過年数



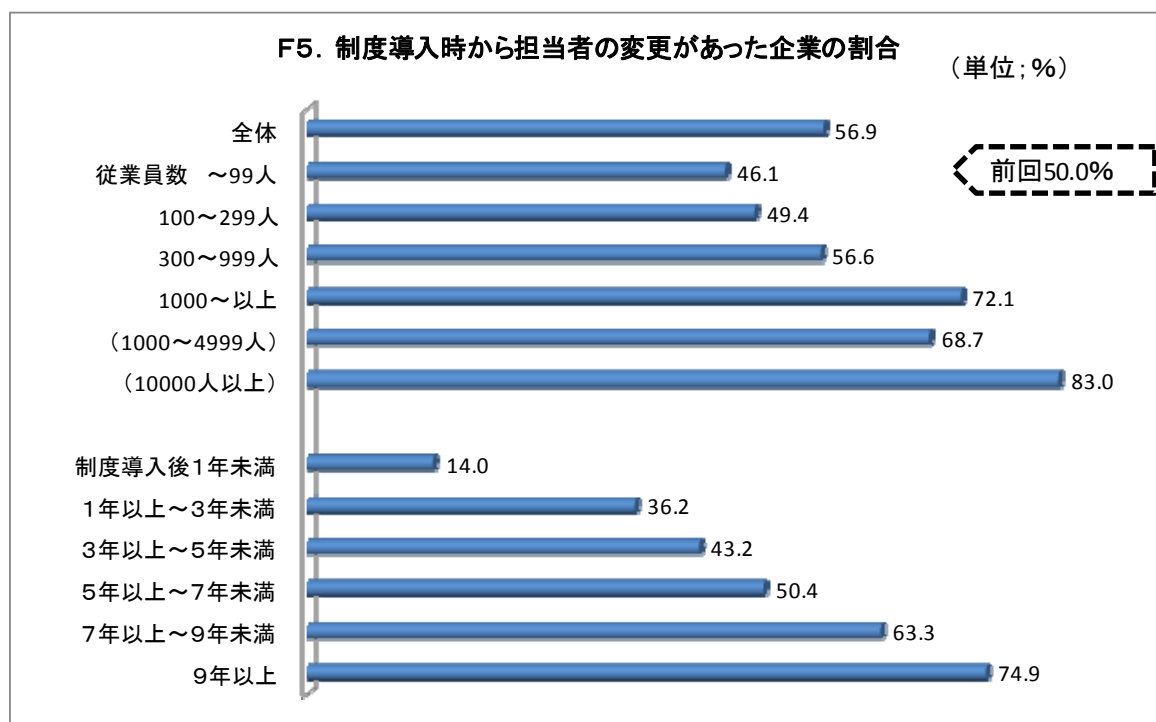
### 4. 当調査への回答者特性

#### ① 職位 :

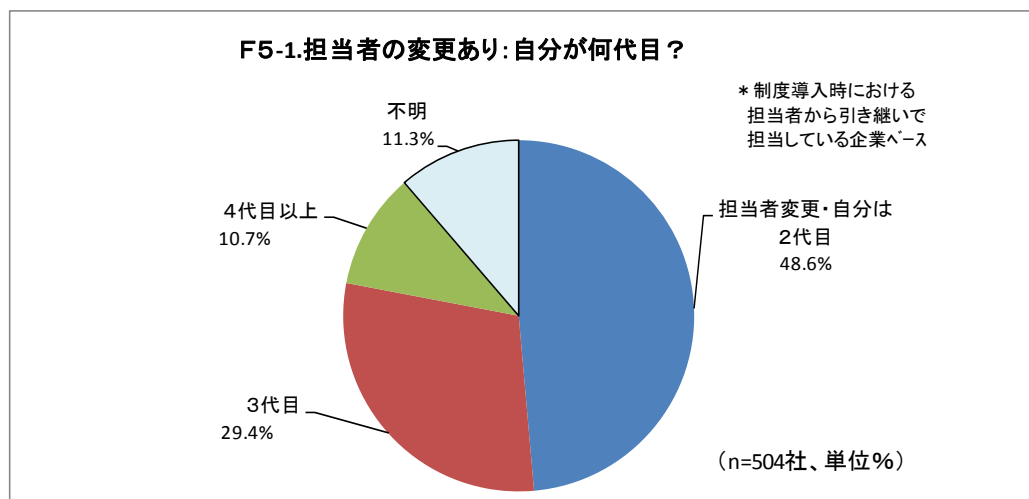
・課長以上 43%、係長・担当者計 54%、(前回 : 課長以上 45%、係長・担当者計 51%)

	合計 (社数)	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	886	5.5	11.1	26.2	20.1	33.8	3.0	0.3
従業員数 ～99人	141	13.5	22.7	27.7	9.9	22.7	2.1	1.4
100～299人	261	8.8	13.4	31.7	16.9	26.1	2.7	0.4
300～999人	251	2.4	9.6	24.3	23.1	36.6	4.0	0.0
1000～以上	229	0.0	2.6	21.4	27.1	46.3	2.6	0.0
(1000～4999人)	176	0.0	3.4	21.6	27.8	44.4	2.8	0.0
(10000人以上)	53	0.0	0.0	20.8	24.5	52.8	1.9	0.0

② DC制度導入後における担当者の変更



【担当者の変更頻度】



(平均担当替え数)

	Q22①S. 自分で何代目か
合計	2.7
従業員数 ~99人	2.4
100~299人	2.5
300~999人	2.6
1000~以上	3.1
(1000~4999)	2.9
(10000人以上)	3.5

(平均担当替え数)

	Q22①S. 自分で何代目か
合計	2.7
制度導入後1年未満 (H14, 15)	2.50
1年~3年未満 (H12-13)	2.35
3年~5年未満 (H10-11)	2.40
5年~7年未満 (H8-9)	2.67
7年~9年未満 (H6-7)	2.66
9年以上 (H1-5)	2.83

## 調査結果の要旨と示唆

## 1. 高まる継続教育の実施意向

- ・図1でDC制度導入後今までの継続教育の実施状況をみると、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7割である。実施率は、従業員規模が大きくなるに伴って高まっているが、従業員数1000人以上の大企業になると「定期的に継続教育を実施する」企業の割合が4割近くに達する（本文P33）。

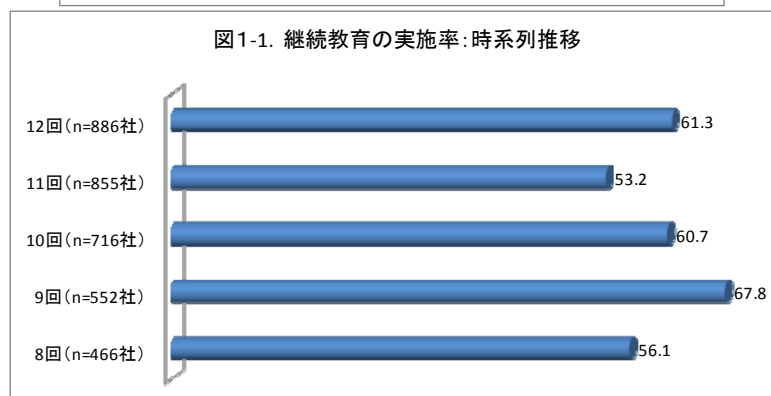
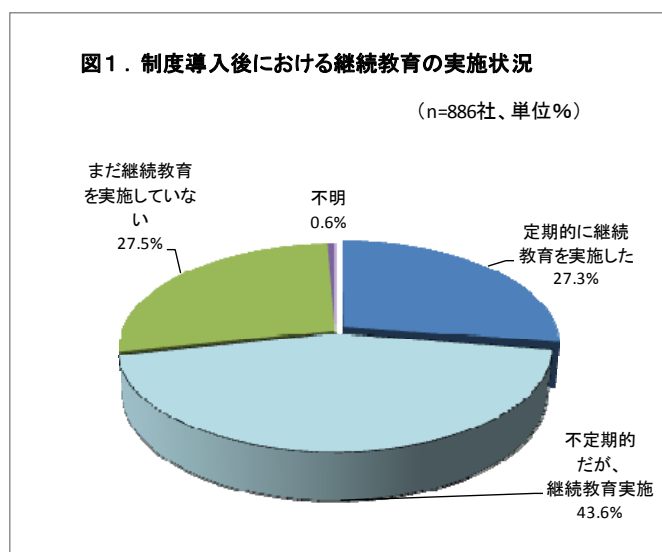
\*当調査では、継続教育を「中途採用者や新入社員ではなく、既存加入者対象に行う継続教育と、予め定義している。

次に、この1年以内における継続教育の実施意向をみる。

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%、“実施するつもりはない”は、23%である（「実施計画がある」企業は29%、本文P32）。

この継続教育実施意向率は、第9回をピークとして過去2回は低下傾向にあった（図1-1）。

しかし、今回は前回比8ポイントも増加している。厚労省が継続教育を努力義務化したことや公的年金の見直しによる老後向け資産形成の自助努力がますます求められること、また継続教育に対する経営陣の理解が高まっていることもあって（本文P47）、企業の継続教育に対する取組姿勢は、積極化することが予想される。とはいえ、継続教育の実施においては、数多くの課題・悩みが指摘されている。



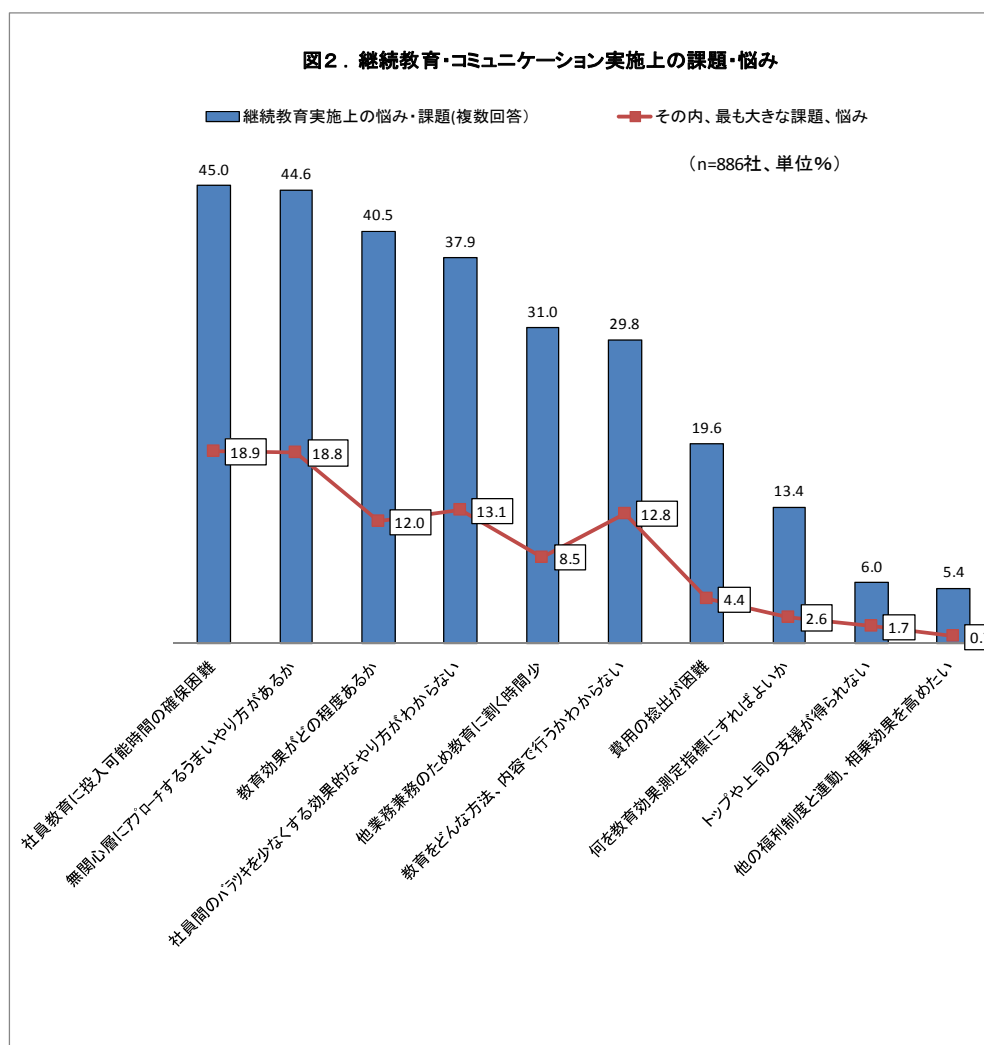
## 2. 効果的な教育の実施に向けて、カギを握る「無関心層」への対応

・そこで、DC制度導入企業は継続教育を実施するに際して、どのような課題・悩みを抱えているか、をみてる。我々は、この解析を通じてDC制度導入企業は、どのような課題解決に向けて継続教育を実施しようとしているか、の示唆を得ることができる。

図2で、その結果をみると、課題・悩みとしてあげられた上位項目は（複数回答）、「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」と「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」であり、それぞれ45%と半数以上の企業であげている。以下「継続教育の効果がどの程度か、わからない」（41%）が続く。

“とくに大きな課題、悩み”になると（下図折れ線部分）、「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」と「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」（各19%）、複数回答同様この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確保できない中、確実に無関心層にアプローチして全体底上げを図るうまいやり方を開発できるか、が導入企業にとっての最大の課題・目標となっていることがわかる。





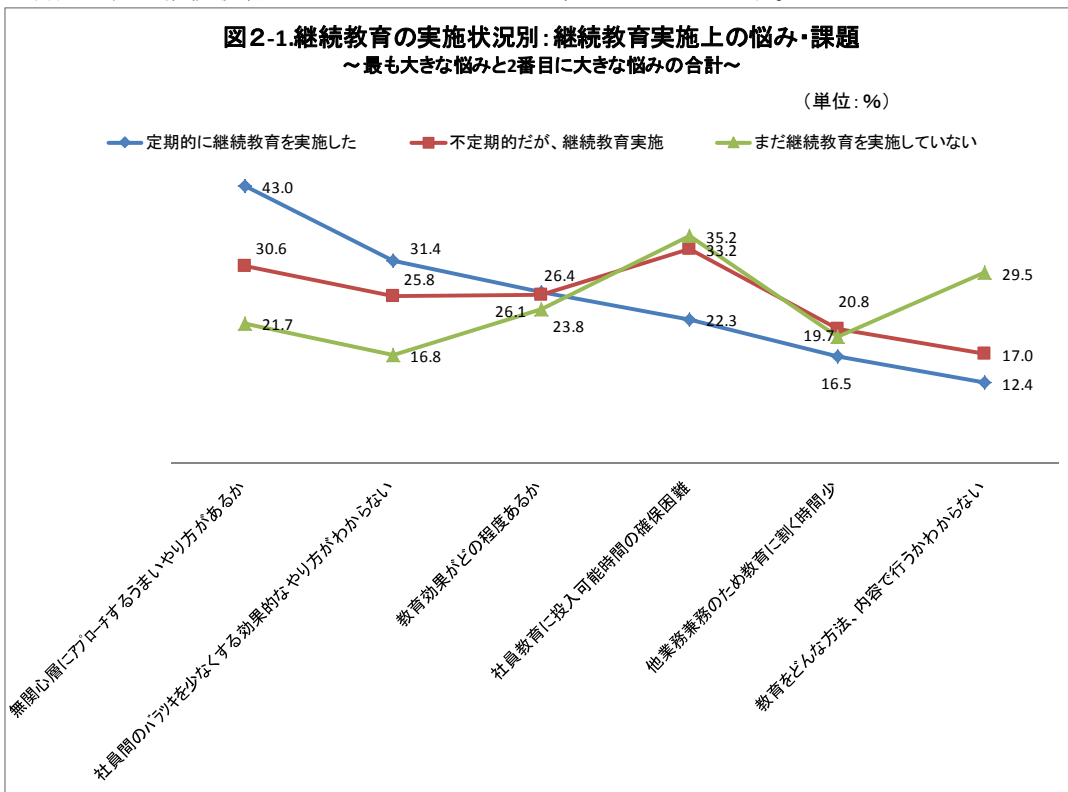
次に、継続教育の実施状況別に前ページでみた継続教育の課題・悩み（上位項目）をみってみる。図 2-1 でその結果をみると、驚いたことに継続教育を実施した企業ほど、また定期的に継続教育を実施した企業ほど、継続教育の課題・悩みとして上位にあげられた項目が継続教育実施上の大きな悩み、課題としてあげられる割合が多い。「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」は、「定期的に継続教育を実施した」で 43%（大きな悩み・課題 1 位、2 位の合計値）、「不定期的だが継続教育を実施した」企業で 31%、「継続教育を実施していない」企業で 22% となっている。

通常、継続教育はDC教育に係る課題、悩みに対応し、その解消を図るために実施される。

従って、継続教育に熱心な企業ほど課題としてあげられる数値が低いことが想定される。

しかし、「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」や「社員間のバラつきを少なくする効果的なやり方がわからない」は、「定期的に継続教育を実施した」企業ほど高く、「教育効果がどの程度あるか、わからない」や「教育をどんな方法、内容で行うかわからない」は、「継続教育を実施していない」企業ほど高い（図 2-1）。このような現状は、前 2 項目が依然として有効な手立てがなく、効果的な継続教育を実施する上での悩み・課題（壁）となっていることを、後 2 項目は、継続教育を実施する際の悩み・課題（突破口）であることを示すものである。

ところで、「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」と「社員間のバラつきを少なくする効果的なやり方がわからない」は、実は密接に関連している。つまり、無関心層への対応がうまくいけば、全体底上げが可能となり、社員間のバラつきを少なくすることが可能だからである。そういう点では、社員の大宗を占めるとされる無関心層への対応は、効果的効率的な制度運営や継続教育の実施にとってのカギを握ることになる。



## （無関心層への対応について）

・従前の継続教育においては、対象社員の参加率は10-30%程度に留まっており、多くの社員はDC制度に対する関心・関与が低いままとなっている。弊所の社員調査結果でも、資産配分変更経験者の割合は2-3割程度である。このような無関心層の存在は、継続教育の参加率が低く、教育のコストパフォーマンスを下げることから「継続教育の効果がどの程度か、わからない」、「トップや上司からの支援を得られない」として、制度導入企業の継続教育意欲を削いでいる。従って、前ページで指摘したように無関心層への有効な対応は、現時点におけるDC制度活用に向けた限界突破点（ブレイクスルーポイント）であり、関係者の衆知を集めて早急に解決されなければならない課題といえる。

従前までの継続教育は、無関心層を対象とするよりも、DC制度に関心がある層対象に実施されることが多かった、つまり、無関心層は置き去りにされてきた。そのためDC制度関与をめぐる社員間のバラつきは解消されないままであった。しかし、これからの継続教育は、無関心層を意識した継続教育も組入れ、今までの教育と複合的に実施する必要がある。そうしないと、社員間のバラつき解消という企業の課題は解決せず、DC制度の浸透・活用につながらない。

とはいうものの無関心層への対応には、大きな壁がある。それは無関心層への対応は、原則的に教育に対する社員の全員参加、強制参加を前提にせざるをえない。なぜなら、無関心が誰か、特定できないことに加え、おそらく自由参加では、無関心層の参加を期待できないからである。

しかし、導入時のように多大なコストをかけて社員の全員参加、強制参加型継続教育を実施することは難しい。現状をみる限り、そこまで踏み出して継続教育を実施する企業は、それほど多くない。それでは、現状を継続して良いのであろうか。コストをあまりかけないで、効果的に行う全員参加型の教育はないのであろうか。

次ページ、図3をみていただきたい。

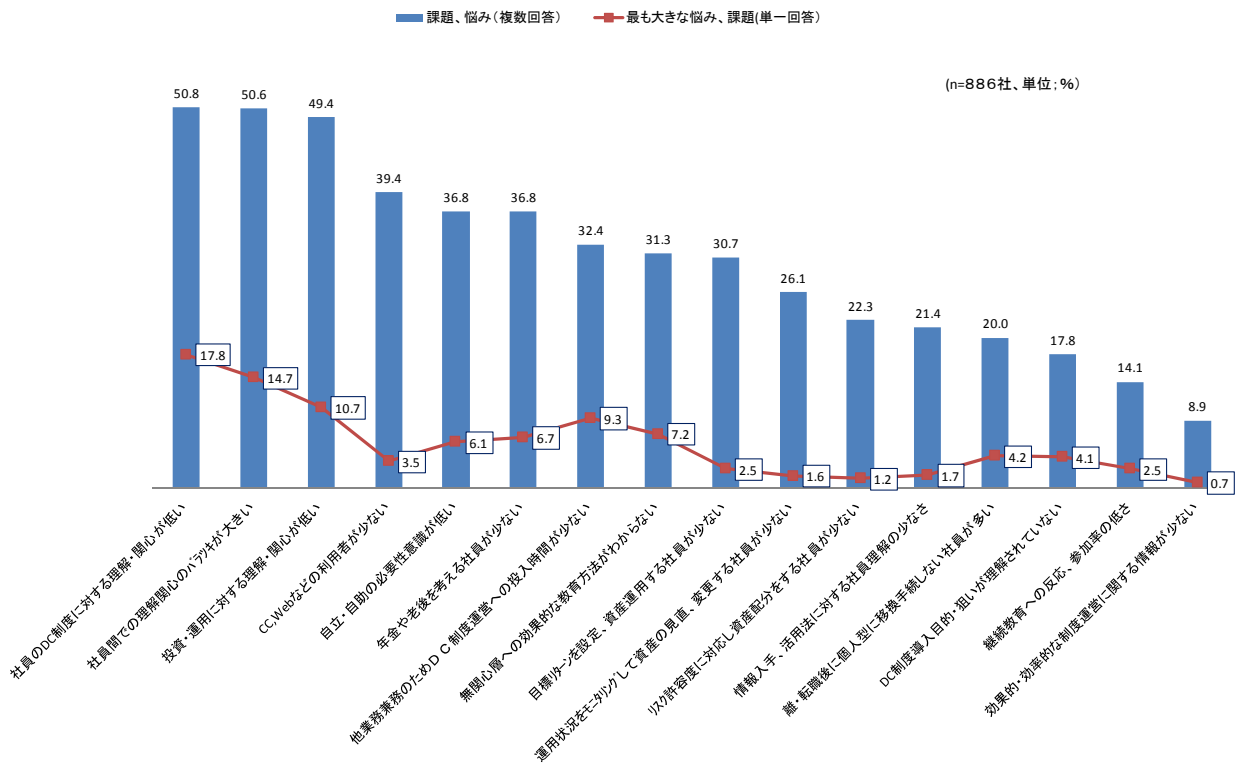
図3は、企業型確定拠出年金制度を導入している担当者の悩み、課題がどのようなものか、をみたものである。

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。

まず複数回答でみると、「社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」と「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」が最も多く（各51%）、以下、「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」が続く（49%）。“特に大きな悩み、課題”においてもこれらは上位3位を占めている。

この上位3項目は順位、比率に変化はあるが毎回、悩み・課題として上位3位にある。加入社員のDC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、今まで同様、導入企業の大きな課題、悩みとなっている。つまり、以前解決されていない悩み、課題なのである。

図3. DC制度運営上の課題、悩み



ところで上記結果は、社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解や投資、資産運用に対する理解という“基本的”な点がまだ十分に浸透していないことを示すものである。

従って、とくに無関心層に対しては、退職給付制度や確定拠出年金制度（及び福利厚生制度）についての基本的な内容の理解とその活用（必要）について、繰り返し伝えて理解・活用面での底上げを図る必要がある。このようなベーシックな内容への理解の促進と認知状況把握（メタ認知）、活用しない時のデメリットなどについての気づきを促すことが求められるのである。

我々は、無関心層へのこのような対応があつて、彼らの底上げを図ることによって、セミナーを中心とした既存の継続教育における参加率が向上する、と考えている。

このような基本的な内容を対象とした基礎教育であれば、理解度セルフチェックやeラーニングなどの仕組みを利用することによって対応可能であるために、全員対象であったとしてもコストはそれほどかからないはずである（ただし、人事部長名で強制回答、強制参加とする）。

\*NPODC 総研では、このような全員対象としたベーシックな教育手法として「継続教育を兼ねた社員調査」を提案している。調査は、DC制度だけでなく基礎的かつ包括的な内容とし、また調査形式にすることによって、社員のDC理解・関与に関するメタ認知を促すと共に社員動向を構造的に分析、今後の継続教育の施策立案・教育効果測定、ベンチマークに資する。⇒「ミニマムレベルの継続教育を兼ねた社員調査」について関心のある方は、弊所佐々木までお問合せ下さい。

### 3. それでも DC 制度の浸透・活用に重要な役割を果たす継続教育の実施

・無関心層への対応については、今まで実施してきた継続教育の効果は、あまりみられなかったが、それでは継続教育自体は DC 制度の活用、運営に効果がないのであろうか。

図 4 は下欄に提示した DC 制度運営の現状に関する評価について継続教育の実施状況別にみたものである。

<p><b>◇人材マネジメント関連項目；</b></p> <p>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</p> <p>② DC 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</p> <p>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</p> <p><b>◇確定拠出年金関連項目；</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>⑦「長期運用」や「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</p> <p>⑧運用目標値を設定したり、「リスク許容度を考慮し、資産配分をしている」社員が増えている</p> <p>⑨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</p> <p>⑩ DC 制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している</p> <p>⑪運用環境の変化（好転）に伴い、自分の資産運用状況がどうか、関心をもつ社員が増えている。</p> <p>⑫資産残高に占める投資信託商品（リスク商品）の構成比（シェア）が増えてきている</p> <p>⑬ DC 制度や継続教育の重要性に関する会社の理解が高まっている</p> <p>⑭継続教育は、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</p> <p>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相談、やりとりしている</p> <p><b>◇制度運営管理に関する総合評価項目；</b></p> <p>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</p> <p>⑰確定拠出年金制度運営の現状について満足している</p>
---

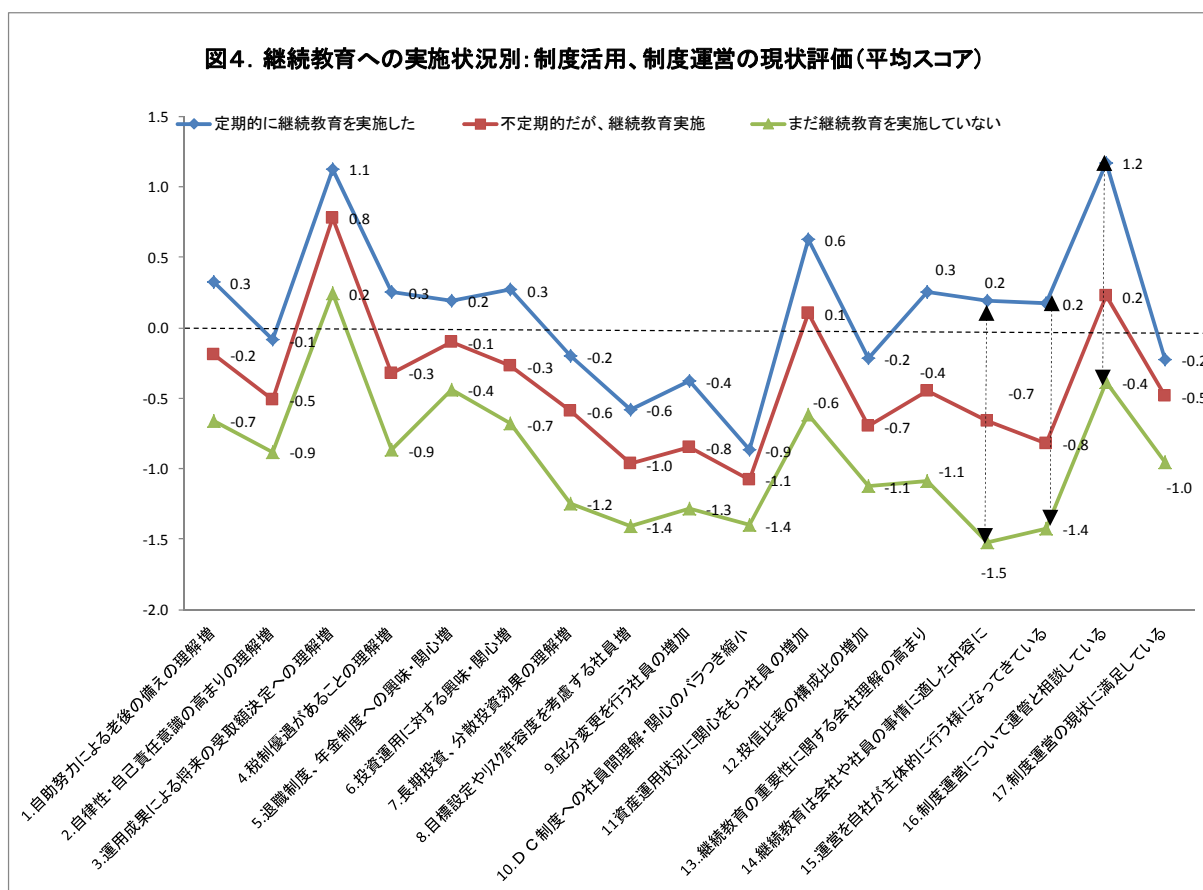


図4は、「非常に良くあてはまる」に+5点、「あてはまる」+3点、「ややあてはまる」+1点、「あまりあてはまらない」-1点、「あてはまらない」-3点、「非常にあてはまらない」-5点、「どちらともいえない」0点を与えて、項目別に平均スコアをみたものである。

図4の結果を見ると、明らかに継続教育の実施有無や継続教育実施頻度によって制度運営の現状評価に違いがみられる。つまり、**継続教育を実施しない企業よりも実施した企業において、また不定期よりも定期的に実施した企業において、制度運営に関する現状評価は、全ての項目において平均スコアが高い。**定期的に継続教育を実施した企業においては平均スコアがプラスなのは17項目中10項目あるのに対して、不定期的に継続教育を実施した企業では3項目、継続教育を実施したことのない企業においては1項目にしかすぎない。とくに継続教育実施企業と非実施企業間の差が大きいのは「継続教育は、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」「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」「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相談、やりとりしている」など導入企業の制度運営に係る項目である。

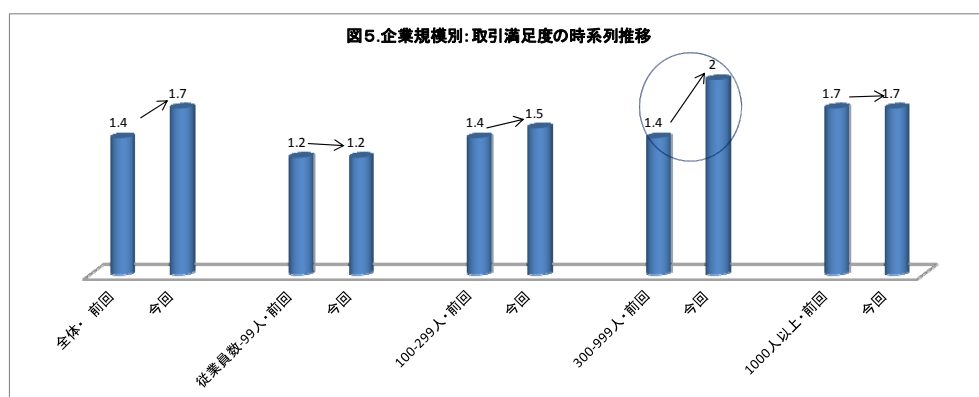
継続教育の定期的な実施が、いかに社員の関心・関与の促進や活発で自律的な制度運営、継続教育の知見の蓄積及び運管との活発なやりとり・相談において効果的があるか、を当調査結果は示唆している。

#### 4. 前回より上昇した運管との取引満足度

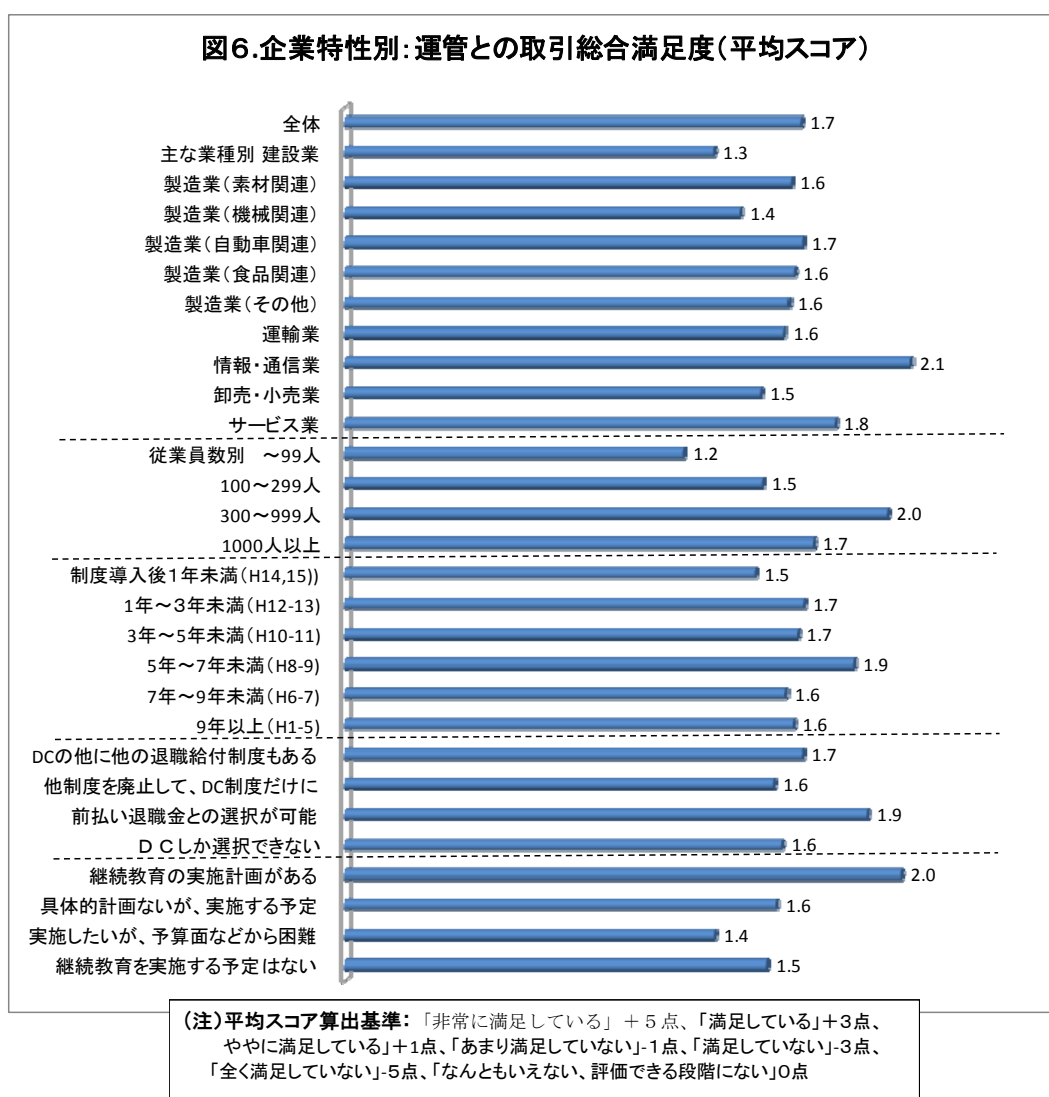
・運管との取引総合満足度を平均スコアでみると（図5）、総合満足度は、平均で1.7ポイントであり、前回比0.3ポイント上昇している。

これを企業規模別にみると、取引総合満足度平均スコアは「従業員数99人まで」の小企業と「従業員数1000人以上」の大企業では、前回と変化していない。従業員数が100人から999人までの中堅企業では当該スコアが上昇しているが、上昇幅が最も大きかったのは「従業員数300-999人」の中堅企業である。「従業員数300-999人」の中堅企業は、前は0.3ポイント低下したが、今回は一転0.6ポイント上昇した。「従業員数300-999人」における回答の分散は、前回よりも縮小している（前回；標準偏差SD2.0、今回1.8\*）。

\*標準偏差(SD)は、「従業員数300-999人」の中堅企業が最も少なかった。(他の企業は2.1-2.2)従って、「従業員数300-999人」企業におけるCSスコアの高さは確かなことといえる。



それでは、運管との取引総合満足度平均スコアを企業特性別に詳しくみてみよう（図6）。



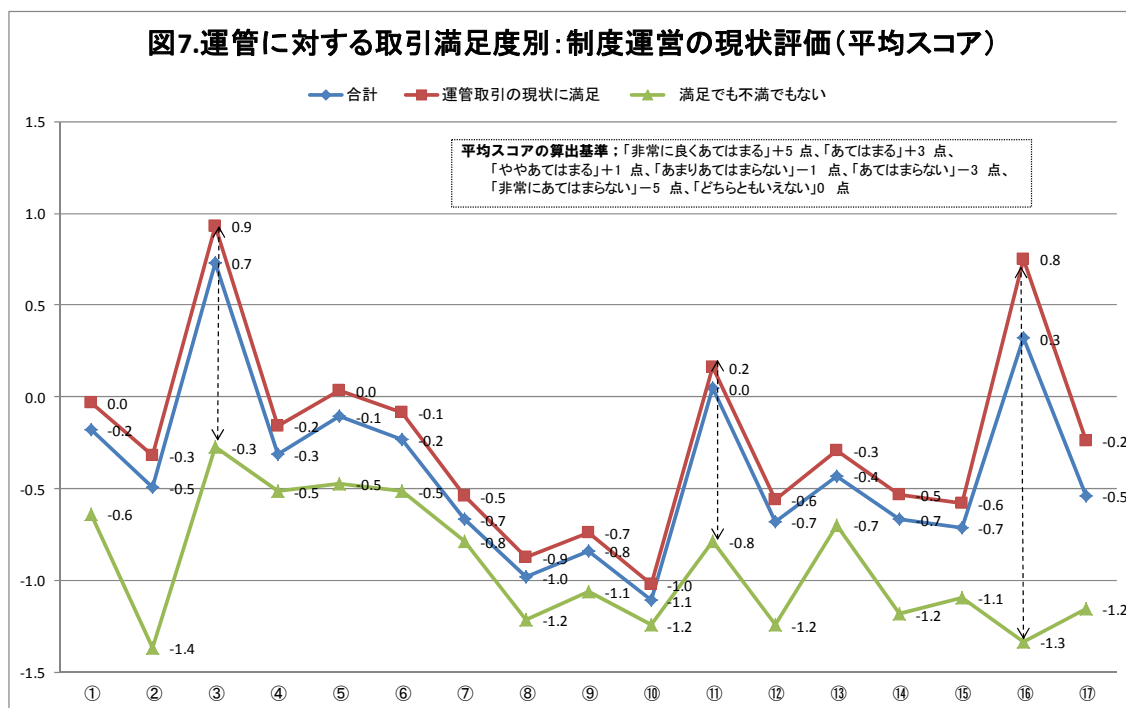
企業特性で、取引総合満足度に相違がみられるのは（企業特性内で、平均スコアのレンジが大きい）のは、「業種」、「従業員数」、「継続教育の実施」であり、それぞれの最大値から最小値を引いたポイント差（レンジ）は0.6以上ある。つまり、上記企業特性は運管との取引満足において大きな影響度（説明力）を有している、といえる。

## 5. 運管との良好な取引リレーションは、DC制度の活用に貢献

ところで、運管との取引満足（取引リレーションに対する肯定的評価）は、DC導入企業の制度運営に関連しているのであろうか、次ページ図7は、取引している運営管理機関に対する満足・不満別に、DC制度運営の現状に関する評価についてみたものである。



図7. 運営に対する取引満足度別：制度運営の現状評価（平均スコア）



- ◇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
  - ② DC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」や「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
  - ⑧ 運用目標値を設定したり、「リスク許容度を考慮し、資産配分をしている」社員が増えている
  - ⑨ 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
  - ⑩ DC制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している
  - ⑪ 運用環境の変化（好転）に伴い、自分の資産運用状況がどうか、関心をもつ社員が増えている
  - 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 DC制度や継続教育の重要性に関する会社の理解が高まっている
  - ⑭ 継続教育は、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相談、やりとりしている
- ◇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 確定拠出年金制度運営の現状について満足している

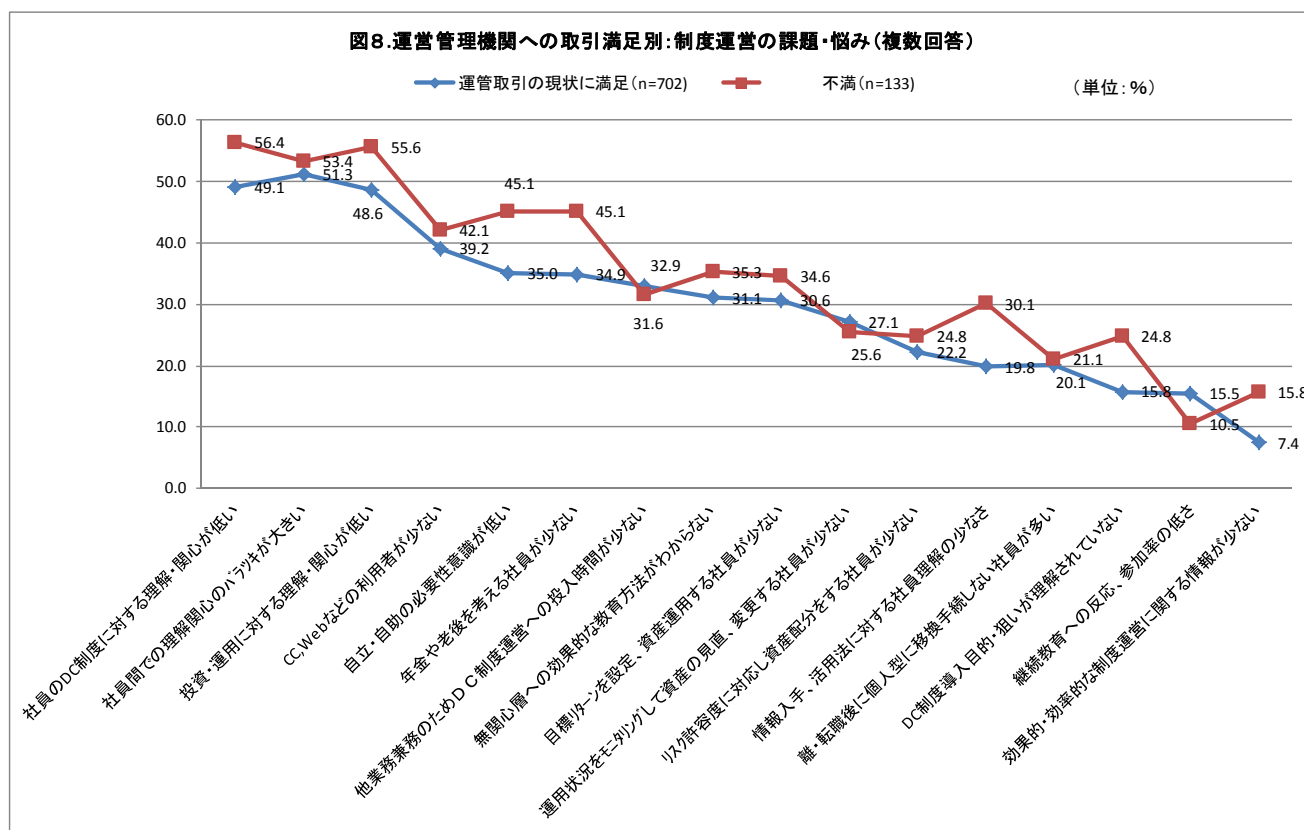
当結果をみると、明らかに満足・不満別に評価差はみられ、運営取引に満足している企業ほど、DC制度運営に対する評価は高く、取引不満企業で高い。とくに両者間の差が大きい（ポイント差が1.0以上ある）のは、「⑯確定拠出年金制度の活用や運営について運営管理機関と相談、やりとりしている」、「③「自分自身の運用成果によって将来の受取額が決まることを理解している社員が増えている」、「⑪運用環境の変化（好転）に伴い、自分の資産運用状況がどうか、関心をもつ社員が増えている」である。投資運用面を始めとした継続教育での相談やり取りがDC制度の活性化に役立ち、それが運営取引への満足に繋がっていることを示唆する結果となっている。

運営管理機関と取引企業間のリレーションについてもう1つ別の角度からみしてみる。

次ページ図8は、取引運営管理機関に対する満足・不満別に、DC制度運営上の悩み・課題についてみたものである（複数回答）。

図8をみると、取引運営関係機関に対する満足・不満別に大きな差ではないが、全体的にみると、明らかに運営取引不満層で、悩み・課題としてあげられる割合が大きい。つまり、運営取引に満

足している企業においては、運管との相談・やりとりを通じてこれらの悩み・課題が減少（解消）している可能性がある。



しかし、現状のDC導入企業の運管に対する取引満足度は平均で1.7ポイントであり「やや満足」を多少上回る程度であり、運管の対応レベルが決して高いわけではない（図5参照）。

運営管理機関は、顧客企業におけるDC制度導入の目的や制度導入によって実現される価値（顧客事情）に照準に合わせた商品・サービスの提供に成功している訳ではない。サービス提供のプロセスや顧客インターフェースに改善すべき点も多い。しかし、運営管理機関はそれぞれ金融商品の提供にとどまらない各種の資源、サービスメニューを有しており、人材の層も厚い。

従って、導入企業としても運管と相互に協力しながら相互のやりとり、長期的なコミットメントを強めながら制度導入によって実現される価値の創造を早期に実現するスタンスが求められる。DC制度は今後、制度変革が本格化する。それとともにDC制度の活用の幅、人事制度や福利厚生制度などとの関連などが求められる。運管に求めるサービスの広がりも想定される。導入企業の方には、運管と相互関係を強めながら運管の資源を活用して効果的な制度運営を実現するたくましさ、戦略的対応を期待したい。

（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@dc.ri.or.jp](mailto:sasaki@dc.ri.or.jp)	
	Tel : 090 - 1812 - 8334 (直) 03-6686-0697	



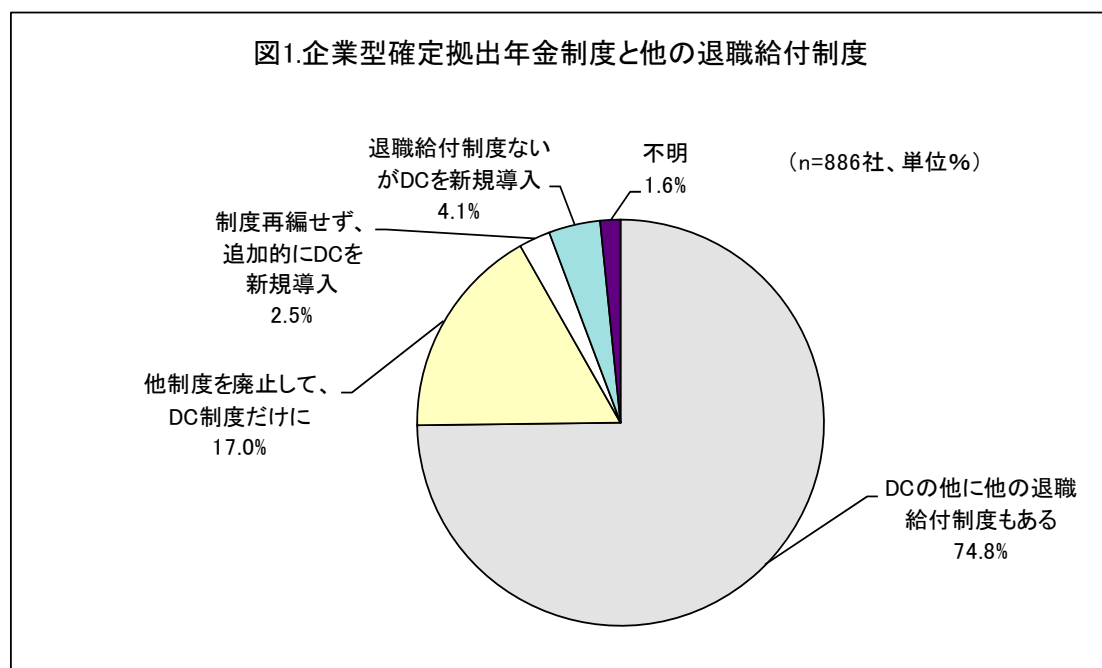
## 調査結果の概要

## I. 企業型確定拠出年金制度の現状と今後

### 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、4分の3近くの企業で“企業型確定拠出年金のほかに、他の退職給付制度もある”。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、17%。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、4%。これらの結果は、前回までの調査結果と大きくは変わっていない。
- ・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、その場合の他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である（次ページ表 1）。

しかし、今後確定拠出年金制度において拠出限度額が大きく増加したり、限度額自体が撤廃された場合には、退職給付制度を企業型確定拠出年金だけにするか、退職給付制度に占める企業型確定拠出年金制度の割合を増やす、とする企業が多くなると思われる。



\*以下、企業型確定拠出年金制度を「企業型 DC 制度」という

(企業特性格)

- ・企業特性格に、企業型 DC 制度と他の退職金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、他の退職金制度もある”企業は、従業員規模が 300 人以上の中堅・大企業、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長期雇用方針を維持していることなどから厚めの退職金制度になっており、企業特性格がその背景になっている、と考えられる。
- ・企業型 DC 制度の導入に際して、“他の退職金制度を廃止し、企業型 DC 制度だけにした”とする企業は、従業員数 300 人未満の企業および建設業、卸小売業、サービス業が多い。  
また、“今まで退職金制度はなかったが、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、情報・通信業が多い。

概ね新興産業や社歴が若い企業ほど企業型 DC 制度の導入を契機に、退職金制度を導入した企業が多くみられる。なお、これらの結果は今までと変わらない。

表1. 企業型DC制度と他の退職給付制度 (単位: %)

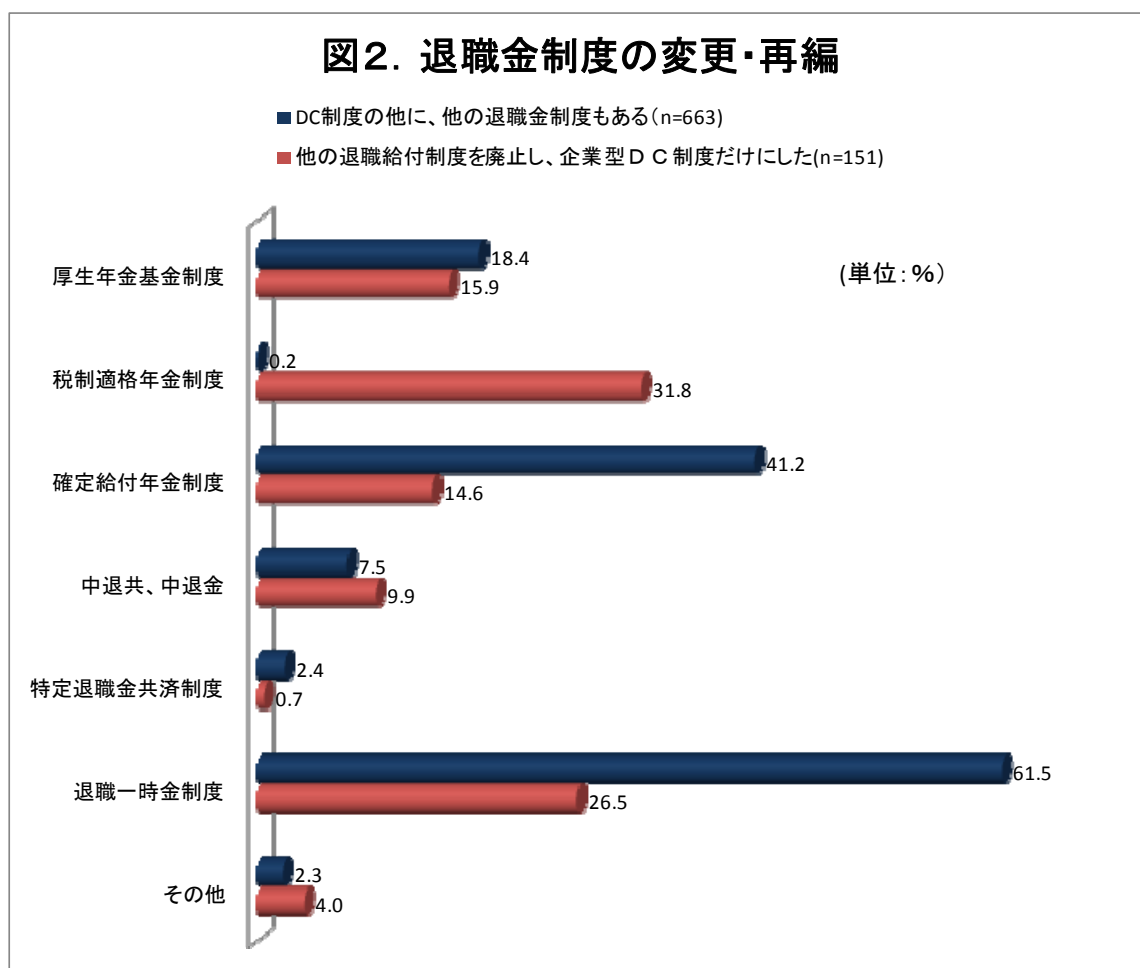
	合計	Q3. 他の退職給付制度有無				
		DCの他に他の退職給付制度もある	他制度を廃止して、DC制度だけに	制度再編をせず、追加的にDC導入	退職制度なかったが、DCを新規導入	不明
全体	886	74.8	17.0	2.5	4.1	1.6
主な業種 建設業	68	64.8	23.5	2.9	5.9	2.9
製造業 (素材関連)	38	81.5	13.2	5.3	0.0	0.0
製造業 (機械関連)	71	81.7	16.9	1.4	0.0	0.0
製造業 (自動車関連)	44	88.6	9.1	0.0	0.0	2.3
製造業 (食品関連)	42	76.1	16.7	2.4	4.8	0.0
製造業 (その他)	124	85.5	10.5	0.8	2.4	0.8
運輸業	29	82.8	10.3	6.9	0.0	0.0
情報・通信業	59	74.5	15.3	1.7	8.5	0.0
卸売・小売業	219	71.4	20.5	2.7	2.7	2.7
サービス業	76	69.7	21.1	1.3	7.9	0.0
従業員数 ~99人	141	58.2	27.0	3.5	9.2	2.1
100~299人	261	72.2	19.5	3.4	3.8	1.1
300~999人	251	80.8	11.6	2.4	3.6	1.6
1000人~以上	229	82.1	14.4	0.9	1.7	0.9
(1000~4999人)	176	80.1	15.9	0.6	2.3	1.1
(5000人以上)	53	88.7	9.4	1.9	0.0	0.0

## (企業型確定拠出年金と他の退職金制度)

- ・ それでは次に、“企業型 DC 制度のほかに、他の退職金制度もある”企業及び“他の退職金制度を廃止し、企業型 DC 制度だけにした”企業について、他の退職金制度はどのようなものか、みってみる (図2)。

“企業型 DC 制度のほかに、他の退職金制度もある”時の退職金制度としては「退職一時金制度」が最も多く、「確定給付年金制度」が続く。「退職一時金制度」は、企業規模によってあまり相違はみられないが、「確定給付年金制度」は、企業規模が大きい企業ほどその割合は高い。

“他の退職金制度を廃止し、企業型 DC 制度だけにした”企業について、廃止した退職金制度で最も多いものは、「税制適格年金制度」であり、「退職一時金制度」が続いている。企業型 DC 制度が「税制適格年金制度」の受け皿となったことを窺わせる。



## 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

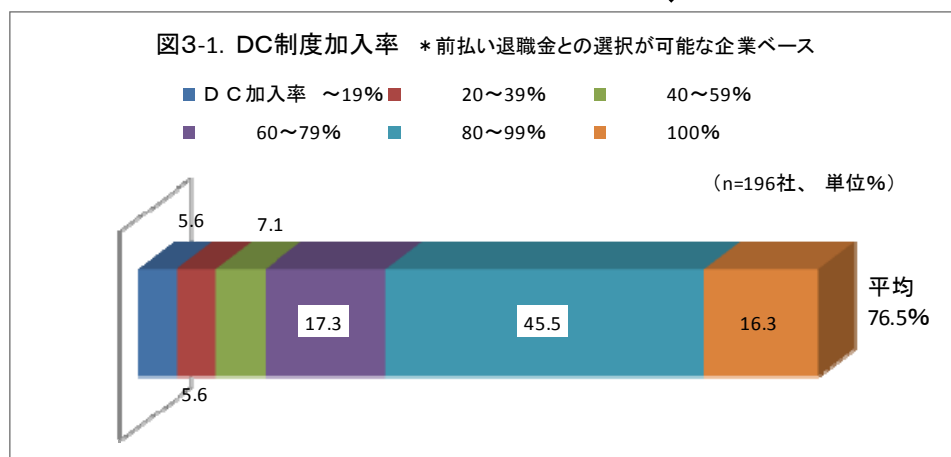
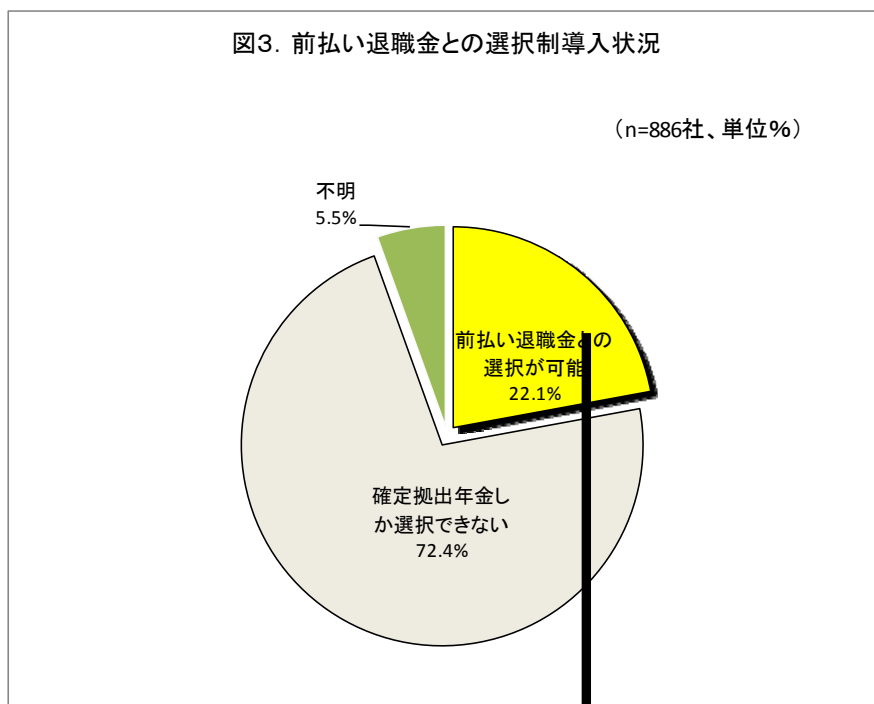
ところで、企業型DC制度の導入に際して前払い退職金との選択性を設けている企業は、どの程度であろうか。

図3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2割程度にすぎない。

また、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3-1）。これは従前同様の結果である。

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89%となる（「DC制度しか選択できない」72%+「選択性あり」22.1%×平均加入率76%）。

（注）平均値は、算術平均のため参考にとどめたい（本来、社員加入率は、加重平均で算出される  
ことが望ましい）。



(企業特性別)

・“DC制度しか選択できない”企業は、業種別では建設業や製造業（素材関連）で多く、従業員規模別では企業規模の小さい企業ほど多い。従業員数 299 人までの中小企業では、8割前後が“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3割の企業で“前払い退職金との選択が可能”としている（表2）。大企業に比べて、中小企業ほど、企業型DC制度だけの企業が多い、そのため前払い退職金との選択制を設けないことによって、従業員の老後資金を確保しておきたい、とする会社側の判断があると思われる。

・DC制度の平均加入率は、製造業(自動車関連・機械関連)、建設業で高い（表3）。

表2. 前払い退職金との選択性有無 (単位:%)

	合計	Q5. 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	881	22.2	72.2	5.6
主な業種 建設業	67	9.0	88.0	3.0
製造業（素材関連）	37	21.6	78.4	0.0
製造業（機械関連）	71	23.9	71.9	4.2
製造業（自動車関連）	44	15.9	81.8	2.3
製造業（食品関連）	41	29.3	58.5	12.2
製造業（その他）	124	25.8	71.8	2.4
運輸業	29	24.1	72.5	3.4
情報・通信業	59	22.0	71.2	6.8
卸売・小売業	219	21.9	69.4	8.7
サービス業	75	17.3	76.0	6.7
従業員数 ～99人	141	11.4	84.3	4.3
100～299人	261	17.8	76.4	5.8
300～999人	251	24.0	70.4	5.6
1000人～以上	229	32.5	62.7	4.8
(1000～4999人)	176	31.8	63.1	5.1
(5000人以上)	53	34.6	61.6	3.8
他の退職給付制度もある	661	22.1	72.3	5.6
DC制度だけにした	149	20.8	75.2	4.0

表3. DC制度加入率:前払い退職金との選択が可能な企業へ (単位:%)

	合計	Q5S1. DC制度加入率						平均
		DC加入率 ～19%	20～39%	40～59%	60～79%	80～99%	100%	
全体	196	5.6	5.6	7.1	17.3	45.5	16.3	76.52
主な業種 建設業	6	16.7	0.0	0.0	16.7	49.9	16.7	79.67
製造業（素材関連）	8	12.5	0.0	25.0	0.0	50.0	12.5	72.75
製造業（機械関連）	17	0.0	0.0	0.0	11.8	70.6	17.6	88.76
製造業（自動車関連）	7	0.0	0.0	0.0	0.0	57.1	28.6	91.50
製造業（食品関連）	12	8.3	16.7	8.3	25.0	25.0	16.7	64.92
製造業（その他）	32	3.1	6.3	3.1	21.9	59.4	3.1	78.97
運輸業	7	28.6	0.0	0.0	0.0	14.3	42.8	57.64
情報・通信業	13	0.0	0.0	23.1	7.7	46.1	15.4	80.67
卸売・小売業	48	4.2	8.3	4.2	20.8	50.0	12.5	76.48
サービス業	13	7.7	7.7	7.7	15.4	38.4	15.4	74.50
従業員数 ～99人	141	0.0	0.0	18.8	18.8	24.9	25.0	78.07
100～299人	261	6.5	6.5	15.2	13.0	32.7	26.1	74.52
300～999人	251	8.3	10.0	3.3	18.3	43.5	13.3	71.97
1000人～以上	229	4.1	2.7	2.7	18.9	59.4	10.8	81.15
(1000～4999人)	176	5.4	3.6	3.6	21.4	55.3	10.7	78.45
(5000人以上)	53	0.0	0.0	0.0	11.1	72.2	11.1	90.06
他の退職給付制度もある	146	6.2	5.5	5.5	15.8	52.6	13.0	77.27
DC制度だけにした	31	0.0	0.0	9.7	25.8	32.2	25.8	80.72

### 3. 60歳以降における掛金拠出

・公的年金の支給開始年齢が65歳になっていくのに伴い、空白期間が生じないよう継続雇用を実現すべく高年齢者雇用安定法が改正され、65歳定年制をはじめとする継続雇用制度の導入を段階的に進めることが企業に義務付けられることになった。そこで、このような高年齢者雇用施策が企業型確定拠出年制度にどのような影響を与えるか（60歳以降も拠出を行うか）、について聞いた。

その結果を図4でみると、8割の企業で「60歳以降の拠出を行うつもりがない」としている。「すでに60歳以降の拠出を行っている」は、2%にすぎない。

退職給付制度の変更や追加的な人件費の支出を伴うこともあり、導入企業における60歳以降の掛金拠出に関しては消極的な企業が大半を占める。

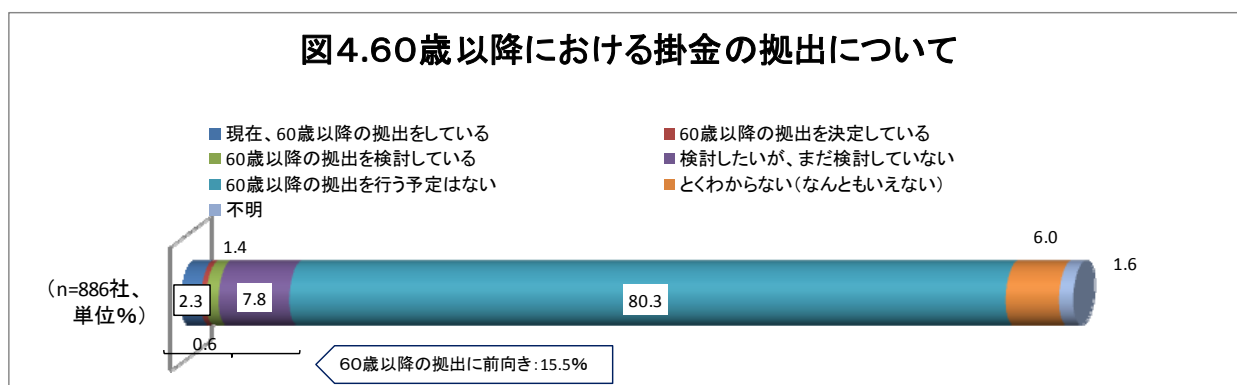


表4. 60歳以降における掛金の拠出について (単位: %)

	合計	現在、60歳以降の拠出をしている	60歳以降の拠出を決定している	60歳以降の拠出を検討している	検討したいが、まだ検討していない	60歳以降の拠出を行う予定はない	とくわからない(なんともいえない)	不明
全体	886	2.3	0.6	1.4	7.8	80.3	6.0	1.6
主な業種								
建設業	68	2.9	0.0	1.5	16.2	76.5	2.9	0.0
製造業 (素材関連)	38	5.3	0.0	2.6	2.6	89.5	0.0	0.0
製造業 (機械関連)	71	1.4	0.0	1.4	5.6	87.4	2.8	1.4
製造業 (自動車関連)	44	0.0	0.0	2.3	2.3	84.1	6.8	4.5
製造業 (食品関連)	42	4.8	2.4	0.0	14.3	71.4	7.1	0.0
製造業 (その他)	124	2.4	0.0	0.8	4.0	87.2	5.6	0.0
運輸業	29	3.4	0.0	3.4	17.2	65.7	3.4	6.9
情報・通信業	59	1.7	0.0	1.7	5.1	84.7	6.8	0.0
卸売・小売業	219	2.3	0.5	1.4	5.0	81.2	7.3	2.3
サービス業	76	1.3	0.0	1.3	13.2	76.3	7.9	0.0
従業員数								
～99人	141	2.1	0.7	2.8	9.2	73.8	7.1	4.3
100～299人	261	1.1	0.4	0.8	6.9	84.6	5.4	0.8
300～999人	251	3.2	0.8	1.6	7.6	79.2	6.4	1.2
1000人以上	229	2.6	0.4	0.9	8.3	82.2	5.2	0.4
(1000～4999人)	176	1.7	0.6	0.6	10.2	80.6	5.7	0.6
(5000人以上)	53	5.7	0.0	1.9	1.9	86.7	3.8	0.0
DCの他に他の退職給付制度もある	663	2.3	0.6	1.1	7.1	82.4	5.4	1.1
他制度を廃止して、DC制度だけ	151	0.7	0.0	2.0	9.3	78.1	7.3	2.6

#### 4. 現在の運用商品数

・今回の調査では、現在の運用商品本数を聞いている。

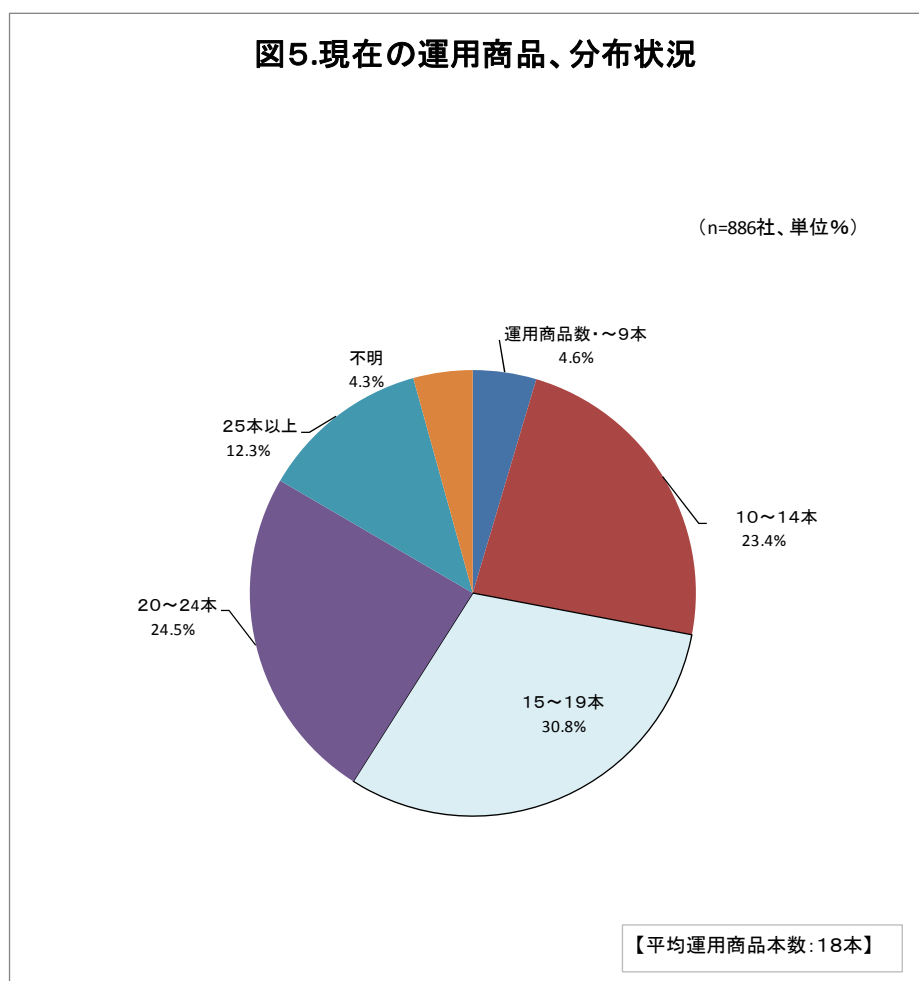
平均運用本数は18本であり、20本未満が6割、20本以上が4割という構成比になっている(図5)。

運用本数は、下欄の表にみるように企業規模(従業員数)による違いが顕著である。

従業員数100未満の小企業と1000人以上の大企業では、運用商品本数で7本程度の違いがある。

(単位:本)

従業員数	～99人	14.5
	100～299人	16.2
	300～999人	18.0
	1000人以上	21.9





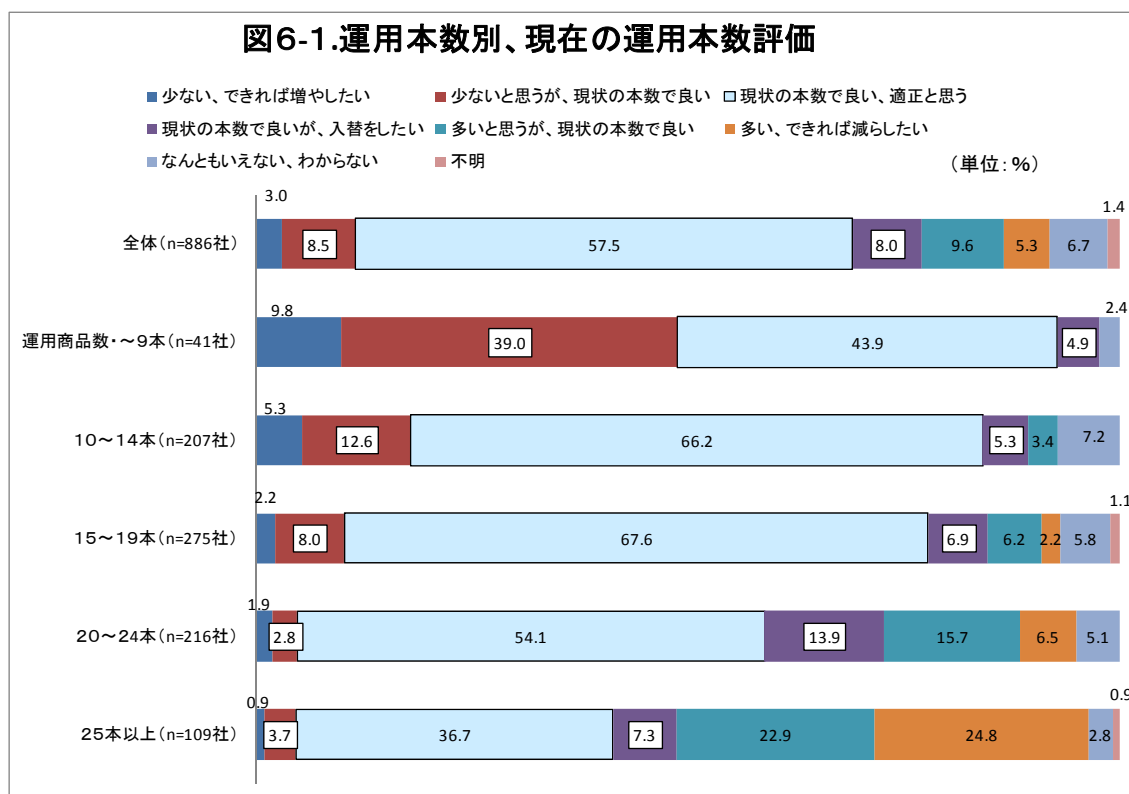
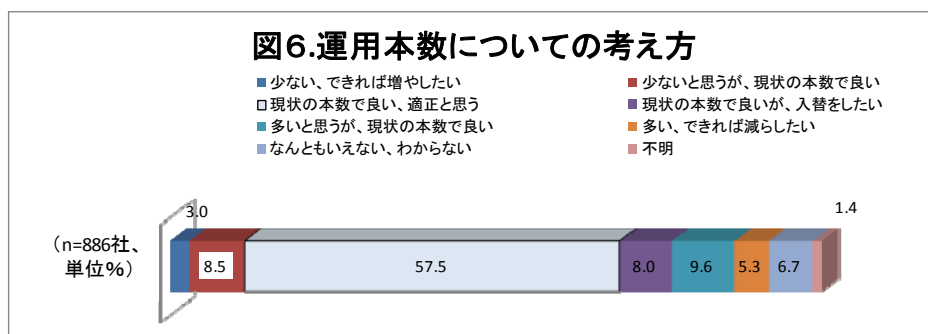
## 5. 現在の運用商品本数評価

・次に、現在の運用商品について、どのように考えているか、を聞いた(図6)。

最も多かったのは、運用商品数の多少を別として「現状の本数で良い、適正と思う」で6割弱に達する。これに「少ないと思うが、現状の本数で良い」(8%)と「多いと思うが、現状の本数で良い」(10%)を加えると、導入企業の4分の3は“現状の運用商品数”で良いとしている。

“増やしたい”や“減らしたい”、“入替をしたい”など現状の商品の変更を考えているのは合わせても16%程度にすぎない。

当然ながら運用本数の少ない企業ほど「少ない、できれば増やしたい」、運用本数の多い企業では「多い、できれば減らしたい」との割合が多い(図6-1)。



(企業特性別)

・表5は、現在の運用商品についての考えを企業規模別にみたものである。

「少ないと思うが、現状の本数で良い」、「現状の本数で良い、適正と思う」は従業員数 999人までの中小企業で多い、従業員数 1000人以上の企業になると、「多い、できれば減らしたい」、「多いと思うが、現状の本数で良い」、「現状の本数で良いが、入替をしたい」との割合が多い。

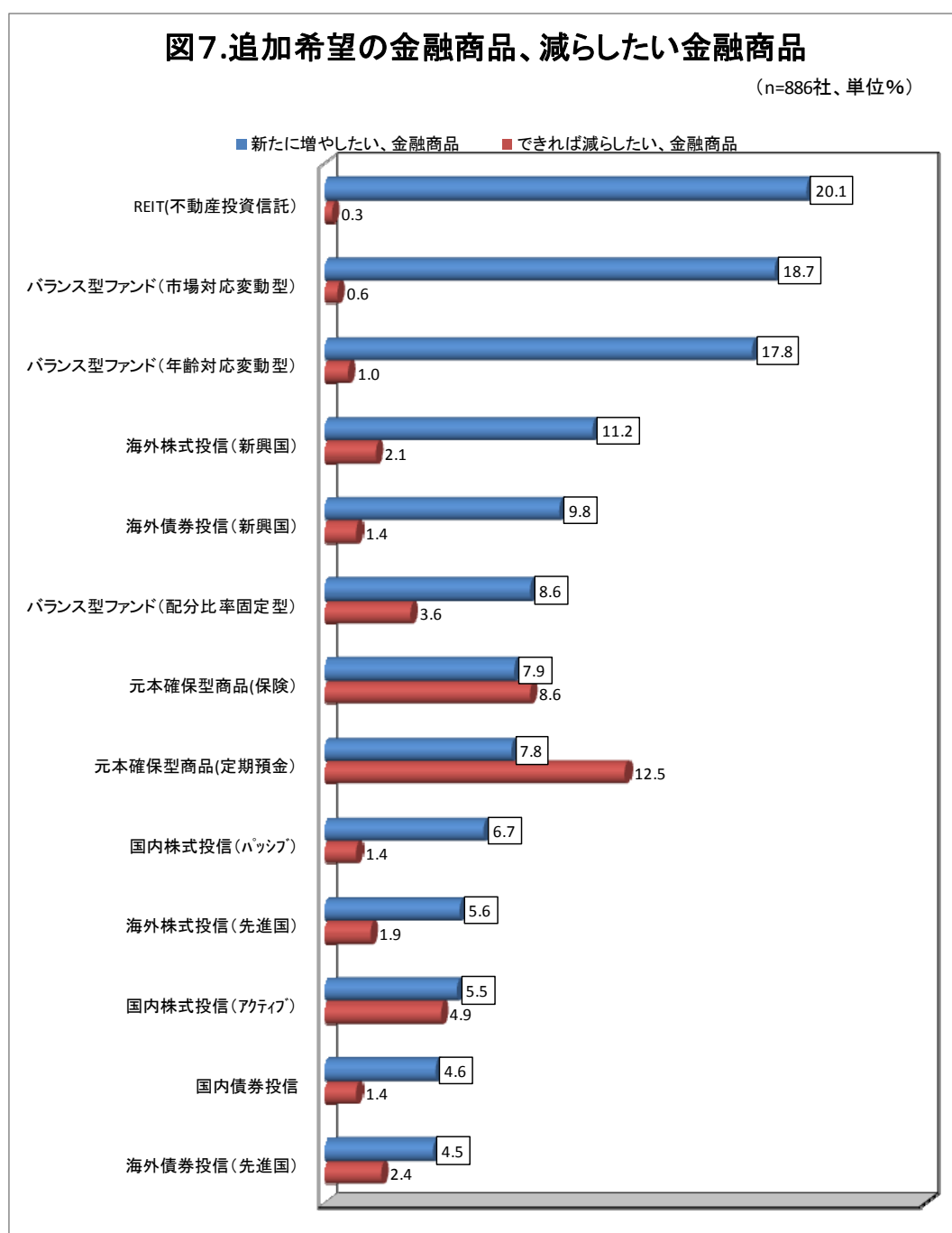
運用商品のスクラップ&ビルドが容易に実施されるようになった際には、大企業から運用商品の見直しが進むと思われる。

表5. 企業特性別:現在の平均運用本数、運用本数への考え方 (単位:%)

	合計	平均運用 商品数	Q7S1.現在の運用本数への考え							
			少ない、 できれば 増やした い	少ないと 思うが、 現状の本 数で良い	現状の本 数で良 い、適正 と思う	現状の本 数で良い が、入替 をしたい	多いと思 うが、現 状の本数 で良い	多い、で きれば減 らしたい	なんとも いえな い、わか らない	不明
全体	881	17.97	3.0	8.5	57.5	8.0	9.6	5.3	6.7	1.4
主な業種 建設業	67	17.67	1.5	10.3	48.5	10.3	11.8	5.9	8.8	2.9
製造業(素材関連)	37	18.39	0.0	7.9	57.9	7.9	18.4	2.6	5.3	0.0
製造業(機械関連)	71	18.16	4.2	11.3	53.5	5.6	9.9	8.5	7.0	0.0
製造業(自動車関連)	44	18.59	2.3	9.1	54.5	6.8	18.2	6.8	2.3	0.0
製造業(食品関連)	41	19.11	2.4	14.3	42.8	16.7	9.5	9.5	0.0	4.8
製造業(その他)	124	17.98	1.6	10.5	59.7	8.9	7.3	4.8	5.6	1.6
運輸業	29	17.11	6.9	10.3	55.4	0.0	10.3	10.3	3.4	3.4
情報・通信業	59	19.31	1.7	5.1	55.8	13.6	13.6	5.1	3.4	1.7
卸売・小売業	219	17.77	2.7	6.4	62.6	5.9	7.3	5.5	9.1	0.5
サービス業	75	17.18	3.9	7.9	63.2	5.3	6.6	2.6	7.9	2.6
従業員数 ~99人	140	14.48	2.8	9.9	60.4	5.7	9.2	0.7	7.8	3.5
100~299人	259	16.24	1.5	11.5	65.2	5.4	6.5	1.9	6.5	1.5
300~999人	250	17.98	4.0	6.4	63.6	6.8	8.8	3.2	6.8	0.4
1000~以上	228	21.89	3.9	6.6	40.1	14.0	14.4	14.4	5.7	0.9
(1000~4999人)	176	21.51	5.1	5.7	40.9	12.5	14.8	14.2	5.7	1.1
(10000人以上)	52	23.13	0.0	9.4	37.7	18.9	13.2	15.1	5.7	0.0

## 6. 新たに増やしたい金融商品、できれば減らしたい金融商品

- 商品数とは別に、今後新たに増やしたい商品、できれば減らしたい商品があるかを具体的に聞いたところ、新たに増やしたい商品としてあげられたのは「REIT(不動産投信)」が最も多く(20%)、以下、「バランス型ファンド(市場対応変動型)」、「バランス型ファンド(年齢対応変動型)」が続く。今後上記3商品を中心に運用商品の追加、入替が進むかもしれない(図7)。一方、できれば減らしたい商品としてあげられたのは「元本確保型商品(定期預金)」が最も多く(13%)、以下「元本確保型商品(保険)」が続く。



(現在の運用本数別、運用本数評価別；新たに増やしたい金融商品、減らしたい金融商品)

- ・それでは、次に現在の運用商品本数別及び現在の運用商品の考え方別に、新たに増やしたい商品、できれば減らしたい商品のみをみる(表6-1,2)。

現在の運用商品本数が14本までの企業では、元本確保型商品を“今後新たに増やしたい商品”としてあげられることが多い。元本確保型商品は、また現在の運用商品本数が20本以上の企業になると、“できれば減らしたい商品”としてあげられる。

「REIT(不動産投信)」、「バランス型ファンド(市場対応変動型)」、「バランス型ファンド(年齢対応変動型)」は、“少ない、できれば増やしたい”、“現状の本数で良いが入れ替えをしたい”の双方でその対象商品となることが多い。

スクラップ&ビルドを行う際には、減少の対象としては、元本確保型商品(定期預金、保険)が、増加・入れ替えの対象としては、「REIT(不動産投信)」、「バランス型ファンド(市場対応変動型)」、「バランス型ファンド(年齢対応変動型)」が選択されることが多いと想定される。

表6-1-1.運用商品数別:新たに追加したい金融商品 (単位:%)

	合計	Q8.新たに追加したい金融商品												
		元本確保型商品(定期預金)	元本確保型商品(保険)	国内債券投信	国内株式投信(ハット)	国内株式投信(77タイプ)	海外債券投信(先進国)	海外債券投信(新興国)	海外株式投信(先進国)	海外株式投信(新興国)	バランス型ファンド(配分比率固定型)	バランス型ファンド(年齢対応変動型)	バランス型ファンド(市場対応変動型)	REIT(不動産投資信託)
全体	886	7.8	7.9	4.6	6.7	5.5	4.5	9.8	5.6	11.2	8.6	17.8	18.7	20.1
運用商品数・～9本	41	29.3	19.5	12.2	14.6	7.3	7.3	7.3	12.2	9.8	12.2	9.8	12.2	14.6
10～14本	207	9.2	12.1	4.8	9.7	9.2	5.8	9.2	4.8	9.2	11.1	19.3	21.3	19.3
15～19本	275	5.1	5.5	3.6	5.1	4.4	5.1	11.3	6.5	13.1	7.6	17.8	19.6	20.4
20～24本	216	7.9	6.5	5.1	6.0	5.6	3.7	10.6	6.0	11.6	7.4	18.5	19.0	24.5
25本以上	109	2.8	3.7	3.7	3.7	2.8	2.8	10.1	2.8	13.8	7.3	21.1	19.3	19.3

表6-1-2.運用商品数別:できれば減らしたい金融商品 (単位:%)

	合計	Q9.できれば減らしたい金融商品												
		元本確保型商品(定期預金)	元本確保型商品(保険)	国内債券投信	国内株式投信(ハット)	国内株式投信(77タイプ)	海外債券投信(先進国)	海外債券投信(新興国)	海外株式投信(先進国)	海外株式投信(新興国)	バランス型ファンド(配分比率固定型)	バランス型ファンド(年齢対応変動型)	バランス型ファンド(市場対応変動型)	REIT(不動産投資信託)
全体	886	12.5	8.6	1.4	1.4	4.9	2.4	1.4	1.9	2.1	3.6	1.0	0.6	0.3
運用商品数・～9本	41	9.8	2.4	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0
10～14本	207	5.3	4.8	1.0	0.0	1.4	3.4	1.9	2.4	2.9	1.0	1.0	0.5	0.0
15～19本	275	10.9	8.7	1.5	1.5	4.0	1.8	1.1	0.4	1.8	2.9	1.5	0.4	0.7
20～24本	216	15.7	8.8	1.4	1.9	7.9	2.8	1.4	2.3	1.4	5.6	0.9	0.5	0.5
25本以上	109	29.4	20.2	2.8	3.7	11.0	0.9	0.9	3.7	2.8	8.3	0.9	0.9	0.0

表6-2-1.運用商品数評価別:新たに追加したい金融商品 (単位:%)

	合計	Q8.新たに追加したい金融商品												
		元本確保型商品(定期預金)	元本確保型商品(保険)	国内債券投信	国内株式投信(ハット)	国内株式投信(77タイプ)	海外債券投信(先進国)	海外債券投信(新興国)	海外株式投信(先進国)	海外株式投信(新興国)	バランス型ファンド(配分比率固定型)	バランス型ファンド(年齢対応変動型)	バランス型ファンド(市場対応変動型)	REIT(不動産投資信託)
全体	886	7.8	7.9	4.6	6.7	5.5	4.5	9.8	5.6	11.2	8.6	17.8	18.7	20.1
少ない、できれば増やしたい	27	14.8	18.5	11.1	22.2	14.8	11.1	33.3	14.8	40.7	25.9	37.0	48.1	48.1
少ないと思うが、現状の本数で良い	75	12.0	16.0	8.0	8.0	10.7	9.3	13.3	13.3	17.3	14.7	29.3	28.0	26.7
現状の本数で良い、適正と思う	510	7.3	7.5	4.5	6.1	5.3	4.1	7.5	4.7	7.6	7.3	13.7	14.7	14.7
現状の本数で良いが、入替をしたい	71	9.9	11.3	7.0	12.7	9.9	7.0	26.8	7.0	21.1	16.9	40.8	40.8	52.1
多いと思うが、現状の本数で良い	85	8.2	4.7	2.4	5.9	2.4	2.4	5.9	3.5	10.6	3.5	15.3	12.9	17.6
多い、できれば減らしたい	47	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	10.6	2.1	19.1	6.4	25.5	27.7	27.7
なんともいえない、わからない	59	8.5	5.1	3.4	1.7	1.7	3.4	1.7	5.1	5.1	3.4	5.1	5.1	5.1

表6-2-2.運用商品数評価別:できれば減らしたい金融商品 (単位:%)

	合計	Q9.できれば減らしたい金融商品												
		元本確保型商品(定期預金)	元本確保型商品(保険)	国内債券投信	国内株式投信(ハット)	国内株式投信(77タイプ)	海外債券投信(先進国)	海外債券投信(新興国)	海外株式投信(先進国)	海外株式投信(新興国)	バランス型ファンド(配分比率固定型)	バランス型ファンド(年齢対応変動型)	バランス型ファンド(市場対応変動型)	REIT(不動産投資信託)
全体	886	12.5	8.6	1.4	1.4	4.9	2.4	1.4	1.9	2.1	3.6	1.0	0.6	0.3
少ない、できれば増やしたい	27	7.4	14.8	7.4	0.0	3.7	0.0	3.7	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0
少ないと思うが、現状の本数で良い	75	10.7	5.3	0.0	0.0	2.7	4.0	0.0	4.0	1.3	1.3	0.0	0.0	0.0
現状の本数で良い、適正と思う	510	8.8	3.9	0.6	0.6	1.6	2.0	1.0	1.6	2.2	1.2	0.8	0.4	0.2
現状の本数で良いが、入替をしたい	71	26.8	28.2	5.6	1.4	12.7	5.6	2.8	2.8	0.0	12.7	4.2	0.0	0.0
多いと思うが、現状の本数で良い	85	20.0	14.1	0.0	3.5	9.4	1.2	1.2	1.2	3.5	7.1	1.2	1.2	1.2
多い、できれば減らしたい	47	38.3	27.7	4.3	10.6	31.9	2.1	4.3	6.4	6.4	19.1	2.1	2.1	0.0
なんともいえない、わからない	59	1.7	3.4	1.7	0.0	0.0	3.4	1.7	0.0	1.7	0.0	0.0	1.7	1.7

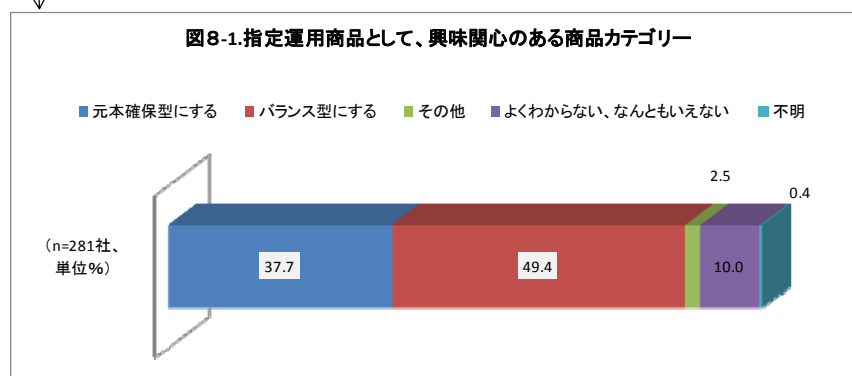
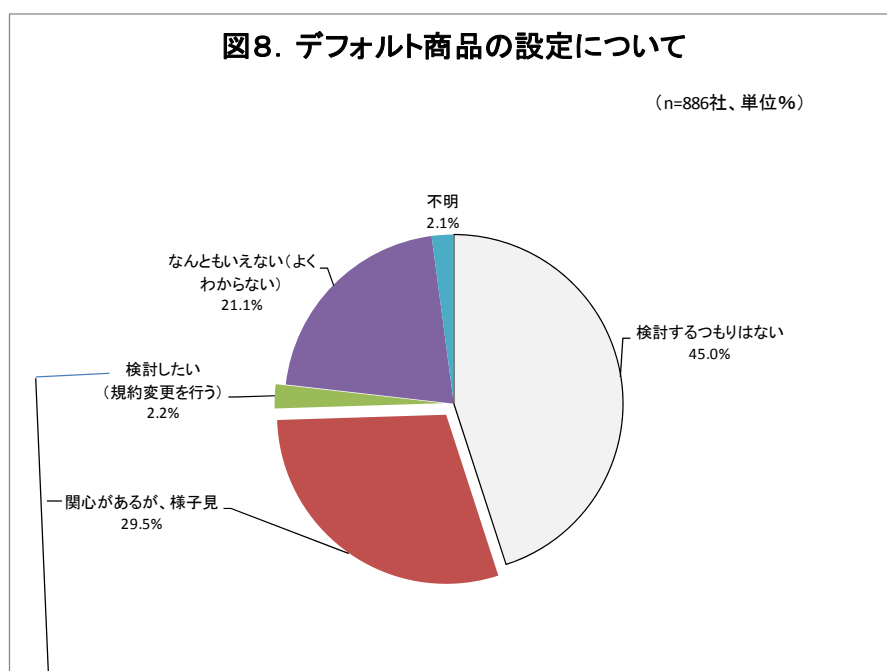
## 7. デフォルト商品設定に関する検討

- 現在のDC制度では、加入者が運用商品を自ら選択しなかった場合に自動的に買い付けられる商品（いわゆるデフォルト商品）を規約で定めることができる。現状、デフォルト商品は元本確保型商品が中心となっている。しかし、今年の4月3日に国会提出された「確定拠出年金法等の一部を改正する法律案」では、“予め定められた指定運用方法”の中から、長期的な観点から、物価その他の経済事情の変動による損失に備え、収益の確保を図るものとして指定運用方法（デフォルト商品）を選択し、規約に定めることができる、とされている。

そこで、今回の調査で、デフォルト商品の設定について、どのように考えているか、検討状況を聞いた。

その結果を図8でみてみると、4分の3の企業は“検討するつもりはない”か、“様子を見たい”、としており、“検討をしたい”は、2%にすぎない。

現状のところでは、デフォルト商品の設定に消極的な姿勢を示す企業が圧倒的に多い。指定運用商品として興味関心のある商品カテゴリーは「元本確保型」と「バランス型」に2分している（図8-1）。



(企業特性格)

・表7は、デフォルト商品の設定について、どのように考えているかを企業特性格にみたものである。

“検討するつもりはない”は、製造業及び従業員数が999人までの中小企業で多い。“関心があるが、様子を見たい”は、従業員数が1000人以上の大企業で多い。

また、指定運用商品として興味関心のある商品カテゴリーとして「元本確保型」は999人までの中小企業で多い一方で、「バランス型」になると、従業員数が1000人以上の大企業で多くあげられる。退職金額が多く、また他の退職金制度も併設されることの多い大企業からデフォルト商品としてリスク性金融商品を設定する、と想定される。

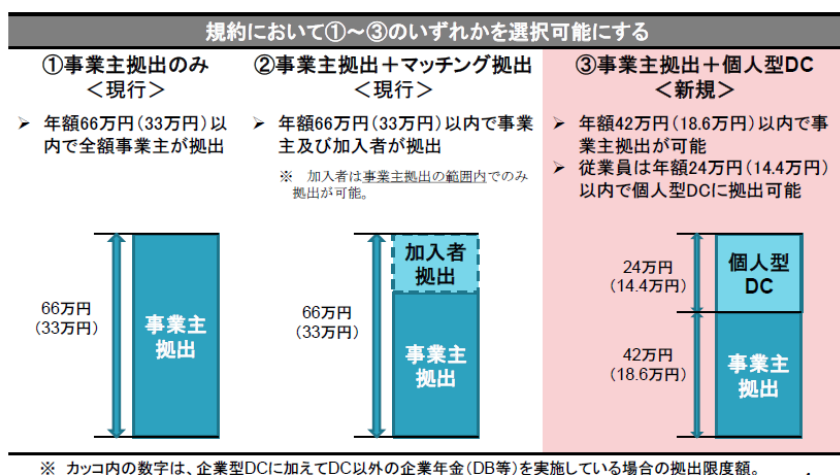
表7. デフォルト商品設定についての取組 (単位:%)

	合計	Q10. デフォルト商品の設定					合計	Q10S. デフォルト商品のカテゴリー				
		検討するつもりはない	関心があるが、様子見	検討したい(規約変更を行う)	なんともいえない(よくわからない)	不明		元本確保型にする	バランス型にする	その他	よくわからない、なんともいえない	不明
全体	886	45.0	29.5	2.3	21.1	2.1	281	37.7	49.4	2.5	10.0	0.4
主な業種 建設業	68	42.7	23.5	4.4	26.5	2.9	19	31.6	47.3	0.0	15.8	5.3
製造業(素材関連)	38	52.5	21.1	0.0	21.1	5.3	8	50.0	37.5	0.0	12.5	0.0
製造業(機械関連)	71	50.7	26.8	2.8	18.3	1.4	21	28.6	61.9	0.0	9.5	0.0
製造業(自動車関連)	44	52.3	29.5	0.0	15.9	2.3	13	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0
製造業(食品関連)	42	31.0	40.5	2.4	19.0	7.1	18	38.9	44.4	0.0	16.7	0.0
製造業(その他)	124	39.5	34.7	4.0	19.4	2.4	48	43.8	45.8	0.0	10.4	0.0
運輸業	29	41.5	37.9	3.4	13.8	3.4	12	33.3	50.0	0.0	16.7	0.0
情報・通信業	59	54.2	27.1	3.4	15.3	0.0	18	44.5	44.4	0.0	11.1	0.0
卸売・小売業	219	47.9	27.9	0.9	22.4	0.9	63	39.7	41.3	6.3	12.7	0.0
サービス業	76	33.0	32.9	3.9	28.9	1.3	28	42.9	46.4	7.1	3.6	0.0
従業員数 ~99人	141	49.7	18.4	1.4	27.7	2.8	28	50.0	35.7	0.0	14.3	0.0
100~299人	261	46.3	25.7	3.1	22.6	2.3	75	37.3	42.8	5.3	13.3	1.3
300~999人	251	46.6	29.5	2.0	20.7	1.2	79	46.9	46.8	0.0	6.3	0.0
1000人以上	229	38.9	41.0	2.2	15.3	2.6	99	27.3	60.6	3.0	9.1	0.0
(1000~4999人)	176	39.3	38.1	2.8	17.0	2.8	72	30.6	54.1	2.8	12.5	0.0
(5000人以上)	53	37.7	51.0	0.0	9.4	1.9	27	18.5	77.8	3.7	0.0	0.0

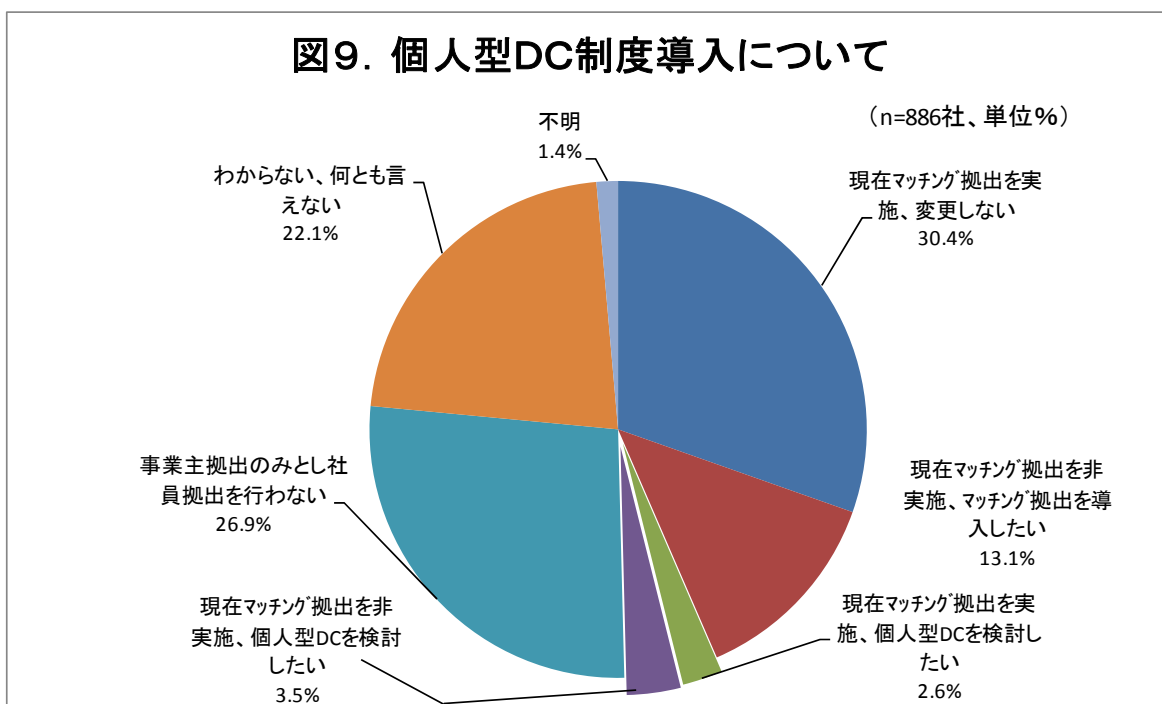
## 8. 個人型DCへの取組

・厚生労働省は、個人型DC制度の加入可能範囲の拡大をめざしており、企業型DC加入者においても規約に定めた場合に限り、個人型DC制度への拠出を可能とする予定である。

ただし、その場合事業主拠出の限度額は減少し、マッチング拠出はできない。そこで、下図を提示して、企業型DC制度を導入する意向があるか、聞いてみた。



・この結果を図9でみると、マッチング拠出の実施有無を別として、“企業型DC制度に加えて個人型DC制度を導入してもよい”、と答えた企業は6%（内、現在マッチング拠出実施企業2.6%）にとどまる。DC導入企業の多くは、個人型DC制度を導入するのではなく、マッチング拠出（今後導入したい、も含み43.5%）や事業主拠出のみ（27%）とする方針。事務手続きの煩雑さや退職金制度としての目的変容などが敬遠理由になっている。



(企業特性別)

・次に、表8で個人型DC制度の導入意向を企業特性別に見てみよう、

個人型DCの導入意向、または検討意向が高いのは製造業（その他）、運輸業、サービス業及び従業員数が999人までの中小企業である。但し、これらの企業も導入意向と検討意向の合計値が10%を超えることはない。

個人型DC制度の詳細が明らかでないことや国会を通過していないこともあり、個人型DC制度を新規に導入する企業よりもマッチング拠出の導入を考えている企業の方が多い。

表8. 企業特性別:個人型DC制度の導入意向 (単位:%)

	合計	Q 11. 個人型DC制度の導入意向						不明
		現在マッチング拠出を実施、個人型DC制度を変更しない	現在マッチング拠出を非実施、マッチング拠出を導入したい	現在マッチング拠出を実施、個人型DCを検討したい	現在マッチング拠出を非実施、個人型DCを検討したい	事業主拠出のみとし社員拠出を行わない	わからない、何とも言えない	
全体	886	30.4	13.1	2.6	3.5	26.9	22.1	1.4
主な業種 建設業	68	27.9	8.8	0.0	4.4	36.8	20.6	1.5
製造業（素材関連）	38	34.3	23.7	0.0	2.6	28.9	10.5	0.0
製造業（機械関連）	71	31.0	16.9	1.4	1.4	33.8	14.1	1.4
製造業（自動車関連）	44	34.0	11.4	0.0	2.3	25.0	25.0	2.3
製造業（食品関連）	42	23.8	21.4	2.4	0.0	28.6	21.4	2.4
製造業（その他）	124	27.4	13.7	2.4	7.3	26.6	21.0	1.6
運輸業	29	24.1	13.8	0.0	6.9	34.6	17.2	3.4
情報・通信業	59	42.3	15.3	5.1	0.0	23.7	13.6	0.0
卸売・小売業	219	28.3	11.9	3.2	5.0	25.1	25.6	0.9
サービス業	76	31.6	7.9	5.3	2.6	25.0	26.3	1.3
従業員数 ～99人	141	29.1	9.2	5.0	2.8	27.7	22.7	3.5
100～299人	261	29.5	10.3	2.3	3.1	27.6	25.7	1.5
300～999人	251	30.3	13.1	2.8	5.2	25.9	22.3	0.4
1000人以上	229	33.2	18.8	1.3	2.6	26.2	17.0	0.9
(1000～4999人)	176	31.9	17.6	0.6	2.8	27.8	18.2	1.1
(5000人以上)	53	37.7	22.6	3.8	1.9	20.8	13.2	0.0
DCの他に他の退職給付制度もある	663	29.2	14.9	2.6	3.9	27.0	21.0	1.4
他制度を廃止して、DC制度だけに	151	40.4	9.9	2.0	0.7	23.2	22.5	1.3
前払い退職金との選択が可能	196	26.0	17.3	3.6	2.6	28.6	19.9	2.0
DCしか選択できない	641	32.3	12.0	2.3	3.9	26.5	22.2	0.8



## Ⅱ. 企業型確定拠出年金に関する継続教育に対する取組の現状と今後

### 1. 継続教育の実施状況（制度導入後）

・ 図 10 は、DC制度導入後今までの継続教育の実施状況をみたものである。

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7割。実施率は、従業員数が100人以上の大企業で多いが、従業員数1000人以上の大企業になると「定期的に継続教育を実施する」企業の割合が4割近くに達する（表9）。

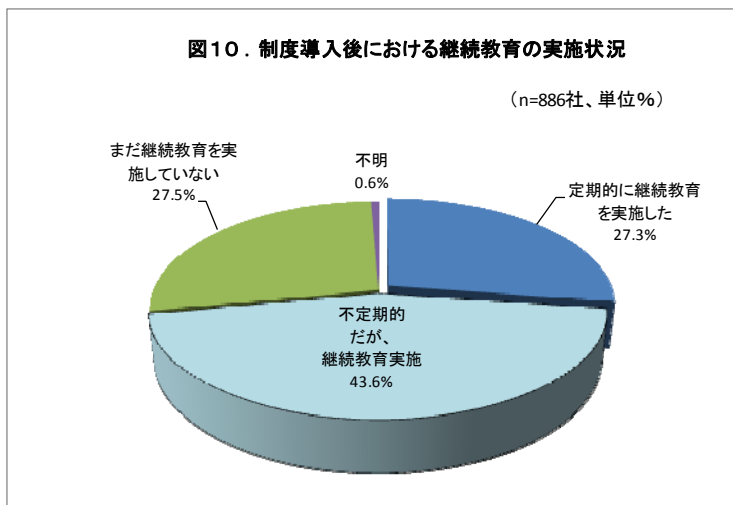


表9. 継続教育の実施状況 (単位: %)

	合計	Q12. 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	886	27.3	44.6	27.5	0.6
主な業種 建設業	68	25.0	45.6	29.4	0.0
製造業 (素材関連)	38	34.2	36.9	28.9	0.0
製造業 (機械関連)	71	32.4	45.1	22.5	0.0
製造業 (自動車関連)	44	25.0	56.8	18.2	0.0
製造業 (食品関連)	42	31.0	40.4	26.2	2.4
製造業 (その他)	124	25.0	54.8	20.2	0.0
運輸業	29	13.8	62.1	20.7	3.4
情報・通信業	59	39.0	30.5	30.5	0.0
卸売・小売業	219	26.5	42.4	31.1	0.0
サービス業	76	30.3	31.6	35.5	2.6
従業員数 ~99人	141	14.9	48.2	36.2	0.7
100~299人	261	24.1	45.2	29.9	0.8
300~999人	251	27.5	43.4	28.7	0.4
1000人以上	229	38.4	42.4	18.8	0.4
(1000~4999人)	176	30.7	46.0	22.7	0.6
(5000人以上)	53	64.1	30.2	5.7	0.0
制度導入後1年未満 (H14, 15))	57	10.5	12.3	77.2	0.0
1年~3年未満 (H12-13)	58	36.2	31.0	32.8	0.0
3年~5年未満 (H10-11)	146	29.5	47.2	22.6	0.7
5年~7年未満 (H8-9)	133	24.8	44.4	30.8	0.0
7年~9年未満 (H6-7)	169	21.3	55.6	22.5	0.6
9年以上 (H1-5)	283	32.2	47.7	19.4	0.7
DCの他に他の退職給付制度もあ	663	27.1	46.7	25.9	0.3
他制度を廃止して、DC制度だけ	151	25.8	45.1	27.8	1.3
前払い退職金との選択が可能	196	35.2	42.4	22.4	0.0
DCしか選択できない	641	24.5	45.7	29.5	0.3

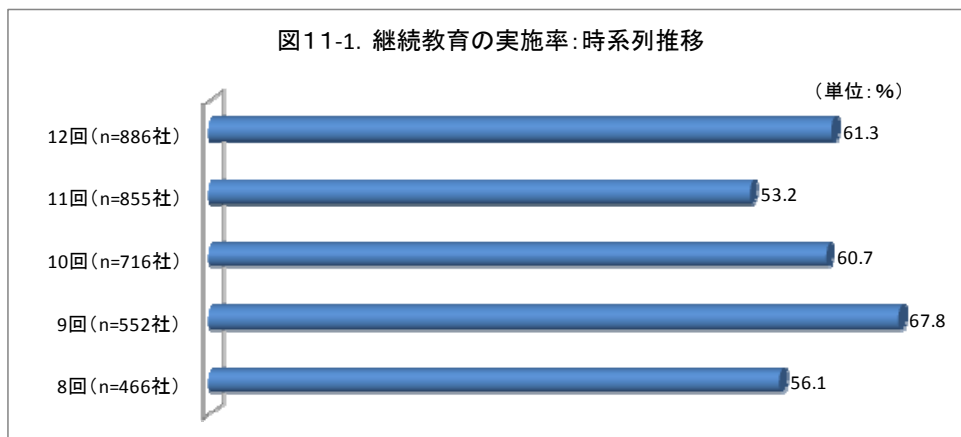
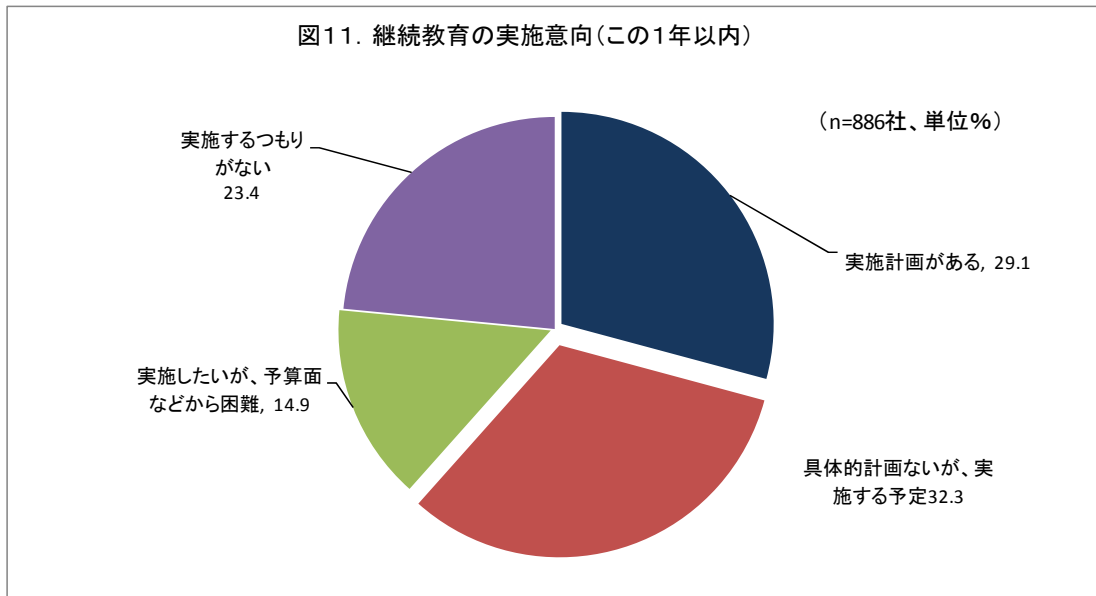
## 2. 継続教育の実施計画（この1年以内）

・図11は、この1年以内に、継続教育を実施する予定があるかをみたものである。

この結果を見ると、具体的な計画の有無は別として“実施したい”との企業は61%、“実施するつもりはない”は、23%となっている

この継続教育実施意向率は、第9回をピークとしてその後は低下傾向にあった（図11-1）。

しかし、今回は前回比8ポイント増加している。厚労省が継続教育を努力義務化したことや公的年金の見直しによる老後向け資産形成の自助努力がますます求められることもあって、企業の継続教育に対する取組姿勢は、積極化することが予想される。



(注) 実施率は、「継続教育の実施計画がある」と「具体的計画ないが、実施する予定」の合計値

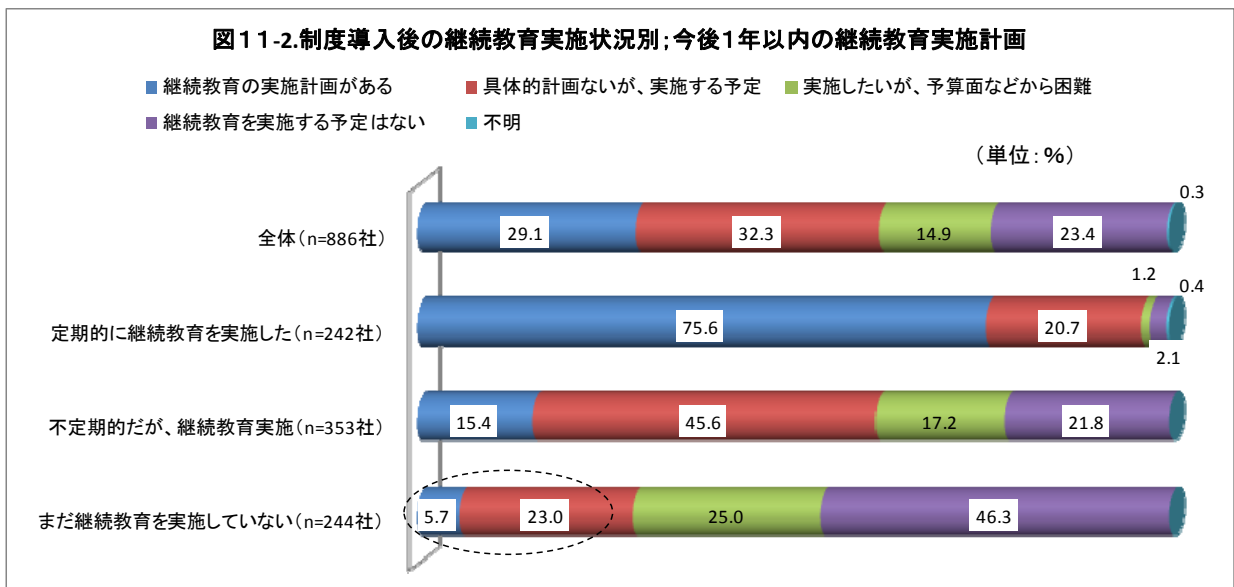
(制度導入後における継続教育の実施とこの1年以内における継続教育・コミュニケーション実施計画)

- ・ 下図 11-2 は、DC制度導入後今までの継続教育の実施状況別に、この1年以内における継続教育実施意向をみたものである。

当然ながら、制度導入後定期的に継続教育を実施してきた企業ほど、“この1年以内に継続教育の実施計画がある”としており、“具体的な計画はないが、実施する予定でいる”を加えると9割以上の企業で継続教育を実施する。

不定期に継続教育を実施してきた企業になると、その割合は6割に低下する。

しかし、今まで継続教育を実施してこなかった企業でもこの1年以内における継続教育を実施する、との企業は計画があるかないかは別として3割近くに達する。新規に継続教育への取組を始める企業が増えてきていることを示唆する結果となっている。



(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）、この1年以内における継続教育の実施意向割合が高いのは、情報通信業、製造業（機械関連）、運輸業や従業員数が1000人以上の大企業である。

反面、卸・小売業、建設業や従業員数299人までの中小企業では“実施する予定はない”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実施企業ほど、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などの制度変更は、継続教育の実施を促す役割を果たしている。

表10. この1年以内における継続教育の実施意向 (単位：%)

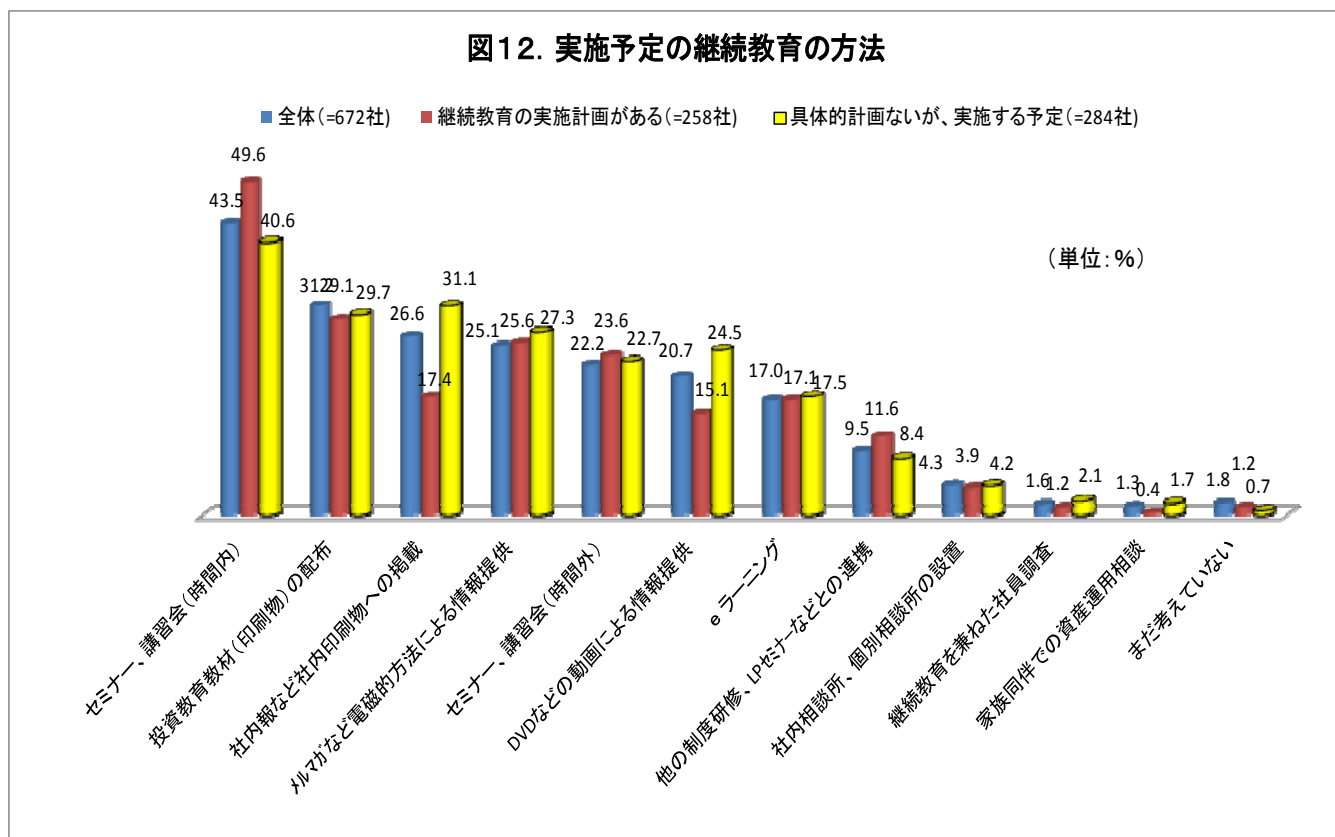
	合計	Q13. 継続教育の実施意向（1年内）					この1年以内における実施率(A+B)
		継続教育の実施計画がある	具体的計画がないが、実施する予定	実施したが、予算面などから困難	継続教育を実施する予定はない	不明	
全体	886	29.1	32.3	14.9	23.4	0.3	61.3
主な業種 建設業	68	19.1	32.4	14.7	33.8	0.0	52.3
製造業（素材関連）	38	39.4	26.3	13.2	21.1	0.0	64.9
製造業（機械関連）	71	39.4	29.6	14.1	16.9	0.0	69.0
製造業（自動車関連）	44	34.1	27.3	13.6	25.0	0.0	61.4
製造業（食品関連）	42	45.3	21.4	19.0	11.9	2.4	65.9
製造業（その他）	124	27.4	37.1	16.1	19.4	0.0	64.5
運輸業	29	17.2	48.4	10.3	24.1	0.0	65.6
情報・通信業	59	33.9	37.3	11.9	16.9	0.0	71.2
卸売・小売業	219	24.2	33.8	16.4	25.6	0.0	58.0
サービス業	76	29.0	27.6	17.1	25.0	1.3	56.1
従業員数 ～99人	141	13.5	30.5	16.3	39.0	0.7	43.6
100～299人	261	22.6	34.4	14.2	28.4	0.4	57.1
300～999人	251	30.7	30.3	18.7	19.9	0.4	60.8
1000人以上	229	44.5	32.8	10.9	11.8	0.0	77.2
(1000～4999人)	176	39.7	34.7	12.5	13.1	0.0	74.4
(5000人以上)	53	60.4	26.4	5.7	7.5	0.0	86.5
制度導入後1年未満 (H14, 15))	57	15.8	43.8	12.3	28.1	0.0	59.6
1年～3年未満 (H12-13)	58	27.6	36.2	19.0	17.2	0.0	63.8
3年～5年未満 (H10-11)	146	31.5	37.7	12.3	18.5	0.0	69.0
5年～7年未満 (H8-9)	133	26.3	30.0	22.6	21.1	0.0	56.3
7年～9年未満 (H6-7)	169	24.3	30.1	16.0	29.0	0.6	54.4
9年以上 (H1-5)	283	34.9	28.6	12.4	23.7	0.4	63.5
DCの他に他の退職給付制度もある	663	29.1	33.6	15.4	21.7	0.2	62.6
他制度を廃止して、DC制度だけに	151	30.4	28.5	13.9	26.5	0.7	59.0
前払い退職金との選択が可能	196	35.7	36.3	11.7	16.3	0.0	72.0
DCしか選択できない	641	27.1	31.7	15.6	25.4	0.2	58.6
DC特性②・マッチング拠出実施	293	36.1	31.1	12.3	20.5	0.0	67.3
マッチング拠出実施していない	580	25.5	33.1	16.4	24.8	0.2	58.5
制度導入時から担当	380	25.5	36.3	15.3	22.6	0.3	61.6
担当者変更・自分は2代目	246	28.5	28.9	15.4	26.4	0.8	57.4
3代目	149	29.5	31.5	19.5	19.5	0.0	61.0
4代目～	54	40.7	20.4	9.3	29.6	0.0	61.1

### 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」と答えた企業に、その実施方法を聞いた（図12）。

最も多いのは「社内セミナー、講習会（勤務時間内）」であり（44%）、以下「投資教育教材（印刷物）の配布」、「メルマガなど電磁的方法による情報提供」、「セミナー、講習会（時間外）」、「DVDなどの動画による情報提供」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、両社間に大きな差は見られない。なお、継続教育の方法に関しては前回に比べ印刷物を利用する割合が増加している。



## (企業特性別)

- ・継続教育の実施方法を企業特性別に見てみる（表11）。

とくに従業員数が1000人以上の大企業では「eラーニング」や「eメール、電子掲示板の活用」「DVDなどの動画による情報提供」などの電磁的方法をあげる割合が多い。また、これらの企業は「他の制度研修、ライフプランなどとの連携」をあげる割合も多い。拠点数や現場従事者が多いなどの企業特性を反映していると思われるが、大企業は教育手法が多様になっている。

また継続教育の実施に前向きな“マッチング拠出導入企業”では、「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。制度変更なので、コストと時間をかけて、その狙いなどを確実に浸透したい、とする企業の姿勢を窺わせる。

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：複数回答）（単位：％）

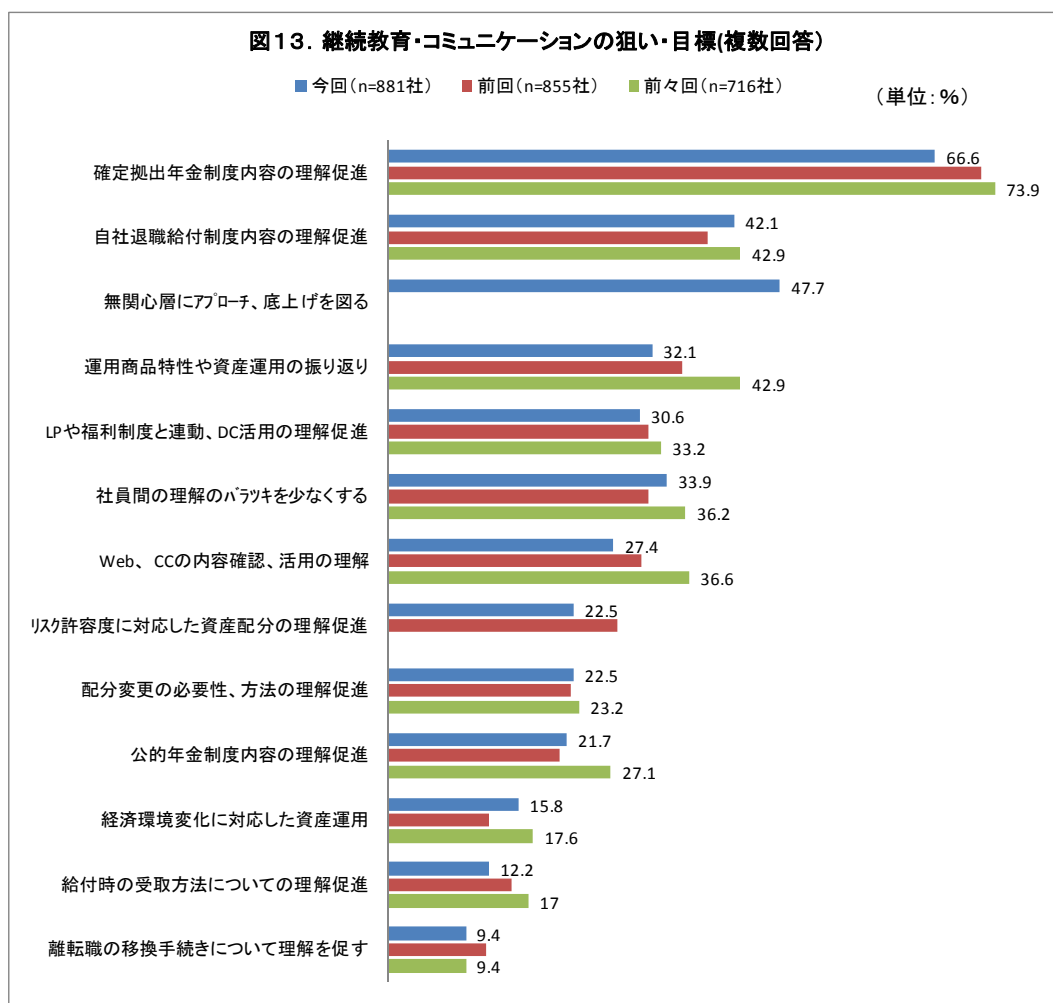
	合計	セミナー、講習会（時間内）	セミナー、講習会（時間外）	投資教育教材（印刷物）の配布	マルチメディアなどの電磁的方法による情報提供	eラーニング	DVDなどの動画による情報提供	社内報など社内印刷物への掲載	他の制度研修、LPFなどとの連携	社内相談所、個別相談所の設置	家族同伴での資産運用相談	継続教育を兼ねた社員調査	まだ考えていない	累計
全体	676	43.5	22.2	31.2	25.1	17.0	20.7	26.6	9.5	4.3	1.3	1.6	1.8	205.0
主な業種 建設業	45	44.4	15.6	22.2	24.4	24.4	22.2	37.8	4.4	0.0	4.4	0.0	4.4	204.4
製造業（素材関連）	30	40.0	23.3	26.7	30.0	20.0	13.3	36.7	16.7	0.0	3.3	0.0	3.3	213.3
製造業（機械関連）	59	47.5	23.7	32.2	22.0	25.4	18.6	25.4	13.6	8.5	1.7	5.1	1.7	225.4
製造業（自動車関連）	33	18.2	36.4	39.4	24.2	6.1	27.3	30.3	15.2	0.0	0.0	0.0	3.0	200.0
製造業（食品関連）	36	44.4	13.9	25.0	30.6	19.4	13.9	16.7	13.9	11.1	0.0	0.0	2.8	191.7
製造業（その他）	100	50.0	25.0	34.0	19.0	11.0	27.0	22.0	9.0	1.0	0.0	3.0	1.0	202.0
運輸業	22	45.5	36.4	50.0	18.2	4.5	27.3	59.1	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0	254.5
情報・通信業	49	55.1	18.4	16.3	28.6	26.5	14.3	10.2	8.2	10.2	2.0	2.0	0.0	191.8
卸売・小売業	163	38.7	20.9	34.4	27.6	14.1	23.3	28.8	9.8	4.9	1.2	1.2	0.6	206.1
サービス業	56	37.5	17.9	23.2	33.9	10.7	10.7	28.6	3.6	7.1	1.8	3.6	7.1	185.7
従業員数 ～99人	85	36.5	21.2	27.1	20.0	8.2	18.8	21.2	4.7	4.7	2.4	1.2	2.4	168.2
100～299人	186	45.7	20.4	39.2	21.5	9.1	16.7	27.4	2.7	4.3	1.1	0.5	1.6	190.3
300～999人	200	48.0	23.5	26.0	25.0	16.5	21.5	27.0	6.0	4.0	1.5	1.5	1.5	202.5
1000人以上	202	40.1	22.8	30.7	30.7	28.7	24.3	28.2	21.3	4.5	1.0	3.0	2.0	237.1
(1000～4999人)	153	37.3	19.6	29.4	35.3	25.5	22.9	28.8	19.0	3.3	0.0	3.3	2.0	226.1
(5000人以上)	49	49.0	32.7	34.7	16.3	38.8	28.6	26.5	28.6	8.2	4.1	2.0	2.0	271.4
制度導入後1年未満（H14,15）	41	34.1	22.0	31.7	19.5	14.6	31.7	39.0	9.8	2.4	0.0	0.0	2.4	207.3
1年～3年未満（H12-13）	48	47.9	16.7	27.1	29.2	16.7	33.3	37.5	10.4	4.2	2.1	2.1	2.1	229.2
3年～5年未満（H10-11）	119	44.5	25.2	34.5	18.5	13.4	22.7	27.7	5.9	3.4	0.8	1.7	2.5	200.8
5年～7年未満（H8-9）	105	41.0	22.9	26.7	26.7	17.1	16.2	23.8	9.5	3.8	1.9	0.0	0.0	190.5
7年～9年未満（H6-7）	119	44.5	17.6	38.7	24.4	16.8	21.8	33.6	5.0	4.2	0.8	0.8	0.8	209.2
9年以上（H1-5）	215	42.3	23.7	28.8	26.5	19.5	15.3	19.1	14.0	4.7	1.9	3.3	2.8	201.9
DCの他に他の退職給付制度もある	518	44.8	22.4	31.1	26.6	18.1	18.9	27.2	10.2	3.9	1.7	1.7	1.5	208.5
他制度を廃止して、DC制度だけに	110	40.0	21.8	30.9	20.9	14.5	23.6	22.7	7.3	6.4	0.0	0.0	3.6	191.8
前払い退職金との選択が可能	164	40.9	21.3	30.5	28.7	21.3	18.9	24.4	12.2	6.7	1.8	3.0	1.2	211.0
DCしか選択できない	477	44.7	21.6	31.4	24.5	14.5	21.4	27.7	8.6	3.6	1.3	1.3	1.7	202.3
DC特性②・マッチング拠出実施	233	53.6	19.7	30.0	25.3	15.0	18.0	23.2	9.9	4.7	0.4	0.9	2.1	203.4
マッチング拠出実施していない	435	37.9	23.9	31.7	25.5	18.2	22.5	28.7	9.4	3.9	1.8	2.1	1.6	207.4

#### 4. 継続教育の狙い・目標

・次に、継続教育を実施した場合、その狙い、テーマはどのようなものか、図13でみる。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割近くの企業があげている。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、“DC制度内容の理解”が進んでいないことが大きな課題・悩みとなっているために、教育目標として外せない(しかし、当該項目の数値は徐々に減少している)。

次いで、「無関心層にアプローチし彼らの制度理解、制度関与を促す(底上げを図る)」、「自社退職給付制度内容の理解を促進する」、が続く(各48%、42%)。

この内、「無関心層にアプローチし彼らの制度理解、制度関与を促す(底上げを図る)」は、今回初めて調査項目として設定したものである。制度導入企業にとって、いかに制度無関心層対応が進んでおらず、大きな教育目標になっているか、を示す結果となっている。



(注)「4. 見関心層にアプローチし、彼らの理解・制度関与を促す」は、今回の調査で新設した設問

- ・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、「無関心層にアプローチし彼らの制度理解、制度関与を促す」をあげる企業が 6 割前後に達する。無関心層対応が継続教育の大きな焦点となっている（表 12）。

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	公的年金制度内容の理解促進	自社の退職金制度内容の理解促進	確定拠出年金制度内容の理解促進	無関心層にアプローチ、底上げを図る	LP・他の福利厚生制度と連動、DC活用促進	リスク許容度に対応した資産配分の理解促進	運用商品特性や資産運用の振り返り
全体	886	21.7	42.1	66.6	47.7	30.6	22.5	32.1
主な業種 建設業	68	22.1	45.6	58.8	35.3	19.1	22.1	44.1
製造業（素材関連）	38	31.6	44.7	76.3	60.5	34.2	28.9	39.5
製造業（機械関連）	71	16.9	36.6	67.6	59.2	33.8	22.5	31.0
製造業（自動車関連）	44	13.6	45.5	77.3	56.8	29.5	22.7	31.8
製造業（食品関連）	42	28.6	45.2	76.2	50.0	42.9	35.7	33.3
製造業（その他）	124	20.2	46.0	67.7	54.8	36.3	26.6	34.7
運輸業	29	10.3	37.9	75.9	55.2	34.5	17.2	27.6
情報・通信業	59	23.7	49.2	64.4	42.4	28.8	25.4	40.7
卸売・小売業	219	22.8	42.5	64.4	45.2	27.9	20.1	31.5
サービス業	76	23.7	34.2	57.9	39.5	26.3	17.1	17.1
従業員数 ～99人	141	27.7	40.4	57.4	29.8	21.3	18.4	28.4
100～299人	261	24.5	41.8	64.8	44.1	23.0	20.7	31.0
1000人以上	229	18.3	43.2	76.0	62.0	46.7	30.1	34.1
（1000～4999人）	176	17.0	43.2	73.9	60.2	41.5	30.7	33.0
（5000人以上）	53	22.6	43.4	83.0	67.9	64.2	28.3	37.7
DC特性②・マッチング拠出実施	293	21.2	42.7	65.5	51.5	34.1	24.2	36.5
マッチング拠出実施していない	580	22.1	42.4	67.4	46.6	29.0	21.6	29.8
継続教育の実施計画がある	259	16.6	44.4	71.8	58.3	38.6	29.3	40.2
具体的計画ないが、実施する予定	285	23.2	44.9	70.2	48.4	31.9	22.1	34.7
実施したいが、予算面などから困難	132	25.0	40.2	68.9	50.0	25.8	15.9	30.3
継続教育を実施する予定はない	207	23.7	37.2	53.6	32.9	22.2	18.4	19.8
		配分変更の必要性、方法の理解促進	Web、CCの内容確認、活用理解	経済環境変化に対応した資産運用	社員間の理解のバラツキを少なくする	給付時の受取方法についての理解促進	離・転職後の移換手続きについての理解促進	その他
全体	886	22.5	27.4	15.8	33.9	12.2	9.4	0.6
主な業種 建設業	68	25.0	29.4	8.8	33.8	17.6	8.8	1.5
製造業（素材関連）	38	31.6	39.5	21.1	36.8	10.5	15.8	0.0
製造業（機械関連）	71	28.2	31.0	18.3	31.0	7.0	8.5	0.0
製造業（自動車関連）	44	31.8	27.3	25.0	31.8	9.1	11.4	0.0
製造業（食品関連）	42	26.2	21.4	16.7	47.6	21.4	9.5	2.4
製造業（その他）	124	25.0	33.9	10.5	29.0	13.7	9.7	0.0
運輸業	29	17.2	31.0	6.9	51.7	17.2	13.8	0.0
情報・通信業	59	23.7	10.2	20.3	27.1	8.5	5.1	0.0
卸売・小売業	219	20.1	26.5	16.4	32.0	11.0	10.5	0.9
サービス業	76	10.5	23.7	14.5	38.2	9.2	7.9	0.0
従業員数 ～99人	141	12.8	22.7	16.3	28.4	19.1	14.9	0.7
100～299人	261	19.9	26.4	13.0	30.7	10.0	9.2	0.8
300～999人	251	22.7	25.9	14.3	35.5	11.6	6.8	0.4
1000人以上	229	31.0	33.2	20.5	38.9	11.4	9.2	0.4
（1000～4999人）	176	27.3	32.4	19.9	36.4	11.9	9.7	0.0
（5000人以上）	53	43.4	35.8	22.6	47.2	9.4	7.5	1.9
DC特性②・マッチング拠出実施	293	24.2	29.4	17.7	34.1	11.3	9.6	0.0
マッチング拠出実施していない	580	21.7	26.7	15.2	33.8	12.6	9.3	0.9
継続教育の実施計画がある	259	30.5	33.6	21.2	40.9	10.0	5.4	1.2
具体的計画ないが、実施する予定	285	24.9	27.4	15.1	37.2	10.5	5.3	0.4
実施したいが、予算面などから困難	132	15.2	24.2	13.6	27.3	12.9	12.9	0.0
継続教育を実施する予定はない	207	13.5	22.2	11.6	24.6	15.9	17.9	0.5



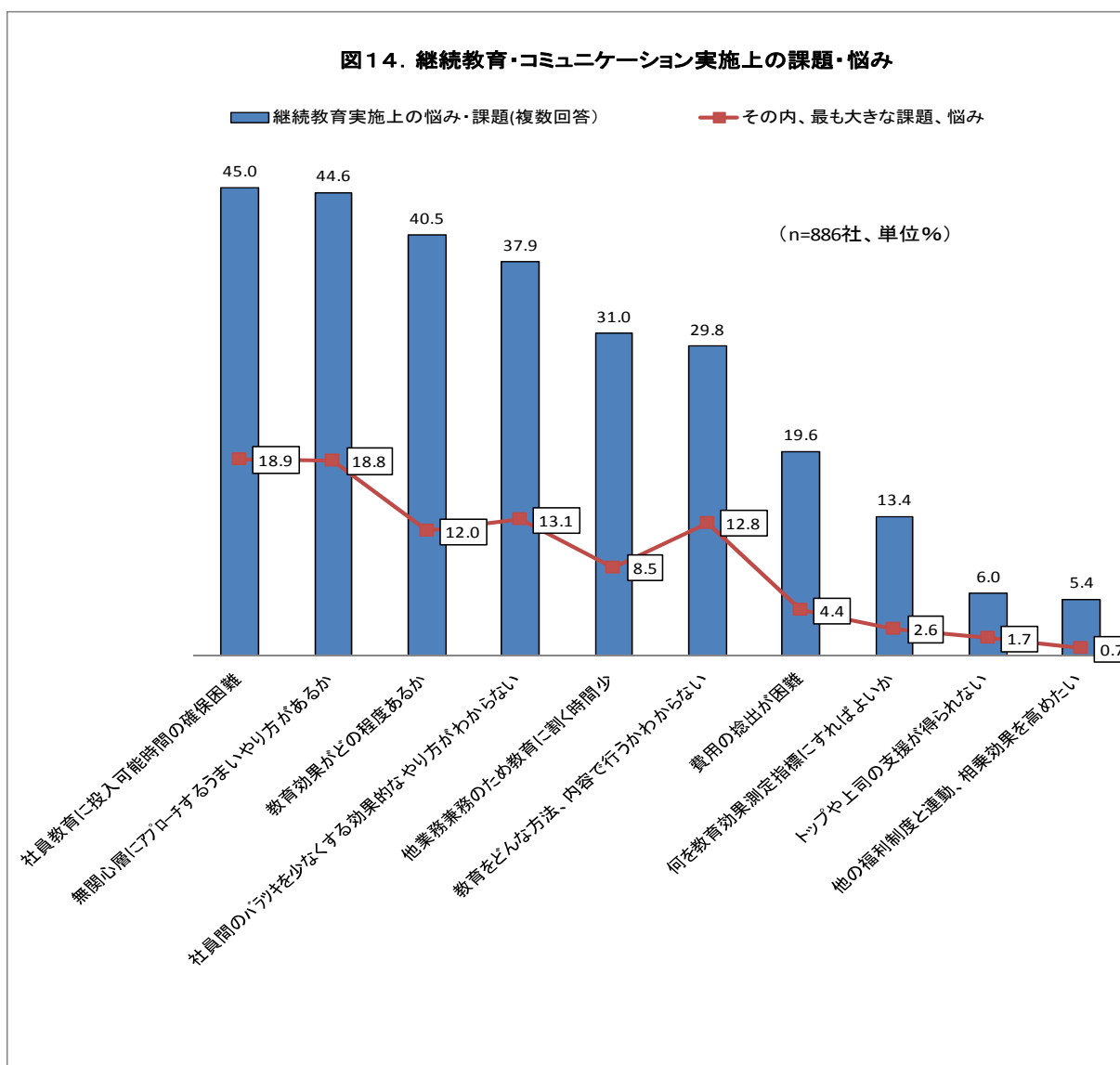
## 5. 継続教育を実施するうえでの悩み・課題

・それでは次に、継続教育を実施するうえで何が課題・悩みになっているか、をみる（図14）。

最も多く課題・悩みとしてあげられたのは（複数回答）、「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」と「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」であり、それぞれ45%と半数以上の企業であげられている。以下「継続教育の効果がどの程度か、わからない」（41%）が続く。

“とくに大きな課題、悩み”になると（下図折れ線部分）、「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」と「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」（各19%）、複数回答同様この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確保できない中で、確実に無関心層にアプローチして全体底上げを図るうまいやり方を開発できるか、が導入企業及び外部支援機関に求められよう。



(企業特性別)

- 以下企業特性別に、継続教育を実施するうえでの課題・悩みをみている（表13）。

継続教育の実施計画がある企業ほど「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」、「社員間の制度理解・関心のバラツキを少なくする効果的なやり方がわからない」をあげている。

反面、「社員が継続教育に参加できる時間を確保できない」、「他業務兼務のため、担当者として継続教育に割く時間が少ない」は、継続教育の実施に消極的な企業が多い。

つまり、この2つが継続教育阻害要因となっている可能性がある。従って、これらの課題、悩みをどう解消できるか、が継続教育実施促進の鍵を握るのかもしれない。

表13. 企業特性別：継続教育の狙い、目標(複数回答) (単位%)

	合計	公的年金 制度内容 の理解促 進	自社の退 職金制度 内容の理 解促進	確定拠出 年金制度 内容の理 解促進	無関心層 にアプロ ーチ、底上 げを図る	LP・他の 福利厚生 制度と連 動、DC活 用促進	リスク許容 度に対応 した資産 配分の理 解促進	運用商品 特性や資 産運用の 振り返り
全体	881	21.5	42.2	66.5	47.8	30.5	22.4	32.0
主な業種 建設業	67	20.9	46.3	58.2	34.3	17.9	20.9	44.8
製造業（素材関連）	37	32.4	45.9	75.7	62.2	35.1	29.7	40.5
製造業（機械関連）	71	16.9	36.6	67.6	59.2	33.8	22.5	31.0
製造業（自動車関連）	44	13.6	45.5	77.3	56.8	29.5	22.7	31.8
製造業（食品関連）	41	26.8	46.3	78.0	51.2	43.9	36.6	34.1
製造業（その他）	124	20.2	46.0	67.7	54.8	36.3	26.6	34.7
運輸業	29	10.3	37.9	75.9	55.2	34.5	17.2	27.6
情報・通信業	59	23.7	49.2	64.4	42.4	28.8	25.4	40.7
卸売・小売業	219	22.8	42.5	64.4	45.2	27.9	20.1	31.5
サービス業	75	22.7	33.3	57.3	38.7	25.3	16.0	16.0
従業員数 ～99人	140	27.9	40.7	57.1	30.0	21.4	18.6	27.9
100～299人	259	24.3	42.1	64.5	44.0	22.8	20.5	31.3
300～999人	250	18.0	42.4	65.6	49.2	29.2	20.0	34.0
1000～以上	228	18.0	43.0	75.9	61.8	46.5	29.8	33.8
(1000～4999人)	176	17.0	43.2	73.9	60.2	41.5	30.7	33.0
(10000人以上)	52	21.2	42.3	82.7	67.3	63.5	26.9	36.5
DCの他に他の退職給付制度もある	661	20.6	44.6	70.0	49.0	32.8	23.9	32.4
他制度を廃止して、DC制度だけに	149	24.8	36.9	53.7	47.0	22.8	18.8	32.2
前払い退職金との選択が可能	196	22.4	43.4	65.3	46.9	37.2	21.9	35.2
DCしか選択できない	636	21.4	42.1	67.5	48.3	28.8	21.9	30.3
DC特性②・マッチング拠出実施	290	20.3	42.8	65.5	51.4	33.8	23.8	36.6
マッチング拠出実施していない	579	22.1	42.5	67.4	46.6	29.0	21.6	29.7
継続教育の実施計画がある	256	16.4	44.5	71.5	58.6	38.7	29.3	39.8
具体的計画ないが、実施する予定	284	22.9	45.1	70.4	48.6	32.0	22.2	34.9
実施したいが、予算面などから困難	132	25.0	40.2	68.9	50.0	25.8	15.9	30.3
継続教育を実施する予定はない	206	23.3	37.4	53.4	32.5	21.8	18.0	19.9

## 6. 社員モニタリングの実施状況

\* 除く、運営管理機関のモニタリングレポート

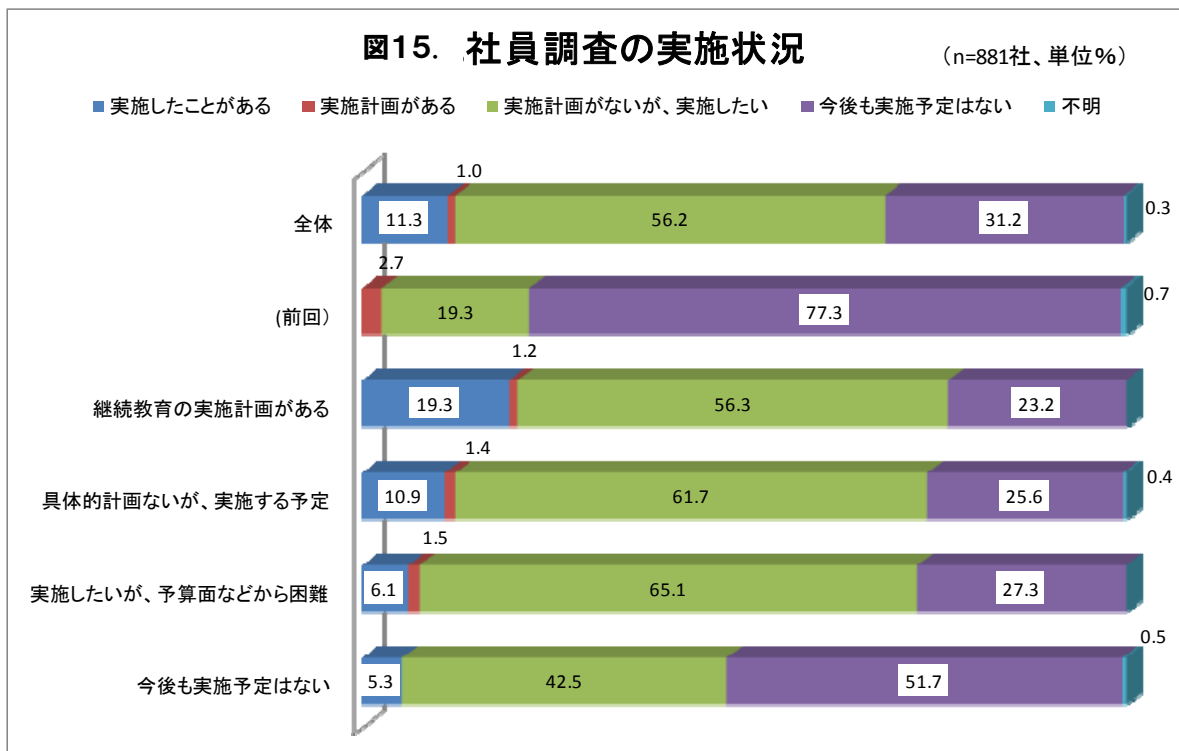
- ・ところで、企業型DC制度導入企業は、制度導入後に社員の当該制度に対する意識・態度や活用状況などについてどの程度、独自に社員調査やモニタリングを実施する意向を示しているのであろうか（運営管理機関のモニタリングレポートを除く）。

図15でその結果をみると、「実施したことがある」企業は1割。「実施計画がある」を加えても12%にすぎない。しかし、「実施計画はないが、実施したい」は、56%と過半数に達する。前回はこの値が19%にとどまっていた。社員調査やモニタリングを前向きに考えている企業は継続教育に対する積極姿勢を反映してか、大幅に増加している。

この1年以内における継続教育の実施状況別に社員モニタリングの実施意向をみても、明らかに継続教育に対して積極的に取組もうとしている企業ほど社員モニタリングへの実施意向割合は高い。

継続教育の実施とその検証を兼ねた社員調査は、効果的な制度運営にとっても必要なことである。PDCAサイクル\*は、DC導入企業にとって効果的な制度運営、継続教育ノウハウの知見蓄積にとって有用なツールとなるはずである。

\*PDCA: PLAN, DO, CHECK, Actionの略



(企業特性別)

- ・社員調査やモニタリングの実施率・実施意向率について、企業特性別にみたのが表 14 である。  
これをみると、従業員規模が大きくなるに伴って、実施率・実施意向率は上昇する傾向にある。従業員数が 1000 人未満企業では「今後も実施する意向はない」が 30%台で推移しているが、1000 人以上になるとその割合は 4分の1程度にとどまる。
- ・いずれにしても社員調査やモニタリングの実施は、調査結果をみる限り従業員数（企業規模）と継続教育への取組姿勢に依存している。

表 14. 企業特性別:社員動向の把握意向 (単位%)

	合計	Q16. 社員モニタリングの実施状況				
		実施したことがある	実施計画がある	実施計画がないが、実施したい	今後も実施予定はない	不明
全体	886	11.3	1.0	56.2	31.2	0.3
主な業種 建設業	68	7.4	0.0	57.3	35.3	0.0
製造業（素材関連）	38	21.1	2.6	52.6	23.7	0.0
製造業（機械関連）	71	14.1	1.4	49.3	35.2	0.0
製造業（自動車関連）	44	18.2	2.3	50.0	29.5	0.0
製造業（食品関連）	42	16.7	2.4	49.9	31.0	0.0
製造業（その他）	124	16.1	0.8	58.1	25.0	0.0
運輸業	29	6.9	0.0	75.9	17.2	0.0
情報・通信業	59	3.4	1.7	57.6	37.3	0.0
卸売・小売業	219	10.5	0.5	56.1	32.4	0.5
サービス業	76	7.9	1.3	51.3	38.2	1.3
従業員数 ～99人	141	7.8	2.1	53.2	36.2	0.7
100～299人	261	8.4	0.0	58.6	32.2	0.8
300～999人	251	7.6	0.4	60.1	31.9	0.0
1000人以上	229	21.0	2.2	51.0	25.8	0.0
(1000～4999人)	176	15.3	2.3	54.6	27.8	0.0
(5000人以上)	53	39.6	1.9	39.6	18.9	0.0
制度導入後1年未満 (H14, 15))	57	3.5	3.5	68.4	24.6	0.0
1年～3年未満 (H12-13)	58	10.3	3.4	48.4	37.9	0.0
3年～5年未満 (H10-11)	146	8.9	0.0	55.5	34.9	0.7
5年～7年未満 (H8-9)	133	9.0	0.8	60.9	29.3	0.0
7年～9年未満 (H6-7)	169	11.8	0.0	52.7	35.5	0.0
9年以上 (H1-5)	283	14.8	1.1	54.7	29.0	0.4
DCの他に他の退職給付制度もある	663	11.3	1.4	57.5	29.6	0.2
他制度を廃止して、DC制度だけに	151	11.9	0.0	54.3	33.8	0.0
前払い退職金との選択が可能	196	17.3	1.0	56.7	25.0	0.0
DCしか選択できない	641	9.0	1.1	56.6	33.1	0.2
DC特性②・マッチング拠出実施	293	14.0	2.0	54.0	29.7	0.3
マッチング拠出実施していない	580	10.2	0.3	57.4	32.1	0.0
継続教育の実施計画がある	259	19.3	1.2	56.3	23.2	0.0
具体的計画ないが、実施する予定	285	10.9	1.4	61.7	25.6	0.4
実施したいが、予算面などから困難	132	6.1	1.5	65.1	27.3	0.0
継続教育を実施する予定はない	207	5.3	0.0	42.5	51.7	0.5

### 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:2015年5-6月時点）

##### 1) 制度活用・制度運用に関する現状評価

- ・企業型確定拠出年金制度を導入してから調査時点（2015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17項目を提示して担当者から自己評価を得た（次ページ図16）。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2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」や「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
- ⑧運用目標値を設定したり、「リスク許容度を考慮し、資産配分をしている」社員が増えている
- ⑨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
- ⑩DC制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している
- ⑪運用環境の変化（好転）に伴い、自分の資産運用状況がどうか、関心をもつ社員が増えている
- ⑫資産残高に占める投資信託商品（リソ性商品）の構成比（シェア）が増えてきている
- ⑬DC制度や継続教育の重要性に関する会社の理解が高まっている
- ⑭継続教育は、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相談、やりとりしている

##### ◇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確定拠出年金制度運営の現状について満足している

(注)前回まで提示した「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」は今回⑦に統合、「運用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を活用する社員が増えている」を廃止、今回から「⑩DC制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している」に差し替えた

- ・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68%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、「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、やりとりしている」。

上記2項目が肯定的評価の割合が50%を超えているが、これは前回と同様の結果である。

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、「⑩DC制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している」が

62%と最も多い。DC制度や退職金制度に対する社員間のバラつきの大きい現状と、これがいかに制度運営の悩みとなっているかを窺わせている。

次いで否定的評価割合が高い項目は、「⑧運用目標値を設定したり、リスク許容度を考慮し、資産配分をしている社員が増えている」、「⑨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」、「⑮DC制度運営を自社が主体的に行うようになっていく」が続く（否定的回答率計57%、53%、53%）。

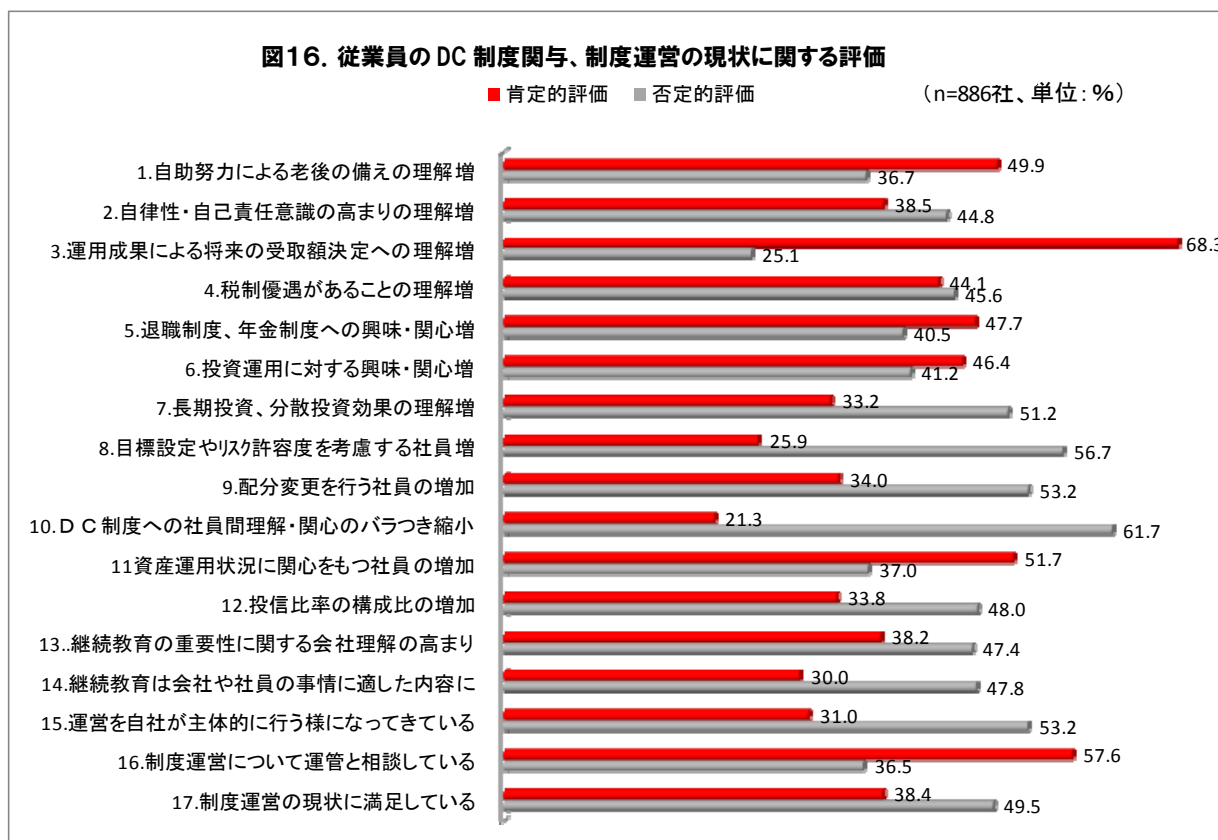
「⑦「長期運用」や「分散投資」の効果に関する社員の理解が高まってきている」も前回同様、否定的な評価の合計が50%を超えている。

しかし、前回2分していた「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」に対する評価は、今回否定的に評価する企業の割合が肯定的評価をする企業の割合を上回っている（満足計38%、不満計49%）。

全体的には社員のDC関与レベルがそれほど高いわけではない。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、満足な制度運営に至るまでには、まだまだ時間がかかりそうである。

**評価は7段階：** 「非常に良くあてはまる」、「あてはまる」、「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」、「あてはまらない」、「非常にあてはまらない」、「どちらともいえない」

（注）あてはまる計（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  
あてはまらない計（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

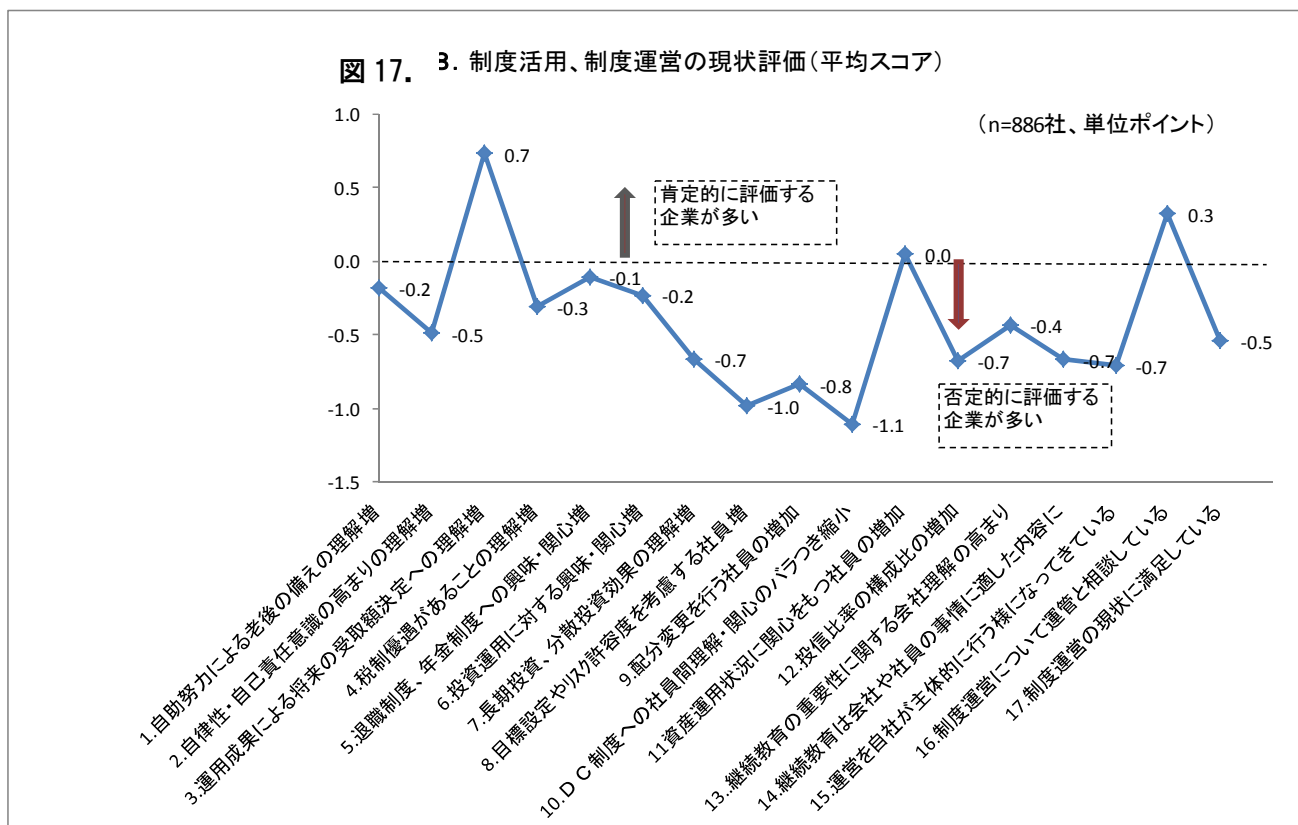


(平均スコア)

- ・ 図 17 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、17 項目中 2 項目にすぎない。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「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、やりとりしている」これは前回と同じ結果である。しかし、「⑪運用環境の変化（好転）に伴い、自分の資産運用状況がどうか、関心をもつ社員が増えている」は前回 0-0.2 ポイントから今回 0 ポイントと上昇した。

平均スコアの全体的な傾向は、今までと近似しており、停滞気味に推移している DC 制度運営の大宗は変わらない。

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





## 2) 制度活用・制度運用に関する現状評価の時系列推移

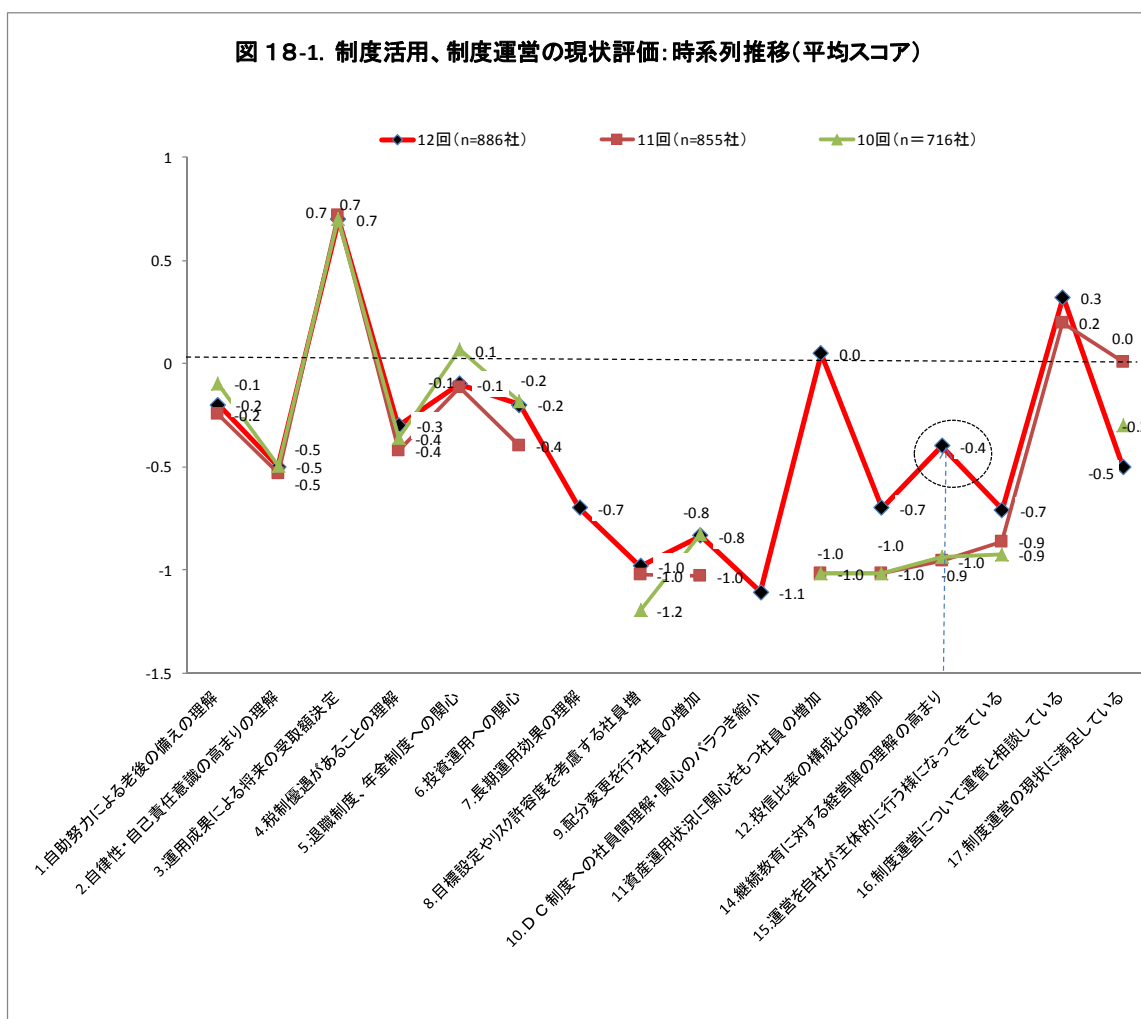
・提示した内容が同じ項目について、前回、前々回調査と比較してみた（図 18-1）。

図 18-1 をみると、今回結果が前回、前々回を時系列的に増加しているという傾向はあまり見られない。

ただ、「⑪運用環境の変化（好転）に伴い、自分の資産運用状況がどうか、関心をもつ社員が増えている」と「⑬DC制度や継続教育の重要性に関する会社の理解が高まっている」の2項目は、今回大きく平均スコアが上昇している。運用環境が好転したことや公的年金制度・DC制度の改革によって社員及び経営陣の教育に対する関心が高まってきていることを示す結果となっている。

しかし、依然多くの項目がマイナススコアである。今後できるだけ多くの項目でプラススコアに転じさせることが当面の制度運営目標である。

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

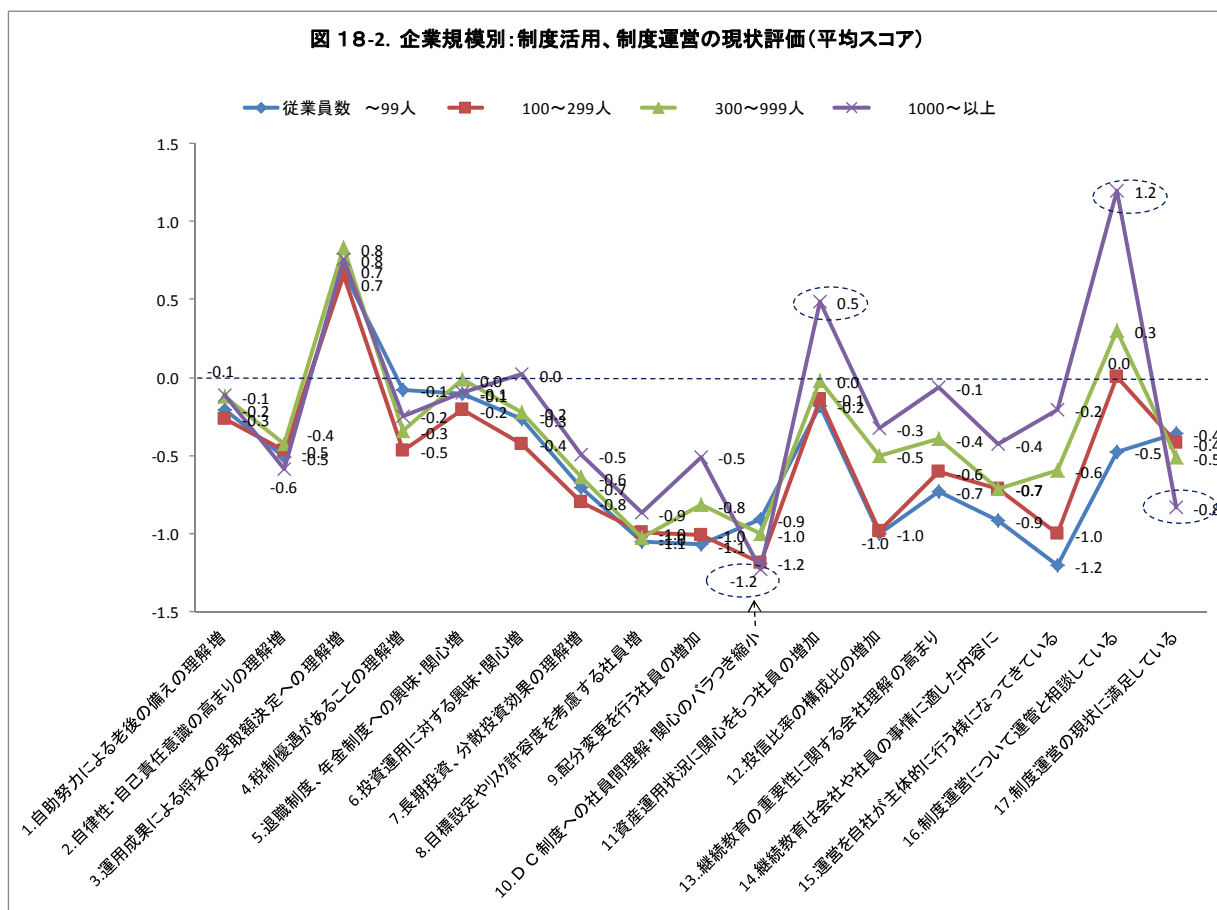




### 3) 企業規模別：制度活用・制度運用に関する現状評価

- ・企業型確定拠出年金制度の達成状況、浸透状況について、企業規模別にみたのが図 18-2 である。
- ・全体的には、従業員規模と平均スコアは弱含みであるものの、相関がみられる。
- ・なかでも「⑰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」は、従業員数 1000 人以上の大企業では、1.2 ポイントであり、他企業グループとの差が大きい。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ことを示している（とくに、従業員 99 人以下の小企業）。
- ・しかし、大企業といえども多くの項目で平均スコアはマイナスの項目が多く、社員の DC 関与が活発であるとはいえない。制度運営の現状に満足が得られるまでには至っていない（従業員数が 1000 人以上の企業における「制度運営の現状に満足」：平均スコア-0.8）。

**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、「まったくあてはまらない」-5 点、「どちらともいえない」0 点



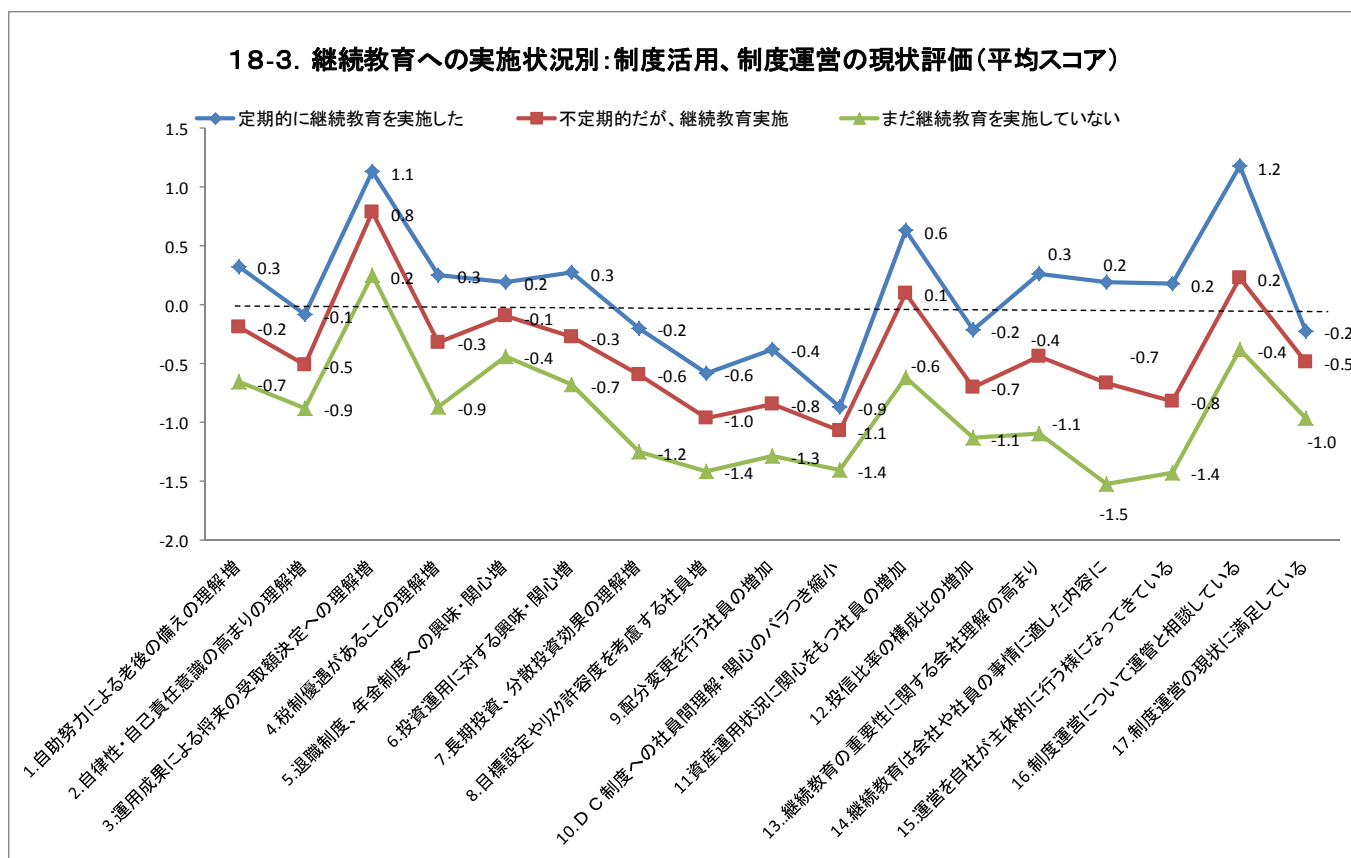
#### 4) 継続教育の実施状況と制度活用・制度運用に関する現状評価

・企業型確定拠出年金制度の達成状況、浸透状況について、制度導入後の継続教育の実施状況別にみたのが図 18-3 である。

この結果を見ると、明らかに継続教育の実施有無や継続教育実施頻度によって制度運営の現状評価に違いがみられる。つまり、継続教育を実施しない企業よりも実施した企業において、また不定期よりも定期的に実施した企業において、制度運営の現状は、全ての項目において平均スコアは高い。定期的に継続教育を実施した企業においては平均スコアがプラスなのは17項目中10項目あるのに対して、不定期的に継続教育を実施した企業では3項目、継続教育を実施したことのない企業においては1項目にしかすぎない。

社員の関心・関与を促し、活発な制度運営を行うためには、継続教育を定期的に行うことがいかに効果的であるか、を当結果で示唆している。

**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、「まったくあてはまらない」-5点、「どちらともいえない」0点



## 5) 制度活用・制度運用の現状に対する満足・不満別：制度運営の現状評価)

・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）、制度運営に満足している企業と満足していない企業別に比較してしてみる。

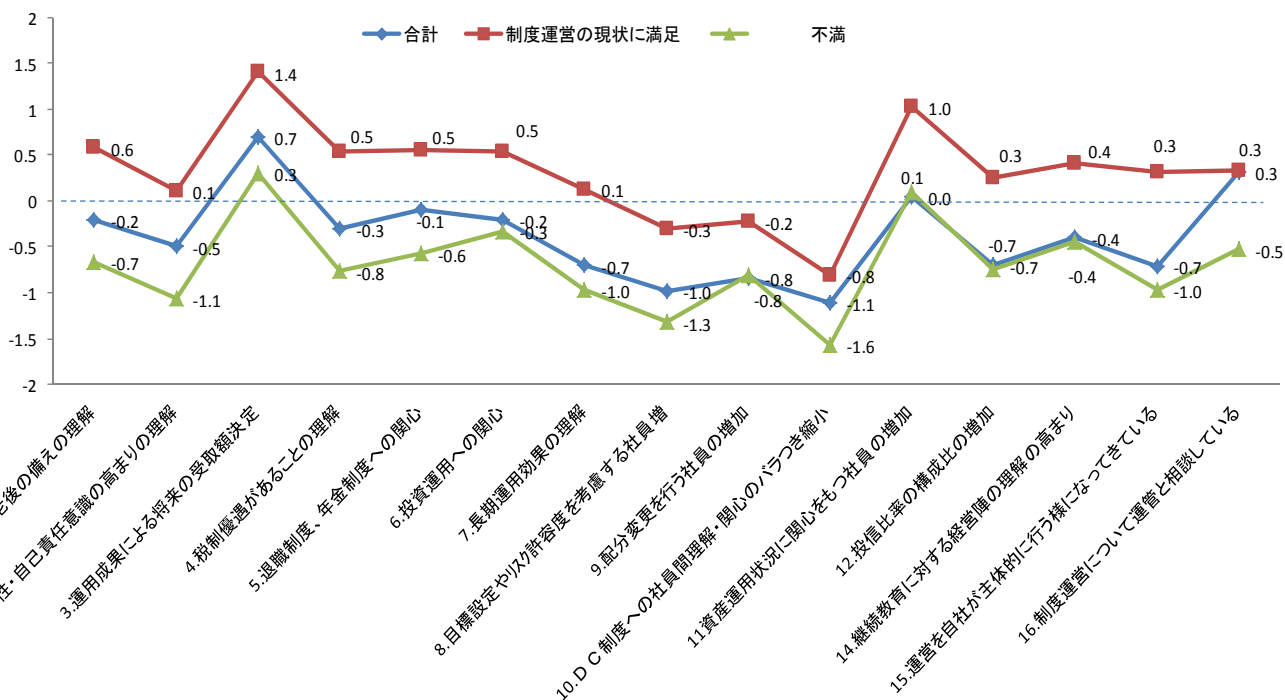
図 19 がその結果であるが、明らかに制度運営に満足している企業は、制度運営に満足していない企業に比べて、平均スコアが高い。各項目とも 1 ポイント以上の格差がある。加えて、全体でプラス平均スコアが 2 項目しかないのに比べ、制度運営満足企業では、12 項目に達する（制度運営不満企業では、プラス平均スコアは 1 項目）。

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「⑩DC制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している」や「⑧運用目標値を設定したり、「リスク許容度を考慮し、資産配分をしている」社員が増えている」「⑨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」などでは、依然否定的に評価する企業の割合が多い。

これらの項目は、DC制度運営の活性化に向け今後の課題といえる。

**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

図 19. DC制度運営の満足・不満別：制度活用、制度運営の現状評価(平均スコア)



(制度運営評価項目間の相関関係)

・ところで、制度運営の現状評価をたずねた 17 項目相互にはどのような関係があるのでしょうか。表 16 は、17 項目全てに答えた企業を対象に、17 項目相互の相関係数を算出した（カテゴリーベース）。相関係数が 0.5 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 16. DC制度活用、制度運用に関する評価：個別項目間相関係数（ケースワイズ除去）

	1. 自助努力による老後の備えの理解増	2. 自律性・自己責任意識の高まりの理解増	3. 運用成果による将来の受取額決定への理解増	4. 税制優遇があることの理解増	5. 退職制度、年金制度への興味・関心増	6. 投資運用に対する興味・関心増	7. 長期投資、分散投資効果の理解増	8. 目標設定やリスク許容度を考慮する社員増	9. 配分変更を行う社員の増加
1. 自助努力による老後の備えの理解増	1.0000								
2. 自律性・自己責任意識の高まりの理解増	0.6485	1.0000							
3. 運用成果による将来の受取額決定への理解増	0.5030	0.4909	1.0000						
4. 税制優遇があることの理解増	0.4833	0.4653	0.5739	1.0000					
5. 退職制度、年金制度への興味・関心増	0.5034	0.4745	0.4817	0.4878	1.0000				
6. 投資運用に対する興味・関心増	0.4233	0.4411	0.4952	0.4434	0.5214	1.0000			
7. 長期投資、分散投資効果の理解増	0.4787	0.5212	0.4966	0.4834	0.5032	0.5879	1.0000		
8. 目標設定やリスク許容度を考慮する社員増	0.3879	0.4879	0.3750	0.4055	0.4064	0.4192	0.6037	1.0000	
9. 配分変更を行う社員の増加	0.3812	0.3933	0.3881	0.3437	0.3502	0.3981	0.4809	0.5765	1.0000
10. DC制度への社員間理解・関心のバラつき縮小	0.3826	0.4731	0.2948	0.3410	0.3994	0.3876	0.4082	0.4720	0.4188
11. 資産運用状況に関心をもつ社員の増加	0.4152	0.4227	0.4766	0.3327	0.3594	0.5127	0.4997	0.4208	0.4949
12. 投信比率の構成比の増加	0.3346	0.3339	0.3429	0.3306	0.3203	0.3819	0.4347	0.5013	0.5762
13. 継続教育の重要性に関する会社理解の高まり	0.3637	0.4080	0.3249	0.3605	0.4315	0.3530	0.4230	0.4284	0.3570
14. 継続教育は会社や社員の事情に適した内容に	0.3484	0.4492	0.3092	0.3528	0.3772	0.3266	0.3955	0.3598	0.3647
15. 運営を自社が主体的に行う様になってきている	0.3392	0.3997	0.2674	0.3197	0.2938	0.2884	0.3210	0.3637	0.3642
16. 制度運営について運営と相談している	0.2833	0.2623	0.3214	0.3471	0.2958	0.2980	0.2399	0.2574	0.2532
17. 制度運営の現状に満足している	0.3332	0.3922	0.2869	0.3515	0.2933	0.2979	0.3275	0.2920	0.2608

1. 自助努力による老後の備えの理解増								
2. 自律性・自己責任意識の高まりの理解増								
3. 運用成果による将来の受取額決定への理解増								
4. 税制優遇があることの理解増								
5. 退職制度、年金制度への興味・関心増								
6. 投資運用に対する興味・関心増								
7. 長期投資、分散投資効果の理解増								
8. 目標設定やリスク許容度を考慮する社員増								
9. 配分変更を行う社員の増加								
10. DC制度への社員間理解・関心のバラつき縮小	1.0000							
11. 資産運用状況に関心をもつ社員の増加	0.3718	1.0000						
12. 投信比率の構成比の増加	0.3826	0.5093	1.0000					
13. 継続教育の重要性に関する会社理解の高まり	0.3739	0.3460	0.3399	1.0000				
14. 継続教育は会社や社員の事情に適した内容に	0.4497	0.3337	0.3921	0.4754	1.0000			
15. 運営を自社が主体的に行う様になってきている	0.2946	0.3057	0.3799	0.4644	0.5282	1.0000		
16. 制度運営について運営と相談している	0.2663	0.3072	0.3141	0.3037	0.3663	0.4234	1.0000	
17. 制度運営の現状に満足している	0.3696	0.2498	0.2715	0.2982	0.4017	0.3314	0.4011	1.0000

(注) ケースワイズ除去：1つでも欠損値を含むケースはすべての変数の組み合わせにおいて無効ケースとする。

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」や「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」と「⑧運用目標値を設定したり、リスク許容度を考慮し、資産配分をしている社員が増えている」、「⑨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」3項目間の相関関係が強い。

また、「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「④運用益などに税制優遇措置がある」、「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」と「⑦「長期運用」や「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との相関関係も強い。

制度認知、投資運用の理解が、運用目標値の設定と配分変更を促し、社員の自律性を促す役割を果たしていることを示す結果となっている。

従って、継続教育においては、自助努力の必要性と投資運用の理解を関連させながら、教育することによって社員の積極的な制度関与を期待できよう。

なお、「⑭継続教育は、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」と「⑮確定拠出年金制度の運営を自社が主体的に行うようになってきている」との間にも相関関係がみられる。自社実情に適した継続教育が主体的な制度運営をしている、との認知に関わ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を説明変数とした**回帰分析**を行った。その結果は次ページに掲載した。

(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、「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、やりとりしている」である(表17)。当該項目は、企業規模を問わず、多くの企業で制度運営満足に大きな影響を与えている。これは、DC制度導入企業が効果的な制度運営に向けて運営管理機関との相談・やりとりをいかに進め効果的な制度運営に資するか、が取引満足に大きな影響を与えることを示唆するものである。従って、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(協働)を疎かにしてはいけない。

次いで、制度運営満足に影響度が高いのは「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」。当該項目は、表17によれば、制度関与や投資運用の理解にも関連している。従って、当該項目の評価が高まれば制度運営満足に貢献する、といえる。1000人以上の大企業では、「⑩DC制度や退職金制度に対する社員の理解・関心のバラつきが縮小している」が、300-999人の中堅企業では「⑭継続教育は、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」が影響度が高い項目としてあげられている。該当企業が抱える課題や悩みに対応した結果となっている。

表17. 制度運営満足への影響度(t値)

	全体	従業員数 -99人	100-299 人	300-999 人	1000人以上
決定係数(R <sup>2</sup> )	0.30	0.50	0.37	0.31	0.22
1. 自助努力による老後の備えの理解増					
2. 自律性・自己責任意識の高まりの理解増	4.27***	4.70***		2.30**	2.33**
3. 運用成果による将来の受取額決定への理解増					
4. 税制優遇があることの理解増	2.95***		2.26**		1.67*
5. 退職制度、年金制度への興味・関心増					
6. 投資運用に対する興味・関心増					
7. 長期投資、分散投資効果の理解増				2.94***	
8. 目標設定やリスク許容度を考慮する社員増					
9. 配分変更を行う社員の増加					
10. DC制度への社員間理解・関心のバラつき縮小	3.85***	2.71***			2.97***
11. 資産運用状況に関心をもつ社員の増加					
12. 投信比率の構成比の増加			3.42***		
13. 継続教育の重要性に関する会社理解の高まり					
14. 継続教育は会社や社員の事情に適した内容に	4.37***			4.34***	
15. 運営を自社が主体的に行う様になってきている					1.79*
16. 制度運営について運営と相談している	7.40***	5.62***	4.00***	3.99***	3.85***

◎変数選択:増減法 (注)\*\*\*;p<0.01, \*\*;0.01≤p<0.05, \*;0.05≤p<0.1

**増減法**：説明変数を選択して“最良”の回帰モデルを探索する統計的方法の1つ。

・変数増加法では、一度採用された変数は落されることがなく、また変数減少法では一度落された変数は、採用されることはないという問題がある。この点を改良した手法であり、別名、**ステップワイズ法**とも呼ばれる。

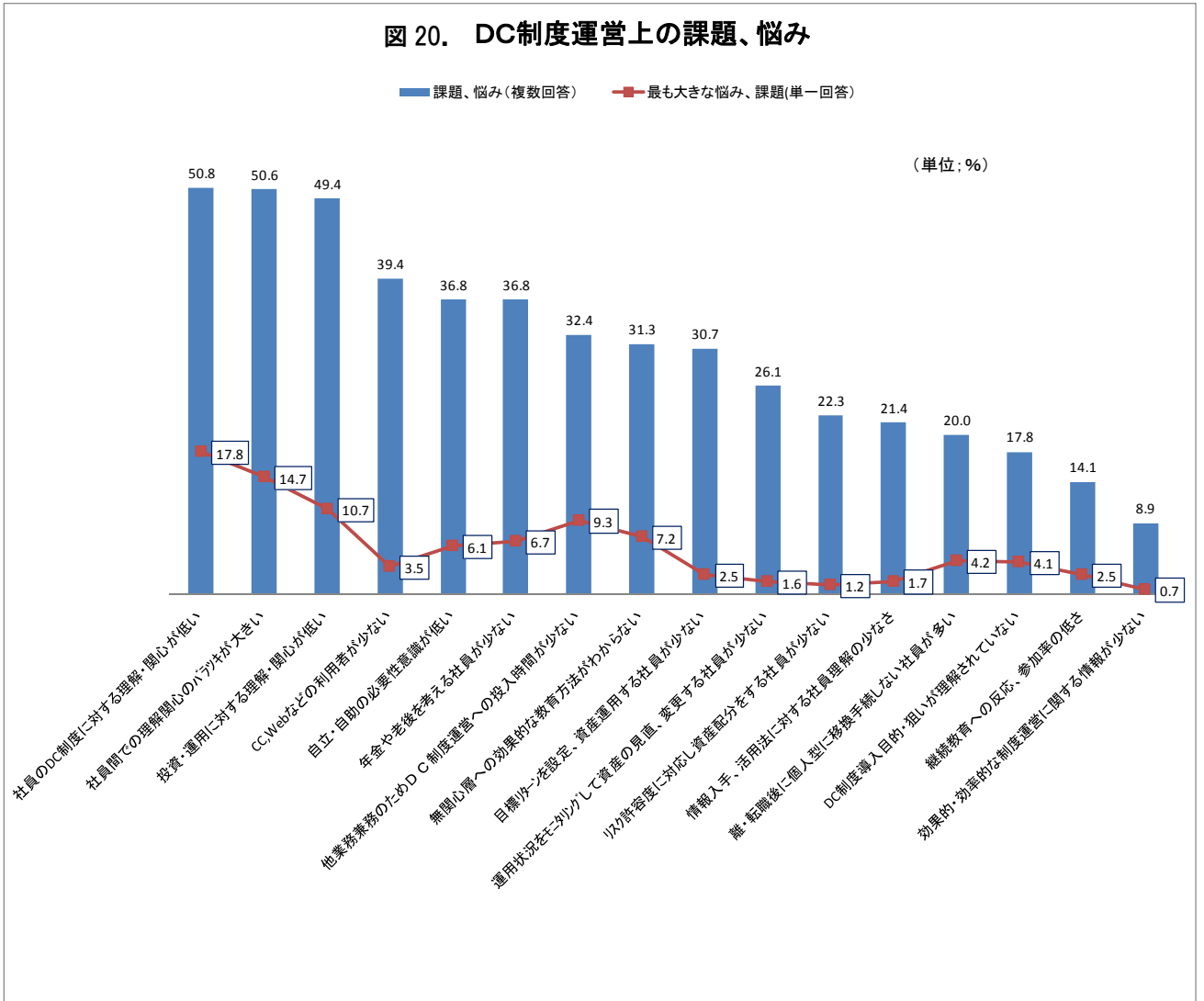
増減法は増加法と減少法を組み合わせたもので、まず増加法と同様に取り込み基準に従って変数を取り込む。そして1つ変数を取り込むたびに、すでに取り込んだものの中で減少法と同様の追い出し基準を満足するものがないか調べ、あればそれを追い出してから、さらに変数の取り込みを続ける。そして取り込むべき変数も追い出すべき変数もなくなった時に、変数の選択を終了する。この方法は、判別に寄与する割合が大きい変数を少数選択するという特徴を持ち、逐次変数選択法の中で最も多用されている。

## 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20）。

- ・まず複数回答でみると、「社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」と「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」が最も多く（各51%）、以下、「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」が続く（49%）。この上位3項目は順位、比率に変化はあるが毎回、悩み・課題として上位3位にある。加入社員のDC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、今まで同様、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”についてしてみると、前のページにあげられた3項目が、上位3項目になっている。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、(DC制度に対する関心を高める上で効果的なコンテンツ、方略は何か)は、**依然として導入企業にとって解決しなければならない大きな課題**である。

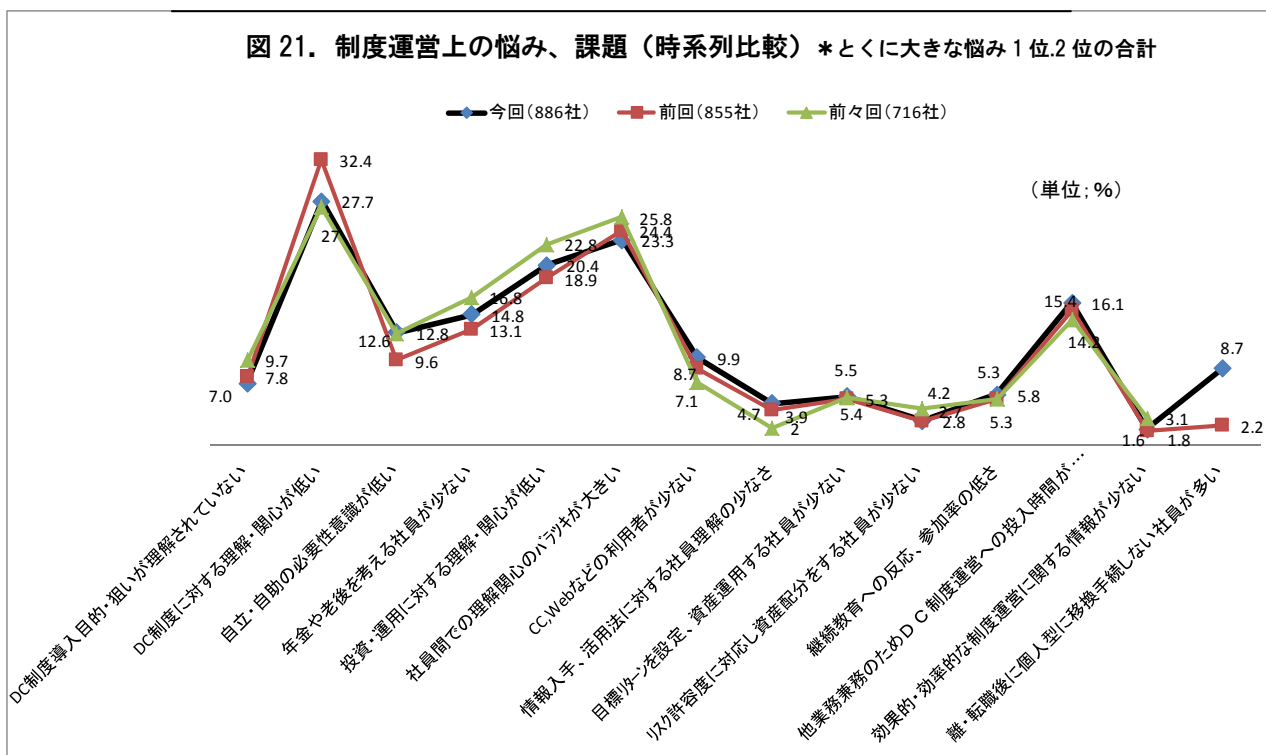
(前回結果との比較)

- ・図21はDC制度運営面における担当者の悩み、課題に関し、前回、前々回の調査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。概ね同じような波形、比率である。

ただ今回、前回に比べて大きくポイントが増加したのは「離・転職後に個人型に移換手続きしない社員が多い」である。

DC導入後、退職したり、離・転職した社員が増加するに伴って、DC制度運営上の悩みとして意識されることが多くなってきているのかもしれない。





## （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 18 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 1000 人以上の大企業で多くあげられている。また、「社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」は、企業規模にかかわらず、悩み・課題として 50%前後の企業であげている。
- ・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。バラツキの解消を継続教育の目標にしていることを窺わせている。一方、“継続教育を実施しない、予算面などで困難”な企業では、「他業務兼務のため投入時間が少ない」をあげる割合が多い。担当者の手間をあまり要しない、効果的効率的な継続教育メニューによって、担当者をサポートできるか、は DC 制度導入企業における継続教育普及に向けたカギを握っているのかもしれない。

全体的に、従業員数 1000 人以上の大企業では、多種多様な社員を抱えていることもあり、中堅・中小企業に比べて多くの項目を悩み・課題として指摘することが多い。

表18.DC制度運営上の課題・悩み(複数回答・単位%)

	合計	DC制度導入目的・狙いが理解されていない	社員のDC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、活用方法に対する社員理解の少なさ	目標リターンを設定、資産運用する社員が少ない
全体	886	17.8	50.8	36.8	36.8	49.4	50.6	39.4	21.4	30.7
主な業種 建設業	68	14.7	55.9	27.9	32.4	63.2	45.6	45.6	29.4	32.4
製造業(素材関連)	38	10.5	50.0	39.5	28.9	42.1	42.1	28.9	13.2	31.6
製造業(機械関連)	71	15.5	50.7	54.9	26.8	54.9	52.1	45.1	25.4	33.8
製造業(自動車関連)	44	20.5	63.6	36.4	29.5	56.8	50.0	54.5	6.8	38.6
製造業(食品関連)	42	14.3	54.8	33.3	40.5	50.0	66.7	28.6	16.7	31.0
製造業(その他)	124	17.7	46.0	32.3	39.5	57.3	57.3	45.2	26.6	30.6
運輸業	29	34.5	75.9	51.7	58.6	65.5	48.3	41.4	24.1	31.0
情報・通信業	59	13.6	32.2	32.2	42.4	37.3	57.6	25.4	18.6	22.0
卸売・小売業	219	21.0	51.6	37.4	41.1	44.3	47.9	42.0	20.5	32.4
サービス業	76	22.4	51.3	42.1	34.2	52.6	42.1	21.1	14.5	25.0
従業員数 ～99人	141	17.7	42.6	31.9	35.5	37.6	35.5	39.0	16.3	27.0
100～299人	261	18.8	52.9	36.4	35.6	50.6	51.3	39.1	26.4	32.2
300～999人	251	16.7	49.8	35.5	34.3	52.6	49.4	37.1	18.7	28.3
1000人以上	229	17.9	54.1	41.9	41.9	52.8	60.7	42.4	21.8	34.5
(1000～4999人)	176	18.8	57.4	43.8	45.5	52.3	58.0	45.5	22.2	34.1
(5000人以上)	53	15.1	43.4	35.8	30.2	54.7	69.8	32.1	20.8	35.8
制度導入後1年未満(H14,15))	57	24.6	49.1	29.8	28.1	42.1	40.4	28.1	28.1	21.1
1年～3年未満(H12-13)	58	13.8	46.6	36.2	39.7	46.6	46.6	50.0	22.4	22.4
3年～5年未満(H10-11)	146	13.7	47.9	30.8	27.4	50.7	50.7	41.1	22.6	31.5
5年～7年未満(H8-9)	133	23.3	60.2	40.6	48.1	47.4	45.1	37.6	20.3	36.1
7年～9年未満(H6-7)	169	19.5	47.3	40.2	39.6	53.8	53.8	39.1	22.5	29.6
9年以上(H1-5)	283	15.9	50.9	35.0	35.7	49.1	53.4	40.3	19.4	30.4
継続教育の実施計画がある	259	13.5	46.7	39.0	43.2	48.3	59.8	38.2	17.8	29.3
具体的計画ないが、実施する予定	285	17.2	54.0	33.7	38.9	50.2	54.7	44.2	22.8	36.1
実施したいが、予算面などから困難	132	25.0	53.0	43.2	31.1	59.8	48.5	40.9	25.8	34.8
継続教育を実施する予定はない	207	19.3	50.7	34.8	30.0	44.0	34.8	33.8	21.3	22.7

	合計	リスク許容度に対応し資産配分をする社員が少ない	運用状況をモニタリングして資産の見直し、変更する社員が少ない	継続教育への反応、参加率の低さ	無関心層への効果的な教育方法がわからない	他業務兼務のためDC制度運営への投入時間が少ない	効率的・効果的な制度運営に関する情報が少ない	離職後に個人型に移換しない社員が多い	その他
全体	886	22.3	26.1	14.1	31.3	32.4	8.9	20.0	2.1
主な業種 建設業	68	26.5	20.6	10.3	30.9	35.3	14.7	25.0	1.5
製造業(素材関連)	38	18.4	31.6	13.2	34.2	23.7	7.9	7.9	2.6
製造業(機械関連)	71	26.8	28.2	14.1	36.6	25.4	4.2	19.7	2.8
製造業(自動車関連)	44	22.7	25.0	20.5	36.4	27.3	6.8	22.7	2.3
製造業(食品関連)	42	16.7	26.2	14.3	42.9	33.3	9.5	11.9	2.4
製造業(その他)	124	25.8	24.2	16.1	37.9	33.1	11.3	19.4	1.6
運輸業	29	20.7	34.5	20.7	37.9	44.8	20.7	27.6	3.4
情報・通信業	59	13.6	23.7	23.7	32.2	27.1	6.8	16.9	1.7
卸売・小売業	219	26.0	27.9	11.4	24.2	34.2	8.2	21.0	2.3
サービス業	76	15.8	22.4	13.2	35.5	31.6	5.3	23.7	5.3
従業員数 ～99人	141	21.3	27.0	13.5	19.1	30.5	8.5	19.9	2.1
100～299人	261	21.5	24.5	10.0	28.0	34.1	9.2	19.9	3.1
300～999人	251	16.7	25.1	13.1	33.1	33.1	8.0	19.1	2.0
1000人以上	229	30.6	28.8	20.5	41.0	31.4	10.0	21.0	1.3
(1000～4999人)	176	33.0	27.8	19.9	39.2	33.5	9.1	22.7	1.1
(5000人以上)	53	22.6	32.1	22.6	47.2	24.5	13.2	15.1	1.9
制度導入後1年未満(H14,15))	57	15.8	22.8	8.8	29.8	26.3	12.3	7.0	1.8
1年～3年未満(H12-13)	58	19.0	13.8	15.5	43.1	36.2	12.1	29.3	1.7
3年～5年未満(H10-11)	146	23.3	32.2	13.7	27.4	34.2	6.2	21.9	2.7
5年～7年未満(H8-9)	133	24.1	27.1	15.0	32.3	36.8	9.0	20.3	3.0
7年～9年未満(H6-7)	169	21.9	24.9	12.4	26.6	32.5	10.7	18.3	1.8
9年以上(H1-5)	283	22.6	26.1	14.5	31.8	29.0	7.1	20.5	2.1
継続教育の実施計画がある	259	19.7	22.8	21.6	35.5	21.6	4.2	20.5	3.5
具体的計画ないが、実施する予定	285	26.3	29.5	14.7	34.7	38.9	13.7	16.5	1.1
実施したいが、予算面などから困難	132	25.0	26.5	10.6	32.6	40.9	8.3	20.5	2.3
継続教育を実施する予定はない	207	18.4	24.6	5.8	20.8	31.4	8.7	23.7	1.9

～とくに大きな悩み、課題（2つまで回答）～

- ・企業型確定拠出年金制度を導入している担当者のとくに大きな悩み、課題（1位、2位の合計）

を企業特異性に見たのが表18である。

全体的な結果は、複数回答と同じ。

表18-1.DC制度運営上の最も大きな課題・悩み(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	DC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、活用法に対する社員理解の少なさ	目標リターンを設定、資産運用する社員が少ない
全体	886	7.0	27.7	12.8	14.8	20.4	23.3	9.9	4.7	5.5
主な業種 建設業	68	2.9	32.4	8.8	13.2	29.4	23.5	8.8	7.4	5.9
製造業（素材関連）	38	7.9	34.2	21.1	13.2	21.1	26.3	2.6	7.9	7.9
製造業（機械関連）	71	7.0	26.8	18.3	12.7	18.3	28.2	7.0	4.2	2.8
製造業（自動車関連）	44	6.8	36.4	9.1	11.4	20.5	25.0	18.2	2.3	11.4
製造業（食品関連）	42	7.1	23.8	14.3	9.5	19.0	35.7	2.4	2.4	11.9
製造業（その他）	124	6.5	22.6	6.5	14.5	27.4	21.8	8.9	4.8	4.8
運輸業	29	10.3	34.5	17.2	20.7	34.5	17.2	3.4	0.0	3.4
情報・通信業	59	5.1	25.4	5.1	16.9	8.5	35.6	5.1	3.4	5.1
卸売・小売業	219	9.1	27.9	13.2	17.8	19.6	16.0	11.0	4.1	5.5
サービス業	76	9.2	30.3	17.1	17.1	17.1	22.4	7.9	2.6	1.3
従業員数 ～99人	141	7.1	19.9	10.6	14.2	18.4	17.7	13.5	6.4	2.8
100～299人	261	5.4	31.8	12.6	16.1	20.7	20.7	8.0	6.1	7.3
300～999人	251	8.0	25.9	12.0	12.7	23.9	23.9	10.4	4.0	5.6
1000人以上	229	7.4	28.8	14.8	16.2	17.9	29.3	9.6	3.1	5.2
(1000～4999人)	176	8.5	32.4	15.9	18.2	18.8	26.1	11.4	2.8	4.0
(5000人以上)	53	3.8	17.0	11.3	9.4	15.1	39.6	3.8	3.8	9.4
制度導入後1年未満（H14、15）	57	12.3	33.3	8.8	12.3	19.3	24.6	7.0	10.5	1.8
1年～3年未満（H12-13）	58	1.7	22.4	12.1	17.2	17.2	17.2	13.8	5.2	3.4
3年～5年未満（H10-11）	146	6.8	26.7	13.0	14.4	21.2	21.2	13.7	5.5	5.5
5年～7年未満（H8-9）	133	9.0	35.3	15.0	15.8	19.5	14.3	6.0	3.8	6.0
7年～9年未満（H6-7）	169	7.7	20.7	14.2	14.8	20.1	30.2	7.7	4.7	6.5
9年以上（H1-5）	283	5.7	29.0	11.0	13.1	21.6	26.1	11.0	3.9	6.7
継続教育の実施計画がある	259	5.4	22.8	13.9	18.5	20.5	31.3	12.7	3.9	4.6
具体的計画ないが、実施する予定	285	7.0	30.5	10.9	16.1	18.9	27.0	9.5	4.2	7.0
実施したいが、予算面などから困難	132	7.6	32.6	15.2	8.3	25.0	16.7	7.6	6.8	9.1
継続教育を実施する予定はない	207	8.2	27.1	12.6	12.6	19.8	12.1	8.7	5.3	2.4

	合計	リスク許容度に対応し資産配分をする社員が少ない	運用状況をモニタリングして資産の見直し、変更する社員が少ない	継続教育への反応、参加率の低さ	無関心層への効果的な教育方法がわからない	他業務兼務のためDC制度運営への投入時間が少ない	効果的・効率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づらい社員が多い	その他
全体	886	2.8	6.2	5.8	12.8	16.1	1.8	8.7	0.9
主な業種 建設業	68	2.9	2.9	4.4	17.6	16.2	2.9	7.4	0.0
製造業（素材関連）	38	2.6	10.5	2.6	15.8	10.5	2.6	2.6	0.0
製造業（機械関連）	71	1.4	7.0	7.0	16.9	9.9	0.0	9.9	0.0
製造業（自動車関連）	44	2.3	4.5	6.8	15.9	13.6	2.3	4.5	2.3
製造業（食品関連）	42	2.4	4.8	7.1	19.0	19.0	0.0	7.1	0.0
製造業（その他）	124	4.8	4.0	6.5	16.1	16.9	3.2	12.9	0.8
運輸業	29	0.0	3.4	6.9	6.9	10.3	0.0	10.3	3.4
情報・通信業	59	1.7	5.1	18.6	15.3	13.6	3.4	6.8	1.7
卸売・小売業	219	4.1	8.7	3.2	9.6	16.9	0.9	8.7	1.4
サービス業	76	2.6	2.6	3.9	10.5	17.1	2.6	11.8	1.3
従業員数 ～99人	141	3.5	9.9	5.7	7.8	18.4	2.1	11.3	0.7
100～299人	261	2.7	3.8	3.4	10.7	14.9	2.3	9.2	1.1
300～999人	251	3.2	7.6	5.2	12.0	18.3	1.2	8.0	1.2
1000人以上	229	2.2	5.2	9.2	19.2	14.0	1.7	7.4	0.4
(1000～4999人)	176	1.7	4.0	8.0	17.6	14.2	1.7	7.4	0.0
(5000人以上)	53	3.8	9.4	13.2	24.5	13.2	1.9	7.5	1.9
制度導入後1年未満（H14、15）	57	3.5	7.0	3.5	8.8	10.5	1.8	3.5	1.8
1年～3年未満（H12-13）	58	5.2	1.7	3.4	17.2	22.4	5.2	12.1	1.7
3年～5年未満（H10-11）	146	4.8	4.8	5.5	11.6	15.8	0.7	9.6	1.4
5年～7年未満（H8-9）	133	0.0	6.8	6.0	12.8	18.8	2.3	8.3	0.8
7年～9年未満（H6-7）	169	3.0	6.5	6.5	10.7	16.6	2.4	7.1	0.6
9年以上（H1-5）	283	2.8	7.8	4.9	14.1	15.2	1.1	9.5	0.7
継続教育の実施計画がある	259	2.7	3.5	7.3	13.9	11.2	1.2	9.3	1.2
具体的計画ないが、実施する予定	285	3.2	6.0	6.3	17.2	16.1	1.4	5.3	0.7
実施したいが、予算面などから困難	132	2.3	9.1	4.5	8.3	22.0	1.5	8.3	0.8
継続教育を実施する予定はない	207	2.9	7.2	3.9	8.2	18.8	3.4	13.0	1.0

## 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度に関して加入者対応 14 項目、事業主対応 14 項目の計 28 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、アクセスが容易につながりやすく、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、適切。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）
- ⑥離・転職時にコールセンターに問いあ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
- ⑦Web 画面が分かりやすい、必要な情報が分かりやすい所に位置している等利便性の高いサービスが提供されている
- ⑧Web 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）
- ⑨老後の収支を考慮したトータル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
- ⑩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
- ⑪社員のコールセンター、Webのアクセス向上に向けた具体的な施策支援がある
- ⑫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）
- ⑬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）
- ⑭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

(注)前回、調査票にあった「⑥コールセンターの対応は適切」は、今回⑤に統合、また「⑧Web画面のナビゲーション、分類画面がわかり易い」「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画面を提供してくれる」は、今回⑦に集約した

## 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画面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体制がある
- 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、個別相談できる体制がある
- 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）

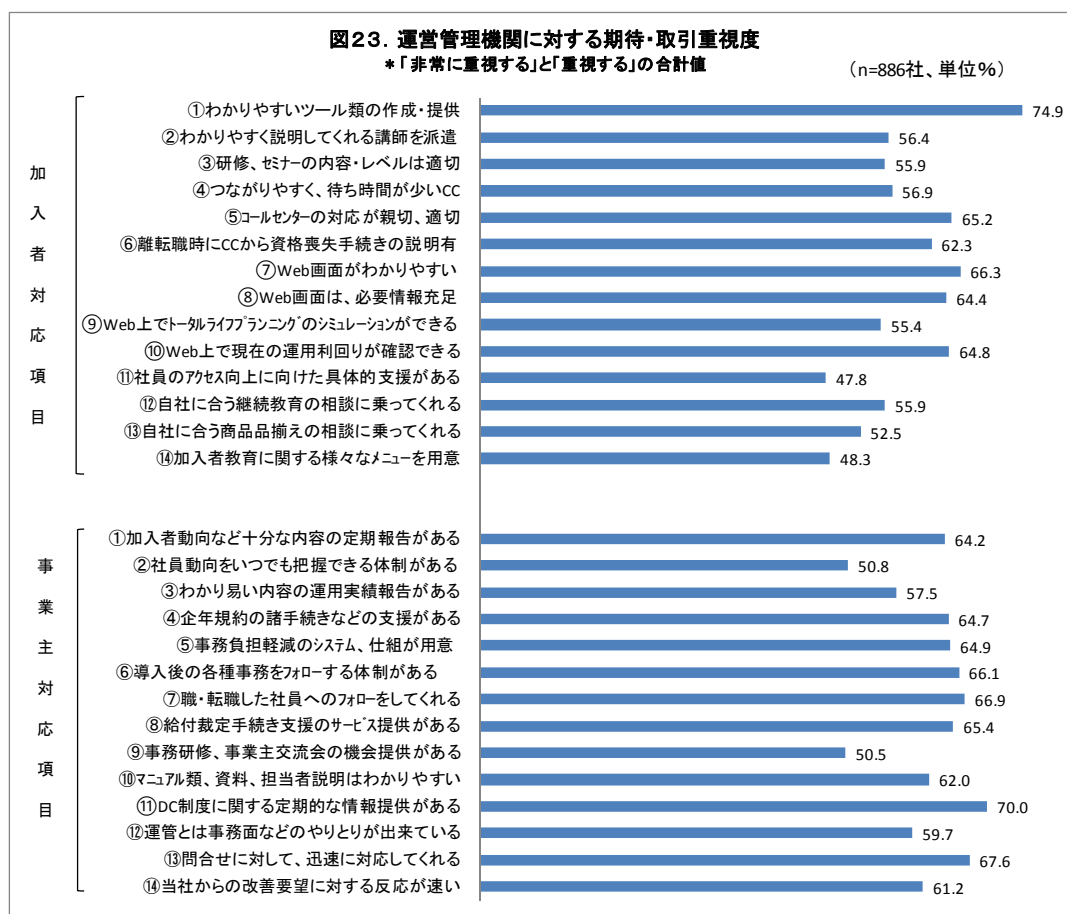
・次ページ図 23 は、提示した 28 項目について期待度（重視度）をまとめたものである。

「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4分の3の企業で（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、「⑦Web画面はわかりやすい」、「⑤コールセンターの対応が親切・適切、疑問、質問に的確に答え、説明がわかりやすい」、「⑩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」、「⑧Web画面は必要な情報を提供してくれる」、「⑥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」であり、夫々65%前後の企業が「重視する」としている。これらの結果は、概ね前回結果と変わらないが、**期待度は全体的に上昇している。**

反面、加入者対応で期待（重視）割合が低いのは、「⑪Web、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」、「⑭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」、「⑬自社に合う運用商品の品揃えについて、相談に乗ってくれる（提案がある）」、「⑨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」。しかし⑪⑭は、「非常に重視（期待）する」と「重視（期待）する」の割合は前回4割を切っていたが今回は10ポイント程度上昇している。

- 次に事業主、担当者対応14項目についてみてみる。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」（期待度計70%）。以下「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」、「⑦退職・転職した社員へのフォローをしてくれる」、「⑥導入後の各種事務をフォローしたり個別相談できる部署がある」、「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」、「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」、「④企業年金規約の諸手続きなどの支援がある」、「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」が続く。事業主関連項目においても、運営管理機関に対する諸項目の期待度は上昇している。昨年末の制度変更の動きが運営への期待を高めたと思われる。
- 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体制がある」。これは、前回と同様の結果である。

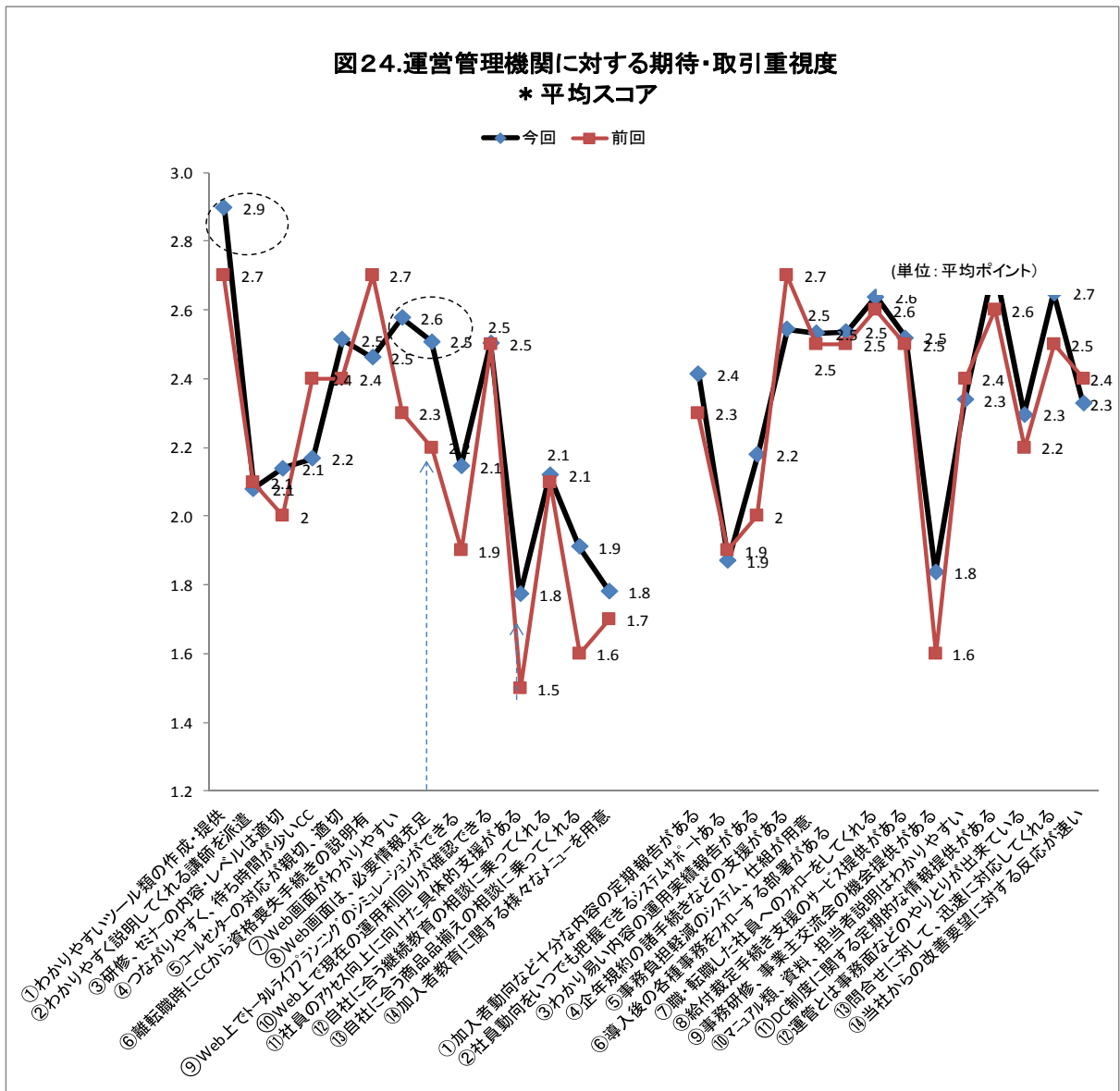


(平均スコア)

・下図 24 は、提示した 28 項目について平均スコアを前回との比較で見たものである。**\*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 6 項目（前回 4 項目）、事業主対応で 7 項目（前回 7 項目）。運営管理機関に対する期待、取引重視度は全体的には上昇している。

(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 (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 (表 20-1, 2)。運営取引期待の低さが継続教育に対する取組意欲を低下させている可能性がある。

(注)平均スコア算出基準⇒「非常にそう思う (+5 点)」「そう思う (+3 点)」「ややそう思う (+1 点)」「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 (0 点)」

表20-1. 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・1. 対応度 (ツールわかり易さ)	Q18AS・2. 対応度 (わかり易い講師派遣)	Q18AS・3. 対応度 (セミナー内容は社員に適切)	Q18AS・4. 対応度 (CCのつながり易さ)	Q18AS・5. 対応度 (CC対応が親切)	Q18AS・6. 対応度 (CC対応が適切)	Q18AS・7. 対応度 (CC資格喪失後手続き説明)
合計	2.9	2.1	2.1	2.2	2.5	2.5	2.6
主な業種 建設業	2.6	1.6	1.6	2.1	2.2	2.2	2.5
製造業(素材関連)	2.8	2.3	2.4	1.6	2.1	2.3	2.5
製造業(機械関連)	3.0	2.3	2.2	2.0	2.6	2.3	2.7
製造業(自動車関連)	3.2	2.1	2.1	2.0	2.4	2.2	2.6
製造業(食品関連)	2.9	1.9	2.3	2.0	2.4	2.4	2.5
製造業(その他)	2.9	2.2	2.0	1.9	2.2	2.3	2.4
運輸業	3.0	2.1	2.5	2.5	2.8	2.8	2.9
情報・通信業	2.7	2.3	2.2	2.3	2.7	2.7	2.5
卸売・小売業	2.8	2.1	2.1	2.3	2.6	2.6	2.6
サービス業	2.9	1.9	2.1	2.3	2.6	2.7	2.6
従業員数 ~99人	2.3	1.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.1
100~299人	2.5	1.8	1.7	1.9	2.2	2.3	2.3
300~999人	3.1	2.4	2.4	2.3	2.7	2.5	2.7
1000人~以上	3.4	2.4	2.5	2.4	2.9	2.8	3.1
継続教育の実施計画がある	3.3	2.6	2.6	2.5	2.9	2.8	3.0
具体的計画ないが、実施する予定	3.1	2.2	2.2	2.1	2.5	2.5	2.7
実施したいが、予算面などから困難	3.0	2.1	2.2	2.2	2.6	2.5	2.7
継続教育を実施する予定はない	2.0	1.3	1.4	1.8	1.9	1.9	1.8
制度運営の現状に満足	3.1	2.5	2.5	2.6	2.8	2.9	2.8
不満	2.9	1.9	1.9	1.9	2.3	2.2	2.5
運営取引の現状に満足	3.2	2.4	2.4	2.5	2.8	2.8	2.8
不満	2.0	0.9	1.4	1.0	1.6	1.4	1.7

表20-2. 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)

	Q19A・8. 重視度 (Web: 必要な情報が充足)	Q19A・9. 重視度 (TLPコミュニティ提供)	Q19A・10. 重視度 (運用利回りが容易に確認)	Q19A・11. 重視度 (アクセス向上に向けた提案有)	Q19A・12. 重視度 (自社に教育応答相談)	Q19A・13. 重視度 (自社に商品提案)	Q19A・14. 重視度 (様々な教育メニュー用意)
合計	2.5	2.1	2.5	1.8	2.1	1.9	1.8
主な業種 建設業	2.5	1.9	2.2	1.1	1.6	1.2	1.2
製造業(素材関連)	2.1	1.8	2.6	1.2	2.1	1.7	1.8
製造業(機械関連)	2.6	2.3	2.4	1.8	2.4	2.1	2.0
製造業(自動車関連)	2.6	2.5	2.8	2.1	2.6	2.0	2.0
製造業(食品関連)	2.1	2.3	2.5	1.7	2.0	2.0	2.0
製造業(その他)	2.3	2.0	2.4	1.5	2.2	2.0	1.6
運輸業	3.0	1.9	2.7	1.8	1.9	2.1	1.6
情報・通信業	2.7	2.1	2.5	2.0	2.1	2.1	1.7
卸売・小売業	2.6	2.0	2.5	1.8	2.1	1.7	1.9
サービス業	2.4	2.4	2.5	2.0	1.8	1.8	1.8
従業員数 ~99人	2.2	1.7	1.9	1.5	1.3	1.5	1.2
100~299人	2.3	1.7	2.2	1.4	1.8	1.7	1.5
300~999人	2.7	2.4	2.7	2.0	2.4	2.1	2.0
1000人~以上	2.8	2.6	2.9	2.1	2.7	2.2	2.2
継続教育の実施計画がある	2.9	2.6	3.0	2.2	2.8	2.4	2.3
具体的計画ないが、実施する予定	2.4	2.1	2.5	1.7	2.2	2.0	1.9
実施したいが、予算面などから困難	2.6	2.2	2.5	2.0	2.2	1.9	1.8
継続教育を実施する予定はない	2.0	1.5	1.8	1.2	1.0	1.1	1.0
制度運営の現状に満足	2.8	2.3	2.8	1.8	2.4	2.0	2.1
不満	2.4	2.1	2.4	1.8	2.0	1.9	1.6
運営取引の現状に満足	2.8	2.4	2.8	2.0	2.4	2.2	2.0
不満	1.5	1.4	1.5	1.0	1.0	1.0	0.9



## (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(0点)」

表21-1. 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)

	Q19B・1. 重視度 (充分な内容の運営 管理報告)	Q19B・2.重 視度 (Web,CC活 用状況を随 時把握)	Q19B・3. 重視度 (定期的な 運用実績 情報)	Q19B・4. 重視度 (規約申 請、変更 手続き支 援)	Q19B・5. 重視度 (事業負 担軽減の 仕組用 意)	Q19B・6. 重視度 (導入後 の事務フ ォロー)	Q19B・7. 重視度 (離転職 社員への フォロー)
合計	2.4	1.9	2.2	2.5	2.5	2.5	2.6
主な業種 建設業	1.8	1.7	1.8	2.2	2.1	2.1	2.3
製造業(素材関連)	2.6	1.9	2.1	2.2	2.5	2.9	2.6
製造業(機械関連)	2.3	1.5	2.3	2.3	2.9	2.4	2.8
製造業(自動車関連)	2.8	2.7	2.6	2.8	2.7	2.9	3.0
製造業(食品関連)	2.6	2.0	2.2	2.4	2.7	2.5	2.3
製造業(その他)	2.4	1.9	2.0	2.5	2.6	2.6	2.8
運輸業	2.1	1.6	2.1	2.9	2.1	1.9	2.1
情報・通信業	2.5	2.0	2.2	2.5	2.5	2.6	2.6
卸売・小売業	2.5	1.9	2.3	2.7	2.5	2.6	2.6
サービス業	2.0	1.7	1.6	2.7	2.5	2.7	2.6
従業員数 ～99人	1.9	1.5	1.8	2.2	2.0	2.3	2.2
100～299人	2.0	1.6	1.9	2.3	2.2	2.3	2.4
300～999人	2.5	1.9	2.3	2.6	2.7	2.6	2.7
1000～以上	3.0	2.3	2.7	3.0	3.1	2.9	3.1
継続教育の実施計画がある	2.9	2.2	2.5	2.8	2.9	2.9	3.1
具体的計画ないが、実施する予定	2.5	2.0	2.3	2.7	2.6	2.5	2.7
実施したいが、予算面などから困難	2.5	1.8	2.3	2.6	2.8	2.8	2.6
継続教育を実施する予定はない	1.6	1.3	1.5	2.0	1.8	1.9	1.9
制度運営の現状に満足	2.6	2.2	2.4	2.8	2.7	2.8	2.9
不満	2.3	1.7	2.1	2.3	2.5	2.4	2.5
運営取引の現状に満足	2.7	2.1	2.4	2.8	2.7	2.9	2.9
不満	1.5	0.9	1.3	1.6	1.9	1.4	1.9

表21-2. 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)

	Q19B・8. 重視度 (給付裁 定手続き 支援)	Q19B・9.重 視度(事務 研修など の機会提供)	Q19B・10. 重視度(マ ニュアル、資 料の分か りやすさ)	Q19B・11. 重視度 (DC制度 の定期的 情報提 供)	Q19B・12. 重視度 (担当者 とのやり とり有)	Q19B・13. 重視度 (問合せ に適切 に対応)	Q19B・14. 重視度 (改善要 望への反 応が早い)
合計	2.5	1.8	2.3	2.7	2.3	2.7	2.3
主な業種 建設業	2.2	1.4	2.0	2.0	1.7	1.8	1.7
製造業(素材関連)	2.3	1.5	2.1	2.4	1.7	2.8	2.0
製造業(機械関連)	2.5	2.0	2.4	2.9	2.5	2.9	2.0
製造業(自動車関連)	2.9	2.0	2.4	2.8	2.7	3.0	2.8
製造業(食品関連)	2.2	2.0	1.9	2.9	2.3	2.6	2.5
製造業(その他)	2.7	1.7	2.3	2.6	2.4	2.7	2.5
運輸業	2.1	1.8	2.4	3.0	2.5	2.6	2.5
情報・通信業	2.3	1.8	2.5	2.8	2.5	2.6	2.5
卸売・小売業	2.4	1.9	2.5	2.8	2.3	2.6	2.4
サービス業	2.6	1.9	2.7	2.8	2.5	2.8	2.3
従業員数 ～99人	2.2	1.3	1.8	2.1	1.7	1.9	1.7
100～299人	2.2	1.6	2.0	2.3	2.0	2.2	1.9
300～999人	2.6	2.1	2.6	3.0	2.4	2.9	2.5
1000～以上	3.0	2.2	2.8	3.3	2.9	3.3	2.9
継続教育の実施計画がある	3.0	2.2	2.9	3.3	2.9	3.1	2.9
具体的計画ないが、実施する予定	2.5	1.9	2.3	2.7	2.3	2.7	2.3
実施したいが、予算面などから困難	2.5	1.9	2.3	2.9	2.3	2.7	2.3
継続教育を実施する予定はない	1.9	1.2	1.7	1.9	1.5	1.9	1.6
制度運営の現状に満足	2.8	2.0	2.7	2.9	2.6	2.8	2.6
不満	2.4	1.8	2.1	2.6	2.2	2.5	2.2
運営取引の現状に満足	2.8	2.0	2.6	3.0	2.6	3.0	2.6
不満	1.4	1.2	1.2	1.7	1.2	1.5	1.2

### 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 25）。
- ・「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の対応に満足しており、数値が低い項目は、導入企業の運営管理機関の対応に満足していない状況にある。
- ・図 25 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、加入者対応で満足評価が高い項目は「⑤コールセンターの対応が親切・適切、疑問、質問に的確に答え、説明がわかりやすい」である。「④コールセンターにつながりやすい、待ち時間少ない」とともに半数以上の企業が満足している。「⑥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」の充足率も 5 割近いことを考えると、コールセンターの対応は満足レベルにある、といえる。

反面、加入者対応で運営管理機関の対応評価が低いのは、「⑭加入者教育に関する様々なメニューを用意」、「⑩Web、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」。しかしこれらの項目については、もともと期待度は低い（53 ページ）。

- ・次に、事業主対応面についてみる。事業主対応で対応満足評価が高い項目は「①加入者動向・運営管理状況など十分な内容の定期報告」である。当該項目と「④企業年金規約の申請・変更諸手続きなどの支援がある」、「⑩法改正を含め、DC制度に関する定期的情報提供がある」、「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」の 4 項目が 5 割近い充足率（非常に満足と満足の合計）を示している。
- ・反面、事業主対応で運営管理機関の対応評価が最も低いのは、「⑨事務研修、事業主研修交流会などの機会提供がある」。当項目と「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」、「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」、「⑭当社からの改善提案、改善提案に対する反応が早い」の対応満足度は 40%を下回っている。この内、⑨は運営への期待度がもともと低い。しかし、⑭は 61%の企業が、高い期待を示している（50 ページ参照）。その面では期待と対応間ギャップの大きさを考えると⑭の対応は、運営取引に対する満足、不満の評価に大きな影響を与える、と考えられる。
- ・次ページ図 26 は、運営の対応評価を、平均スコアで前回と比較してみたものである。この結果をみると、明らかに運営の対応評価は前回よりも上昇している。運営に対する期待度が向上したことに加え、運営管理機関自身の対応強化努力も反映されている、と思われる。

**(注)平均スコア算出基準:**「非常に満足している」+5点、「満足している」+3点、  
「やや満足している」+1点、「あまり満足していない」-1点、「満足していない」-3点、  
「全く満足していない」-5点、「なんともいえない、評価できる段階にない」0点

図25. 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=886社、単位%)

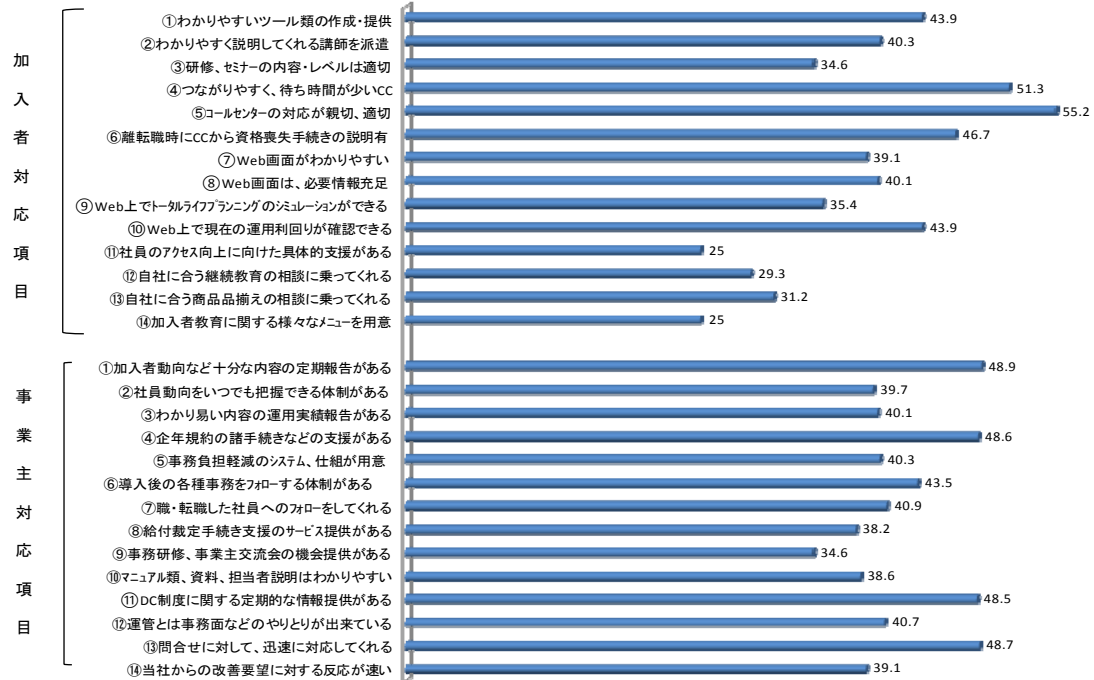
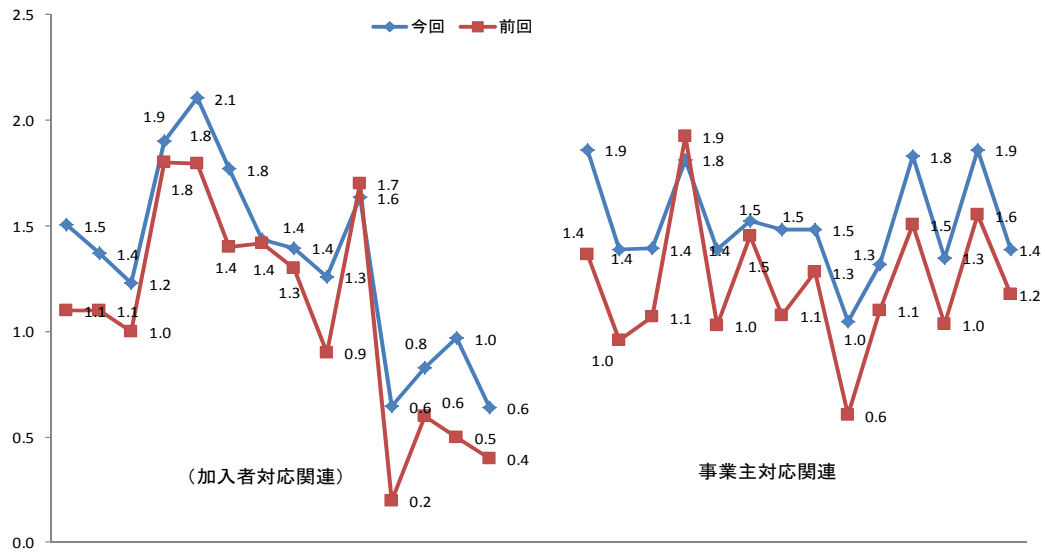


図26. 運営管理機関に対する対応評価 (平均スコア)



①わかりやすいツール類の作成・提供  
②わかりやすく説明してくれる講師を派遣  
③研修、セミナーの内容・レベルは適切  
④つながりやすく、待ち時間が短いCC  
⑤コールセンターの対応が親切、適切  
⑥離転職時にCCから資格喪失手続きの説明有  
⑦Web画面がわかりやすい  
⑧Web画面は、必要情報充足  
⑨Web上で1対1ライブトレーニングのシミュレーションができる  
⑩Web上で現在の運用利回りが確認できる  
⑪社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある  
⑫自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる  
⑬自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる  
⑭加入者教育に関する様々なメニューを用意  
①加入者動向など十分な内容の定期報告がある  
②社員動向をいつでも把握できる体制がある  
③わかり易い内容の運用実績報告がある  
④企業規約の諸手続きなどの支援がある  
⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意  
⑥導入後の各種事務をフォローする体制がある  
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  
⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある  
⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい  
⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある  
⑫運営とは事務面などのやりとりが出来る  
⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる  
⑭当社からの改善要望に対する反応が速い

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 22-1, 2 によると、制度運営の現状に満足している企業と不満な企業間、運管対応に満足している企業と不満な企業間では 1 ポイント以上の開きがある。個別項目における運管対応の不満が運管取引全体の不満と密接に関連していることを示す結果となっている。

な (注)平均スコア算出基準：「非常に満足している」+5点、「満足している」+3点、  
「やや満足している」+1点、「あまり満足していない」-1点、「満足していない」-3点、  
「全く満足していない」-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. 企業特性格別：運営管理機関の対応評価（加入社員対応面）①（単位：平均スコア）

	Q18AS・ 1. 対応度 (ツールわ かり易 さ)	Q18AS・ 2. 対応度 (わかり 易い講師 派遣)	Q18AS・ 3. 対応度 (セミナー内 容は社員 に適切)	Q18AS・ 4. 対応度 (CCのつ ながり易 さ)	Q18AS・ 5. 対応度 (CC対応 が親切)	Q18AS・ 6. 対応度 (CC対応 が適切)	Q18AS・ 7. 対応度 (CC資格 喪失後手 続き説 明)
合計	2.9	2.1	2.1	2.2	2.5	2.5	2.6
主な業種 建設業	2.6	1.6	1.6	2.1	2.2	2.2	2.5
製造業(素材関連)	2.8	2.3	2.4	1.6	2.1	2.3	2.5
製造業(機械関連)	3.0	2.3	2.2	2.0	2.6	2.3	2.7
製造業(自動車関連)	3.2	2.1	2.1	2.0	2.4	2.2	2.6
製造業(食品関連)	2.9	1.9	2.3	2.0	2.4	2.4	2.5
製造業(その他)	2.9	2.2	2.0	1.9	2.2	2.3	2.4
運輸業	3.0	2.1	2.5	2.5	2.8	2.8	2.9
情報・通信業	2.7	2.3	2.2	2.3	2.7	2.7	2.5
卸売・小売業	2.8	2.1	2.1	2.3	2.6	2.6	2.6
サービス業	2.9	1.9	2.1	2.3	2.6	2.7	2.6
従業員数 ～99人	2.3	1.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.1
100～299人	2.5	1.8	1.7	1.9	2.2	2.3	2.3
300～999人	3.1	2.4	2.4	2.3	2.7	2.5	2.7
1000人～以上	3.4	2.4	2.5	2.4	2.9	2.8	3.1
継続教育の実施計画がある	3.3	2.6	2.6	2.5	2.9	2.8	3.0
具体的計画ないが、実施する予定	3.1	2.2	2.2	2.1	2.5	2.5	2.7
実施したいが、予算面などから困難	3.0	2.1	2.2	2.2	2.6	2.5	2.7
継続教育を実施する予定はない	2.0	1.3	1.4	1.8	1.9	1.9	1.8
制度運営の現状に満足	3.1	2.5	2.5	2.6	2.8	2.9	2.8
不満	2.9	1.9	1.9	1.9	2.3	2.2	2.5
運管取引の現状に満足	3.2	2.4	2.4	2.5	2.8	2.8	2.8
不満	2.0	0.9	1.4	1.0	1.6	1.4	1.7

表22-2. 企業特性格別：運営管理機関の対応評価（加入社員対応面）②（単位：平均スコア）

	重視度	重視度	重視度	重視度(7)	重視度	重視度	重視度
合計	2.5	2.1	2.5	1.8	2.1	1.9	1.8
主な業種 建設業	2.5	1.9	2.2	1.1	1.6	1.2	1.2
製造業(素材関連)	2.1	1.8	2.6	1.2	2.1	1.7	1.8
製造業(機械関連)	2.6	2.3	2.4	1.8	2.4	2.1	2.0
製造業(自動車関連)	2.6	2.5	2.8	2.1	2.6	2.0	2.0
製造業(食品関連)	2.1	2.3	2.5	1.7	2.0	2.0	2.0
製造業(その他)	2.3	2.0	2.4	1.5	2.2	2.0	1.6
運輸業	3.0	1.9	2.7	1.8	1.9	2.1	1.6
情報・通信業	2.7	2.1	2.5	2.0	2.1	2.1	1.7
卸売・小売業	2.6	2.0	2.5	1.8	2.1	1.7	1.9
サービス業	2.4	2.4	2.5	2.0	1.8	1.8	1.8
従業員数 ～99人	2.2	1.7	1.9	1.5	1.3	1.5	1.2
100～299人	2.3	1.7	2.2	1.4	1.8	1.7	1.5
300～999人	2.7	2.4	2.7	2.0	2.4	2.1	2.0
1000人～以上	2.8	2.6	2.9	2.1	2.7	2.2	2.2
継続教育の実施計画がある	2.9	2.6	3.0	2.2	2.8	2.4	2.3
具体的計画ないが、実施する予定	2.4	2.1	2.5	1.7	2.2	2.0	1.9
実施したいが、予算面などから困難	2.6	2.2	2.5	2.0	2.2	1.9	1.8
継続教育を実施する予定はない	2.0	1.5	1.8	1.2	1.0	1.1	1.0
制度運営の現状に満足	2.8	2.3	2.8	1.8	2.4	2.0	2.1
不満	2.4	2.1	2.4	1.8	2.0	1.9	1.6
運管取引の現状に満足	2.8	2.4	2.8	2.0	2.4	2.2	2.0
不満	1.5	1.4	1.5	1.0	1.0	1.0	0.9

② 事業主関連対応評価：平均スコア（スコア算出基準は下欄参照）

- ・事業主関連の対応評価においても、加入者対応関連と同様の結果である（表 23-1, 2）。

(注)平均スコア算出基準：「非常に満足している」+5点、「満足している」+3点、  
 ややに満足している」+1点、「あまり満足していない」-1点、「満足していない」-3点、  
 「全く満足していない」-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：運営管理機関の対応評価（事業主対応面）①（単位：平均スコア）

	Q19BS-1. 対応度 (充分な内 容の運営 管理報 告)	Q19BS-2. 対応度 (Web,CC活 用状況を随 時把握)	Q19BS-3. 対応度 (定期的な 運用実績 情報)	Q19BS-4. 対応度 (規約申 請、変更 手続き支 援)	Q19BS-5. 対応度 (事業負 担軽減の 仕組用 意)	Q19BS-6. 対応度 (導入後 の事務フ ォロー)	Q19BS-7. 対応度 (離転職 社員への フォロー)
合計	1.9	1.4	1.4	1.8	1.4	1.5	1.5
主な業種 建設業	1.3	1.0	0.9	1.4	0.9	1.1	1.3
製造業(素材関連)	2.1	1.2	1.4	1.7	1.8	1.6	1.4
製造業(機械関連)	2.0	1.6	1.5	1.6	1.5	1.3	1.7
製造業(自動車関連)	1.9	1.8	1.7	2.4	1.4	2.0	1.7
製造業(食品関連)	1.8	1.2	1.4	1.6	1.4	1.5	1.6
製造業(その他)	1.7	1.3	1.3	1.8	1.1	1.1	1.3
運輸業	2.0	1.5	1.4	2.2	1.6	2.1	1.3
情報・通信業	2.0	1.5	1.3	1.9	1.6	1.5	1.5
卸売・小売業	1.9	1.4	1.4	1.8	1.4	1.7	1.3
サービス業	1.8	1.3	1.4	1.8	1.6	1.9	1.8
従業員数 ～99人	1.4	1.1	1.1	1.4	1.2	1.4	1.4
100～299人	1.7	1.2	1.1	1.7	1.2	1.4	1.3
300～999人	2.0	1.5	1.5	1.7	1.4	1.6	1.5
1000～以上	2.2	1.7	1.7	2.3	1.6	1.6	1.7
継続教育の実施計画がある	2.3	1.8	1.7	2.2	1.6	1.8	1.7
具体的計画ないが、実施する予定	1.8	1.3	1.5	1.8	1.3	1.5	1.4
実施したいが、予算面などから困難	1.7	1.2	1.1	1.5	1.3	1.3	1.3
継続教育を実施する予定はない	1.5	1.2	1.1	1.4	1.3	1.3	1.4
制度運営の現状に満足	2.4	2.0	2.0	2.3	1.8	2.1	1.9
不満	1.6	1.0	1.0	1.5	1.2	1.2	1.3
運営取引の現状に満足	2.3	1.8	1.8	2.2	1.7	2.0	1.8
不満	-0.1	-0.4	-0.3	0.3	0.0	-0.3	0.0

表23-2. 企業特性格別：運営管理機関の対応評価（事業主対応面）②（単位：平均スコア）

	Q19BS-8. 対応度 (給付裁 定手続き 支援)	Q19BS-9. 対応度(事 務研修など の機会提 供)	10.対応度 (マニュアル、 資料の分 かりやす さ)	11.対応度 (DC制度 の定期的 情報提 供)	Q19BS-12. 対応度 (担当者 とのやり とり有)	Q19BS-13. 対応度 (問合せ に適切親 身に対 応)	Q19BS-14. 対応度 (改善要 望への反 応が早い)
合計	1.5	1.0	1.3	1.8	1.3	1.9	1.4
主な業種 建設業	1.1	0.5	0.9	1.2	0.6	1.2	0.8
製造業(素材関連)	1.4	1.0	1.5	1.6	1.1	1.9	1.3
製造業(機械関連)	1.7	1.3	1.3	2.1	1.3	2.1	1.2
製造業(自動車関連)	1.7	1.1	1.3	2.1	1.5	1.9	1.8
製造業(食品関連)	1.2	1.4	1.0	1.9	1.8	2.3	1.8
製造業(その他)	1.4	0.8	0.9	1.6	1.3	1.7	1.2
運輸業	1.5	1.3	1.6	2.0	1.1	1.5	1.5
情報・通信業	1.4	1.2	1.7	2.4	1.8	2.2	1.3
卸売・小売業	1.4	0.9	1.4	1.8	1.3	1.8	1.4
サービス業	1.7	1.1	1.3	1.8	1.3	1.9	1.6
従業員数 ～99人	1.3	0.7	1.1	1.3	1.0	1.3	1.2
100～299人	1.2	0.8	1.2	1.6	1.2	1.6	1.2
300～999人	1.5	1.2	1.3	1.9	1.4	2.0	1.5
1000～以上	1.8	1.4	1.6	2.3	1.6	2.3	1.6
継続教育の実施計画がある	1.7	1.4	1.7	2.2	1.8	2.3	1.7
具体的計画ないが、実施する予定	1.4	1.0	1.2	1.8	1.3	1.8	1.3
実施したいが、予算面などから困難	1.2	0.7	0.9	1.7	1.1	1.7	1.2
継続教育を実施する予定はない	1.4	0.8	1.3	1.4	1.1	1.5	1.1
制度運営の現状に満足	2.0	1.5	1.9	2.1	1.9	2.4	2.0
不満	1.3	0.7	1.0	1.6	1.0	1.5	1.0
運営取引の現状に満足	1.9	1.4	1.7	2.3	1.9	2.4	1.9
不満	-0.1	-0.6	-0.6	-0.1	-1.3	-0.3	-1.0

## 2) 運営管理機関に対する期待と対応満足評価：全体

- ・ 63 ページ図 27-1、2 は、加入者対応 14 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（ $Y = X$ ）を示している。
- ・ 図 27-1、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、事業主対応夫々 0.7）、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事前期待が実際の対応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。

加入者関連: $Y(\text{対応満足度}) = -0.81 + 0.95 \times (\text{期待} \cdot \text{取引重視度})$ * 重決定係数 0.49
事業主関連: $Y(\text{対応満足度}) = 0.01 + 0.63 \times (\text{期待} \cdot \text{取引重視度})$ * 重決定係数 0.69

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 2.0、事業主対応面のスコアは 1.9 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（その差は、前年に比べ、縮小した）。

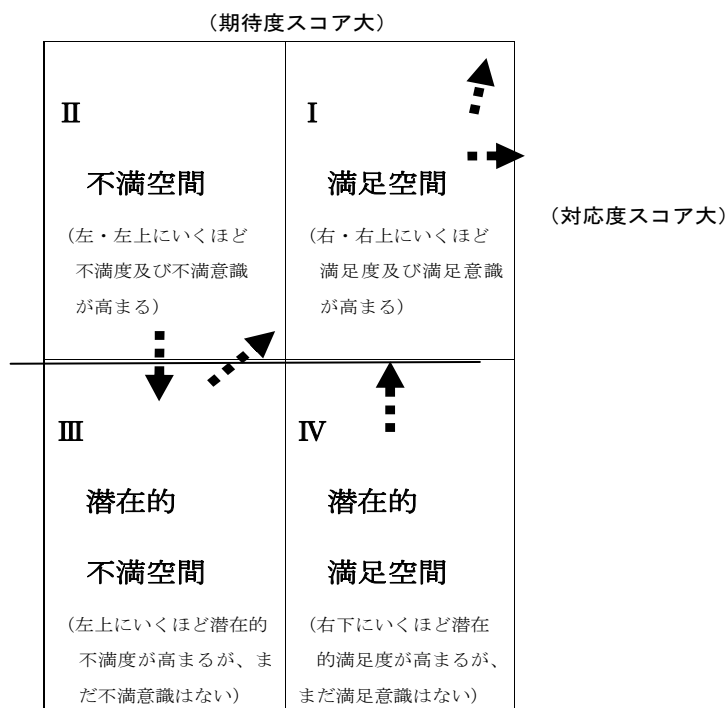
なお、従業員規模別に運営に対する期待と対応の回帰式を下表にまとめた。

加入者対応面では、従業員規模が大きくなるに伴って期待と実際の対応のギャップは拡大している反面、事業主対応面では従業員規模別にそのような特徴がみられない。

加入者対応面	運営への期待と対応評価 (相関係数)	回帰式 (Y 対応満足度)、X (期待度)	(参考)「運営に対して期待している (スコア=3) との回答の場合の対応満足スコア
全体	0.69	$Y = -0.81 + 0.95X$	2
~99人	0.83	$Y = -0.63 + 0.88X$	2.6
100-299人	0.76	$Y = -1.15 + 1.16X$	2.3
300-999人	0.67	$Y = -0.97 + 0.98X$	2
1000人~	0.51	$Y = 0.04 + 0.62X$	1.9

事業主対応面	運営への期待と対応評価 (相関係数)	回帰式 (Y 対応満足度)、X (期待度)	(参考)「運営に対して期待している (スコア=3) との回答の場合の対応満足スコア
全体	0.7	$Y = 0.01 + 0.63X$	1.9
~99人	0.88	$Y = 0.16 + 0.55X$	1.8
100-299人	0.68	$Y = -0.13 + 0.69$	1.9
300-999人	0.55	$Y = 0.36 + 0.48X$	1.8
1000人~	0.68	$Y = -0.16 + 0.68X$	1.9

- 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（下図参照）。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）を、満足空間と呼称する。また第2象限（左上空間）は不満空間、第3象限（左下空間）は潜在的な不満空間、第4象限（右下空間）は潜在的な満足空間という。



それぞれの空間のもつ意味及び各空間から導かれる運管対応戦略は以下の通り。

#### 【4空間別の対応戦略：それぞれの空間に位置している際の解釈と対応】

- ◎ 「満足空間」 ⇒ 運管への期待と実際の対応間に大きなギャップがない。自社としては、運管取引に満足できる水準にある。現状以上の運管対応があれば、運管へのロイヤリティを一層高まり、運管との取引関係は強化される。
- ◎ 「不満空間」 ⇒ 期待度が高いために、期待と対応とのギャップの大きさが意識され、運管取引への不満意識が顕在化する。自社にとって基本的な対応項目であると位置づけられる場合には、運管に現状の見直し・改善、対応強化を求める。
- ◎ 「潜在的な不満空間」 ⇒ 自社にとって、あまり重要でなく運管への期待度も低いので、取引不満意識が醸成されることがない。しかし自社を取り巻く環境が変化して、基本的な対応項目として意識されることになった際には、運管に改善・対応強化を求める。
- ◎ 「潜在的な満足空間」 ⇒ 運管の対応評価が高いのに拘わらず、事前期待が低いために、当該空間に位置される。自社にとって、あまり重視していない（重要でない）項目である場合には、運管にその旨を伝え、その代わりに重要項目に資源を投入してもらう。

(注)平均スコア算出基準:「非常に期待/非常に満足している」+5点、「期待/満足している」+3点、「少し期待/ややに満足している」+1点、「あまり期待/満足していない」-1点、「期待/満足していない」-3点、「全く期待/満足していない」-5点、「なんともいえない、評価できる段階にない」0点

図 27-1 運営管理機関に対する期待と評価(加入者対応面:全体)

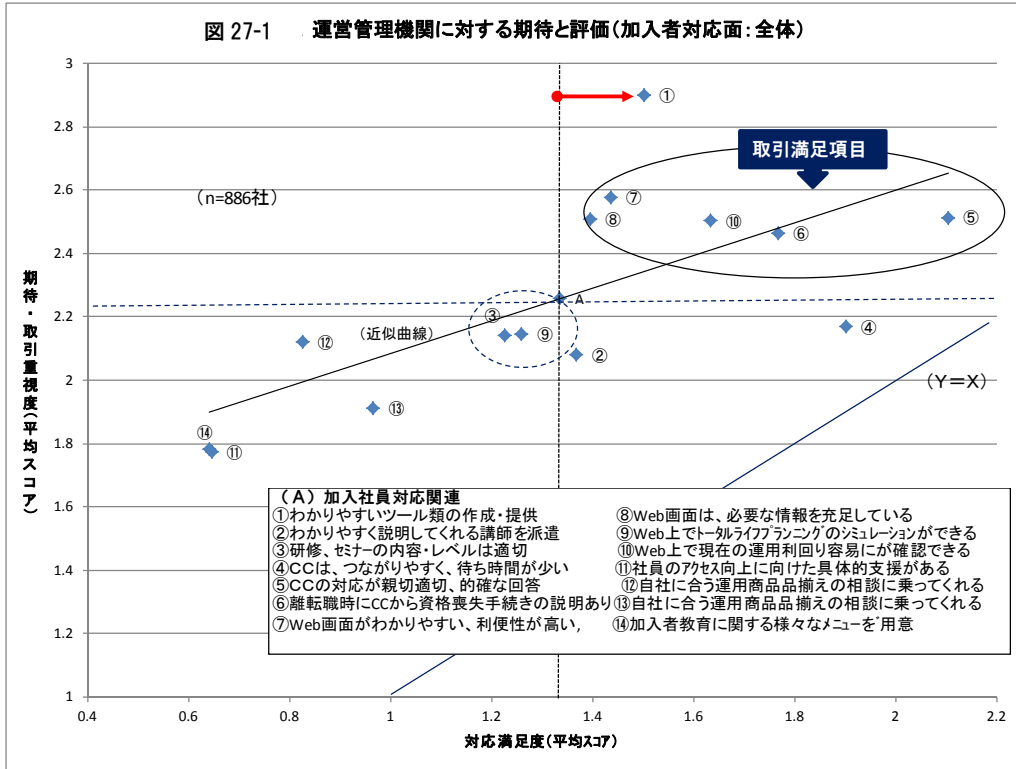
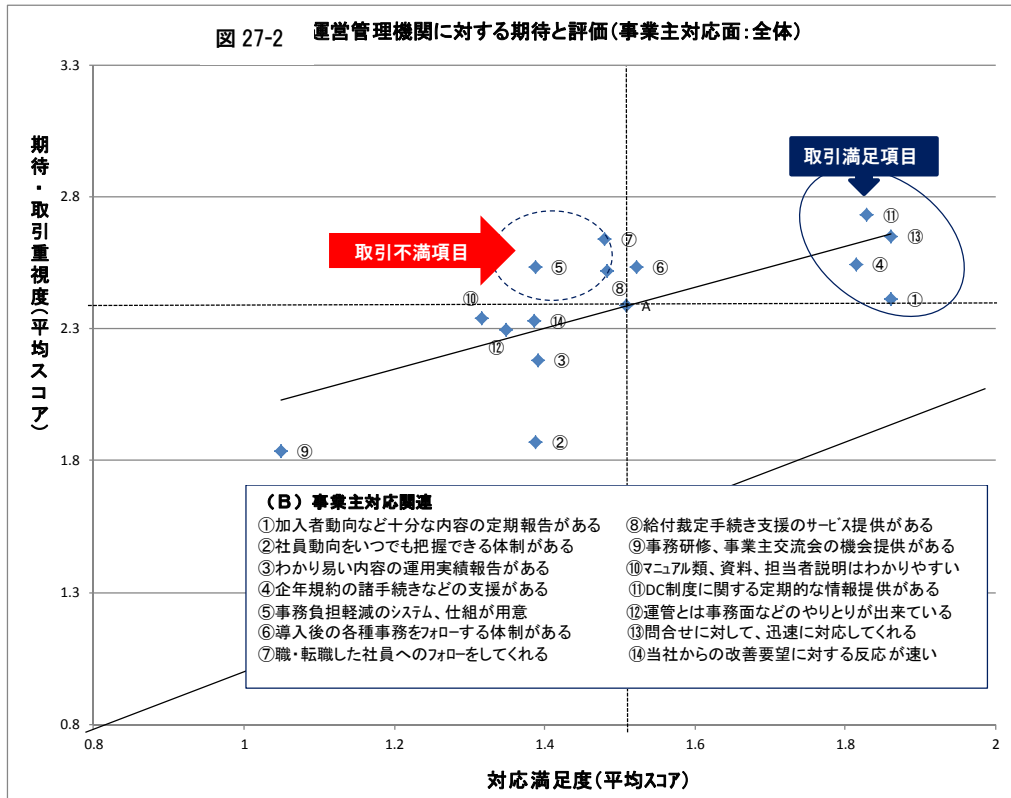


図 27-2 運営管理機関に対する期待と評価(事業主対応面:全体)





それでは、前ページ図 27-1、2 を項目別にみてみよう。

図中の点線は、全体平均を通る線を示し、平均によって区分される 4 つの空間の内、本編では満足空間と不満空間に注目して試みる。

### （加入者対応関連）

図 27-1 によると、運管に対して期待・重視度スコアが高い項目は「①わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる」を除いて、概ね満足空間に布置されている。とくにコールセンター関連項目は満足レベルにある。

「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、従前まで不満空間に、前は満足空間と不満空間の境界領域に布置されていたが、今回初めて満足空間に位置されることになった。運管の当該項目に関する改善努力が窺える。

しかし、依然として期待と対応間のギャップは大きく、満足度を高めるための継続的努力が求められる。また、全体的にコールセンター関連項目（④～⑥）と Web 関連項目（⑦～⑩）の対応評価が高く、満足空間に位置する項目が多い。しかし、「⑨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」は、Web 関連項目で唯一、潜在的な不満空間に位置しており、判断が分かれている。

「⑦ Web 画面はわかりやすい」、「⑧ Web 画面は必要情報を充足している」は、満足空間にあるとはいえ、不満空間近くに位置している、従前同様、今後とも改善が求められる。

「③研修、セミナーの内容・レベルは社員にとって適切」は、前回同様に不満空間に近い潜在的な不満空間に位置している。取引不満足識が醸成しないよう今後の動向に注意し、改善への努力が求められる。

### （事業主対応関連）

図 27-2 をみると、5 項目が満足空間に位置し、3 項目が不満空間に布置している。満足空間にある項目の内、「①加入者動向・運営管理状況など十分な内容の定期報告」、「④企業年金規約の申請、変更手続きなどの支援がある」、「⑩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、「⑥導入後の各種事務をフォローしたり、個別相談できる部署がある」は、不満空間に近い。前回不満空間にいたが、依然期待と対応のギャップが大きい。

なお、不満空間に近接しているのは、「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」、「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」の 3 項目。このうち⑧は⑥同様に前回満足空間にいた。運管の対応は十分ではなく、取引不満足識が顕在したのかもしれない。今後の対応強化が求められる。

### 3) 企業規模別にみる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 28-1、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)

従業員数 99 人までの企業グループにおいて、運営に対して期待・重視度スコアが高い項目は「①わかりやすいツール類（テキスト、ビデオなど）を作成、提供してくれる」を除いて、満足空間に布置している。①は、前は不満空間にあったが、今回は満足空間と不満空間の境界領域に移行している（依然、期待と対応間のギャップが大きい）。

とくにコールセンター関連項目（④⑤⑥）及びWeb関連項目の内3項目（⑦⑧⑩）は満足空間に位置している。

当該層では「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」のみが不満空間と潜在的不満空間に位置しており、運営の対応強化が求められる、

#### (事業主対応関連)

前は、「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」「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」が不満空間にあったが、今回は、⑤は満足空間に、⑩は潜在的不満空間に移行、不満空間に布置する項目はなくなった。

期待度の高い上位3項目（④⑥⑦）は、満足空間にある。概ね期待と対応満足は一致している。

(n=140 社)

図 28-1. 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-99人)

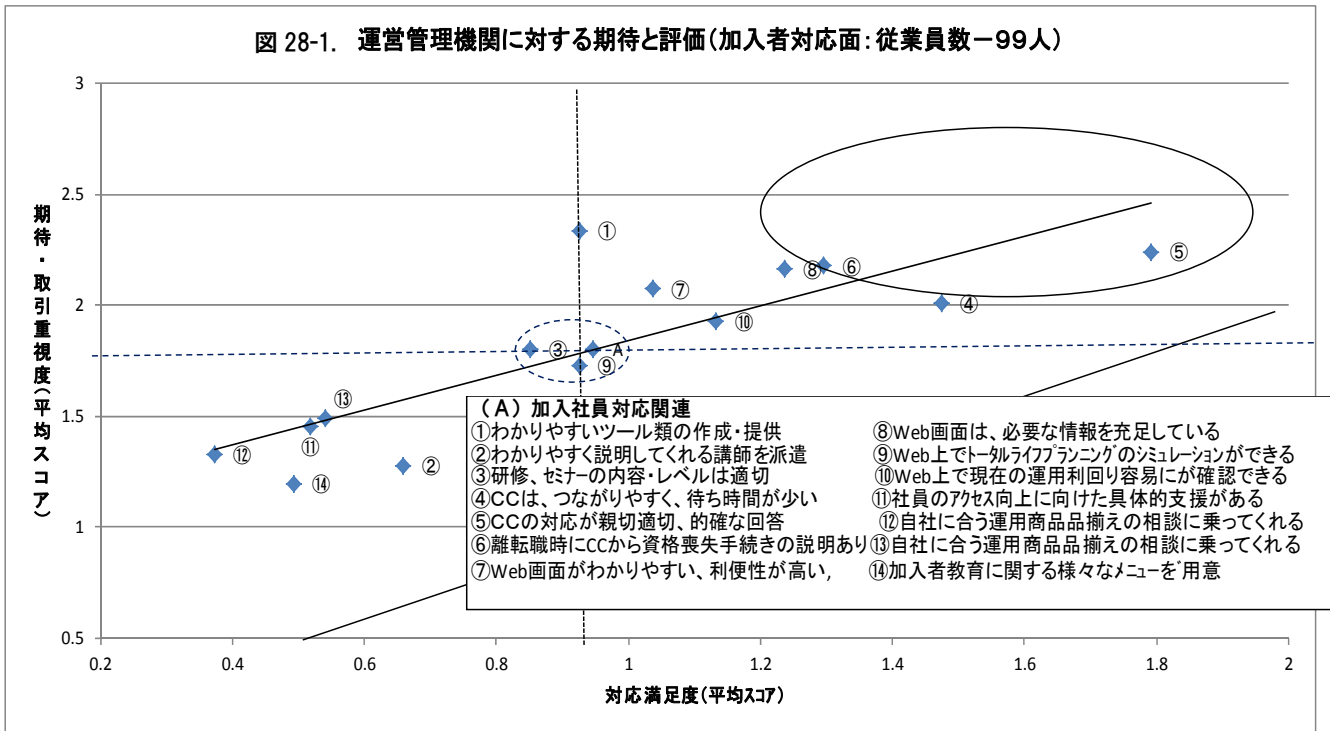
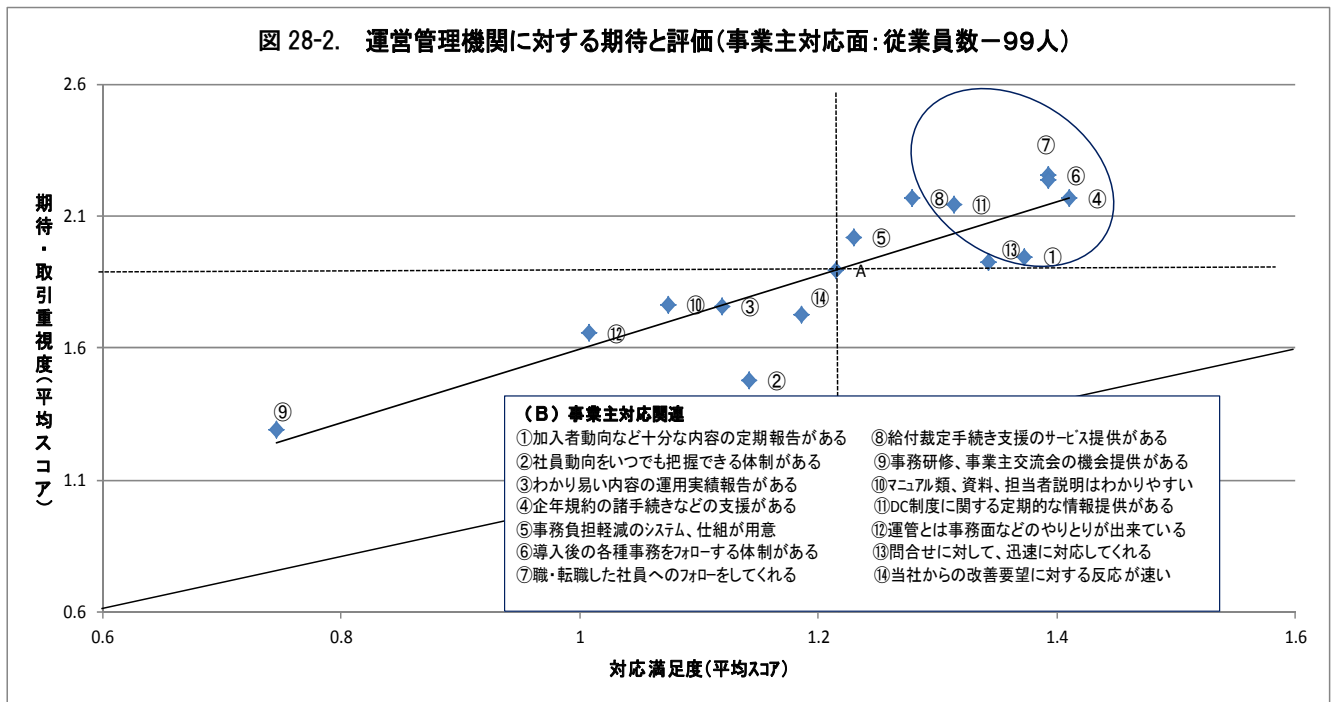


図 28-2. 運営管理機関に対する期待と評価(事業主対応面: 従業員数-99人)



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

- ・次ページ図 29-1、-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）

当該グループの特徴は、2つの項目が外れ値に位置していることである。

まず、運営への期待が最も高い「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、満足空間に位置するものの、期待と対応間のギャップが大きく、不満空間に近接している。当項目については、今後も運営の対応・支援強化が求められる。

「④コールセンターは繋がりがやすく、待ち時間が少ない」は期待以上の対応評価を得ており、現状以上の対応は必要ない位置（潜在的満足空間）に位置している、コールセンター、Web画面ともに特に問題はみられない。

### （事業主対応関連）

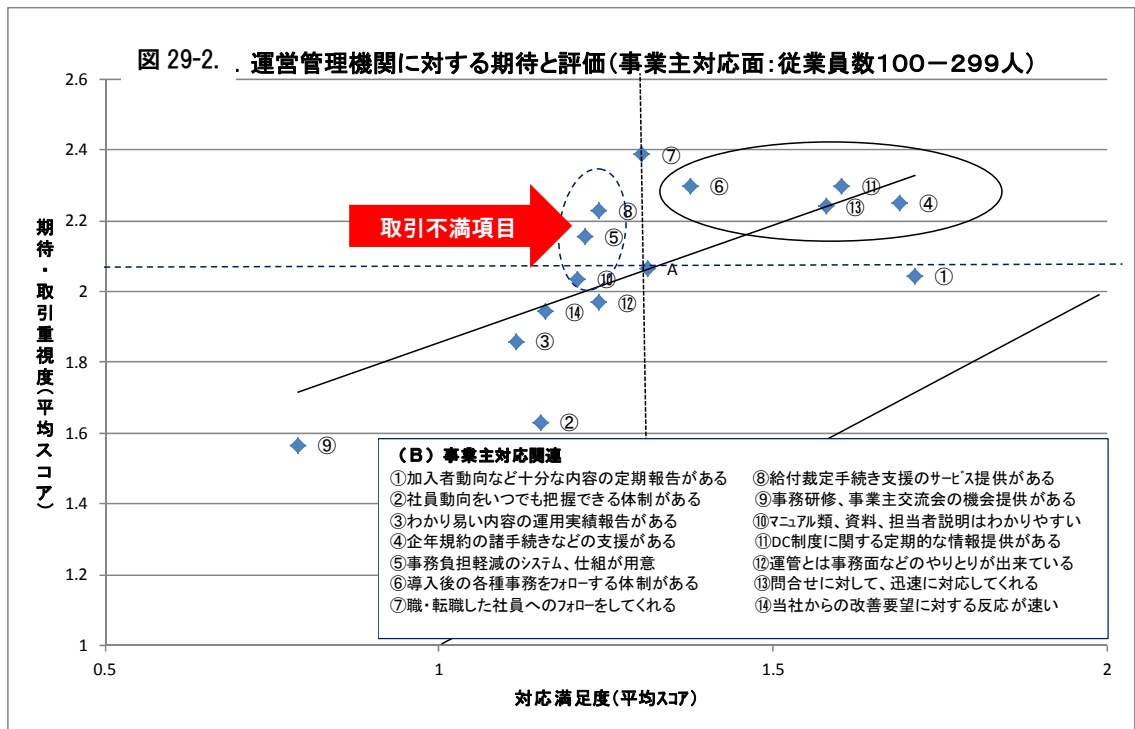
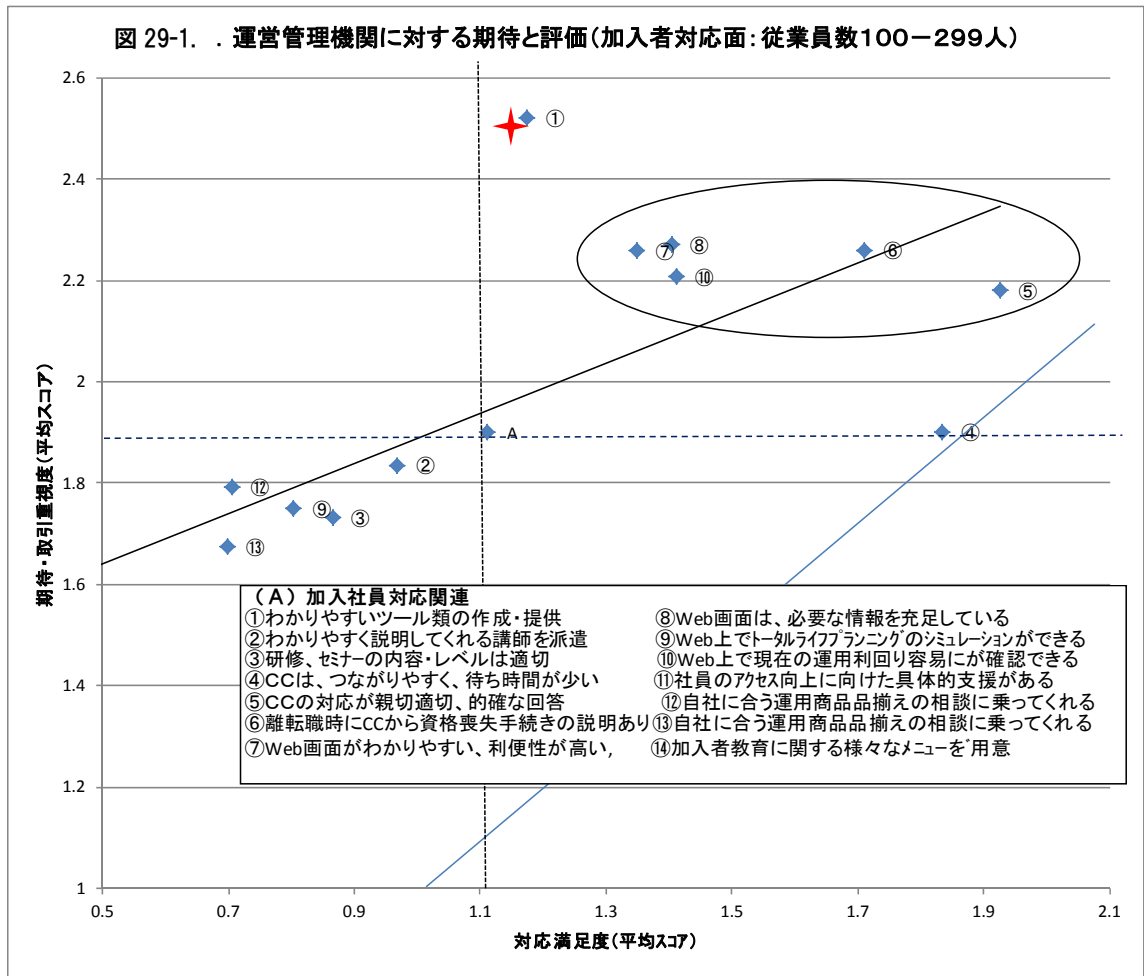
運営に対して期待度の高い項目の多くは、満足空間に布置されている。

とくに、「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報告がある」、「④企業年金規約の申請、変更手続きなどの支援がある」は、期待と運営対応間のギャップが少なく、対応満足度は高い。

反面、「⑤加入や脱退などの事務処理負担軽減するための事業主向けのシステムや仕組が用意されている」、「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」、「⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い」は、前回満足空間にあったが、今回は、不満空間に布置されている。今後の対応強化が求められる。

また、期待度が最も高い「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」、は期待と対応間のギャップが大きく、満足空間と不満空間の境界領域に位置している。運営に対する期待度が高いだけに、顧客企業が取引不満意識を発生しないよう、対応改善・強化が求められる。

(n=259 社)



### 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

- ・次ページ図 30-1, 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)

他の企業グループに比べて、取引満足項目は分散している。

運管への期待が最も高い「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、満足空間に位置している、コールセンター関連項目なども満足レベルにある。

しかし、その一方で、「⑦Web 画面がわかりやすい」、「⑧Web 画面は、必要な情報を充足している」という Web 関連項目は、不満空間もしくは満足空間と不満空間の境界領域に位置している。Web 画面のどこが問題か、運管は顧客企業へのヒアリングを通じて改善・見直しを行う必要がある。

#### (事業主対応関連)

5 項目が満足空間にあり、5 項目は不満空間に位置している。

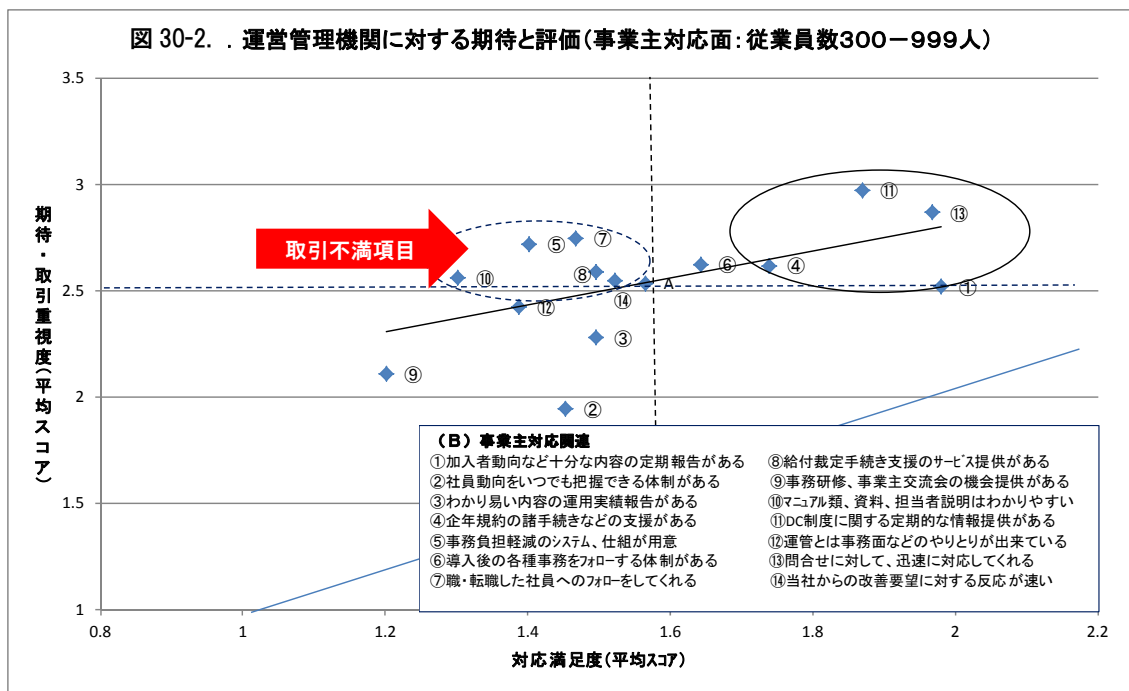
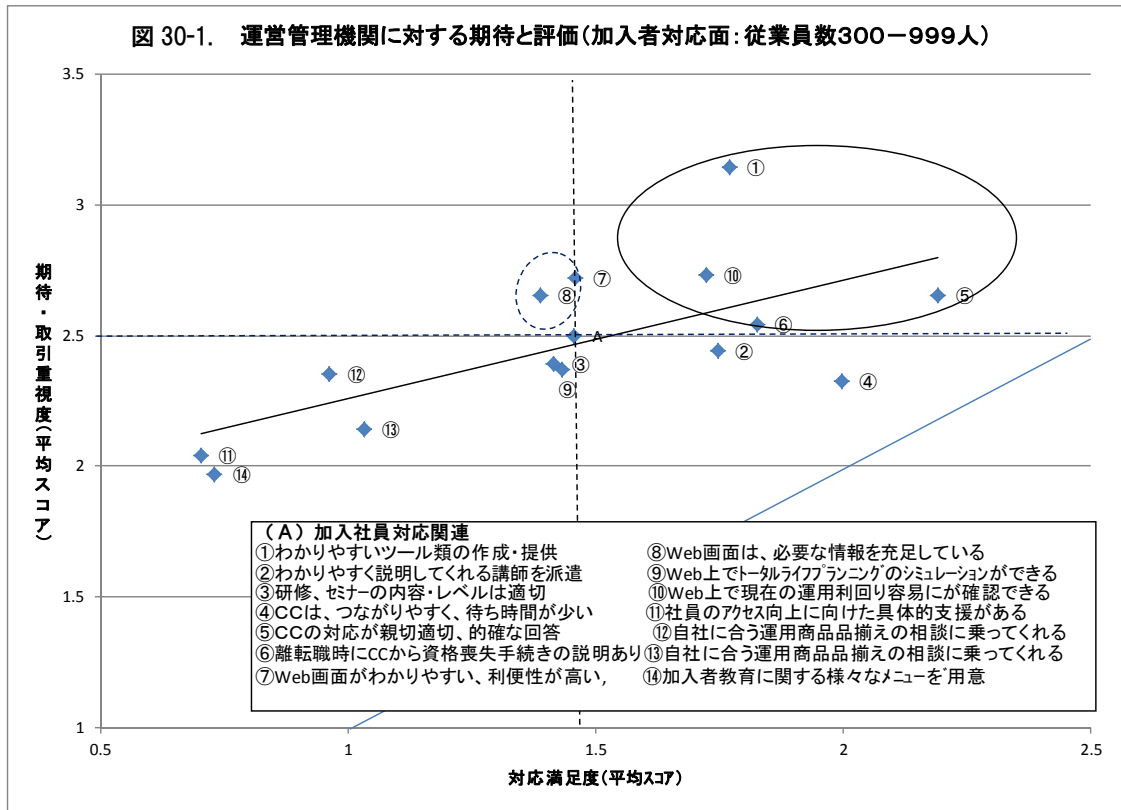
対応の見直し、改善が求められることの多い企業グループである。

運管にする期待度が高い「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。また「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報告がある」、「④企業年金規約の申請、変更手続きなどの支援がある」も満足空間にある。

しかし、「⑥導入後の各種事務をフォローしたり、個別相談できる部署がある」は満足空間に位置するとはいえ、期待と対応間のギャップが大きい。

また、「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」、「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」、「⑩全体的に運管のマニュアル類、各種資料、担当者の説明はわかりやすい」、「⑭当社からの改善、要望に対する反応が早い」は不満空間にある。このうち、⑧は前回満足空間に位置し、⑤⑦⑭は、前回も不満空間に阿多、取引不満意識が高まらない様、現状の見直しと対応改善強化を急ぐことが求められよう。

(n=250 社)



#### 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 31-1、2 である。

#### （加入者対応関連）

取引期待度の高い上位項目はすべて満足空間に布置されている、  
運管への期待が最も高い「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、前回初めて満足空間に移行したが、今回も引き続き満足空間にある。

その一方で、前回満足空間から不満空間に移行した「⑧Web 画面の北分類画面がわかりやすい」は、今回も不満空間に留まっている。当該項目における対応改善はあまり進んでいないのかもしれない。

また、「⑫自社に合う継続教育について、相談に乗ってくれる（提案がある）」は、今回も取引不満空間に位置している。当項目と「⑧Web 画面の北分類画面がわかりやすい」の 2 項目が取引不満足意識を発生する可能性がある項目である。対応改善が求められる。

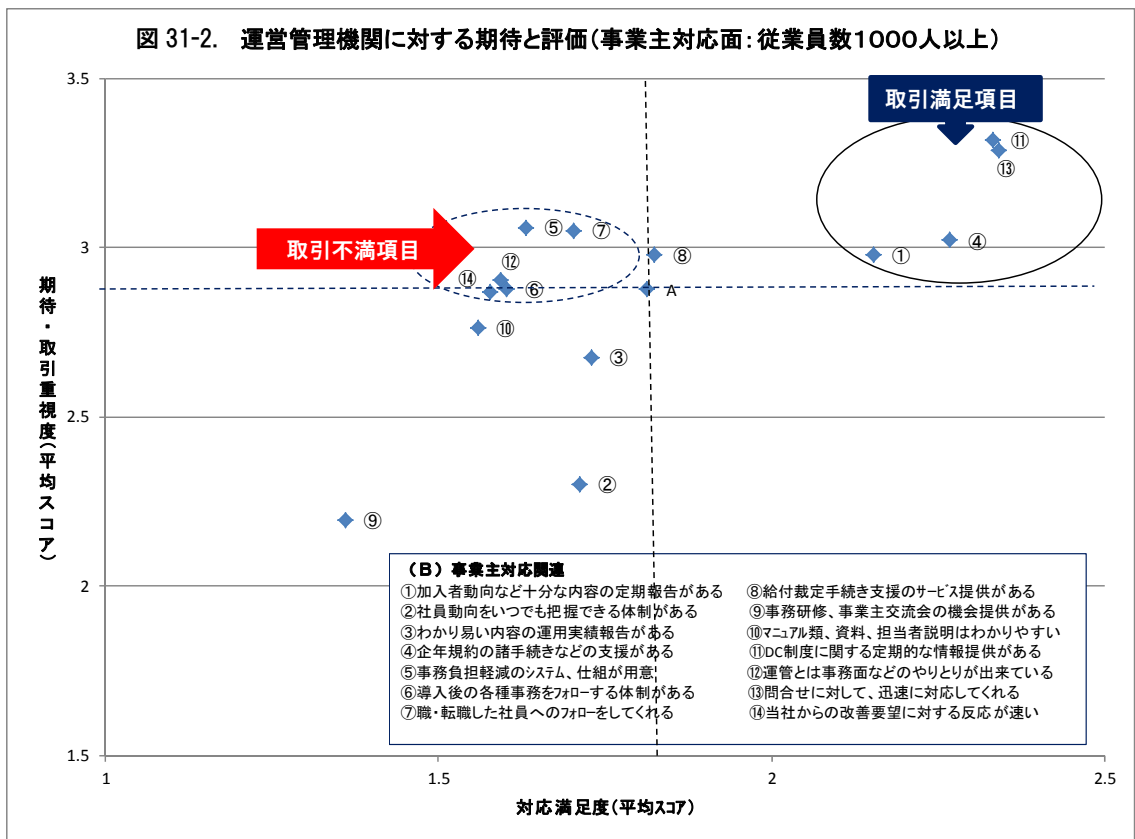
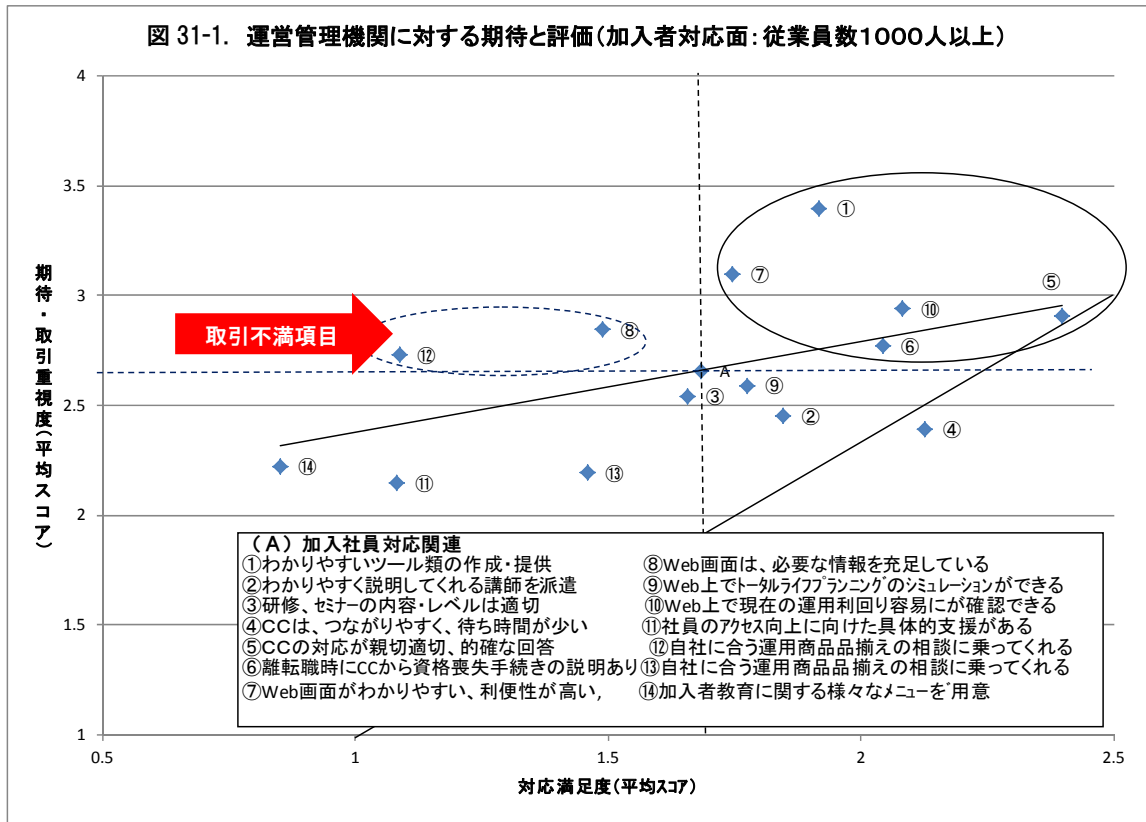
#### （事業主対応関連）

期待度の高い上位 2 項目「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」は、対応評価も高く満足空間に位置している、

不満空間にあるのは、「⑤加入や脱退などの事務負担を軽減するためのシステムや仕組が用意されている」、「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」、「⑩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」の 3 項目である。また、「⑭当社からの改善、要望に対する反応が早い」、「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、個別相談できる体制がある」は不満空間と潜在的不満空間の隣接領域にある。これら 5 項目は、前回の調査においても不満空間にあるか、不満空間に近い位置にあった。そういう意味では、当該項目における運管の対応改善、対応強化があまり行われていなかったのかもしれない。取引不満足意識が顕在化する可能性があるだけにこれらについて、期待と対応間のギャップを埋める継続的な努力が運管に求められる。



(n=228 社)



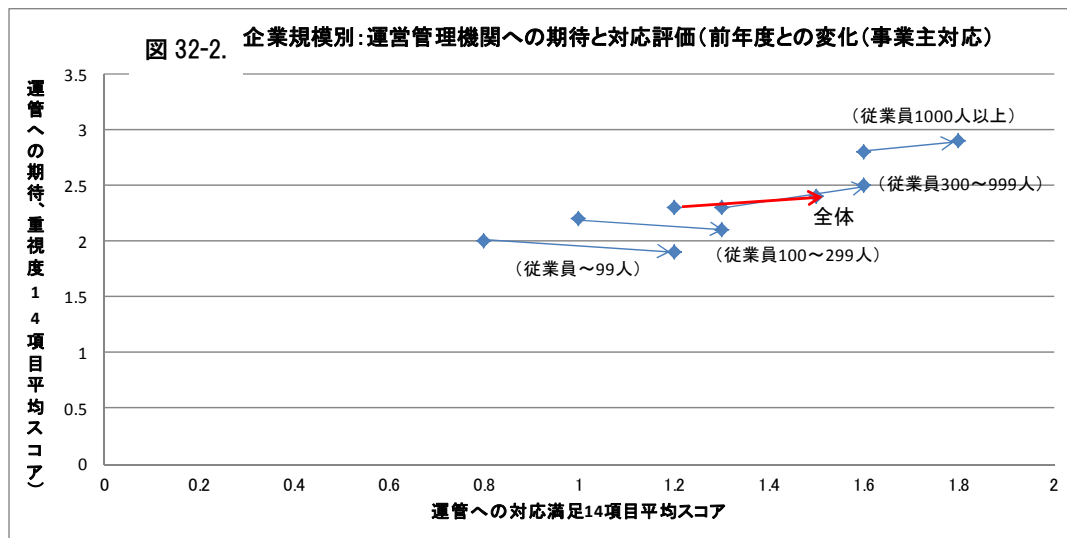
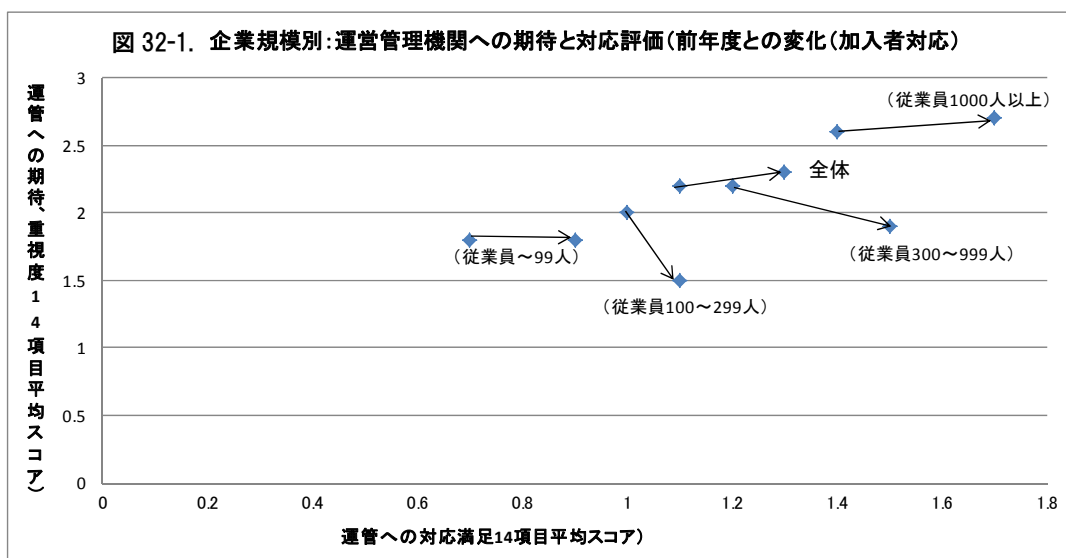
#### 4) 時系列推移

(時系列推移：前回との比較)

- ・ 図 32-1, 2 は、運営に対する期待と評価について、加入者対応面及び事業主対応面の全項目平均スコアを従業員規模別に前回と比較してみたものである。

図 32-1 をみると、加入者対応において、ともにスコアが増加しているのは「従業員数 1000 人以上」だけであった。「従業員数 99 人まで」の小企業では、期待度は変わらず、対応満足が上昇している。「従業員数 100～299 人」及び「従業員数 300～999 人」の企業では運営への期待度は低下した一方で、対応満足度は上昇した。

事業主対応面において期待度・対応評価ともに平均スコアが増加しているのは「従業員数 300～999」と「1000 人以上の企業」である。小企業では運営への期待度は低下したが、対応満足度は上昇した。従業員数 300 人未満までの小企業では期待度は低下、対応満足度は上昇した。小企業における運営への期待度をどう高めるか、は今後の課題といえる。



・次ページ表 24-1, 2 は、運営管理機関の対応評価間の相関をみるために、回答カテゴリーベースでの相関係数をみたものである。

ある項目間で評価が高い（低い）時に、同時に評価が高い（低い）という関係にある場合には、相関係数が 1 に近づく。我々は、この考察を通じて、代替関係にある項目を見つけることができる。以下は相関係数が 0.65 以上の極めて代替関係の強い関係にある項目をあげている。なお、重回帰分析を行うに当たっては、それぞれの中で、取引総合満足との単相関係数が高い項目を、それぞれのグループを代表させて回帰解析を行った(注)。

**加入者対応関連：⇒加入者対応14 項目を5項目に集約**

◇（わかりやすいツール類の作成・提供）と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」：①を代表

◇④（CC のつながり易さ）と⑤（CC 対応が親切、適切）と⑥（離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり）⇒「ITスキル関連項目」：④を代表

◇⑦（Web画面がわかりやすい）と⑧（Web画面は、必要情報を充足）と⑨（Web上でトレーニングのミュレーションができる）と⑩（Web上で現在の運用利回りが確認できる）⇒「Web 関連項目」：⑨を代表

◇⑫（自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる）と⑬（自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる）と⑭（様々な教育メニュー用意）⇒「教育等支援等関連項目」：⑫を代表

**事業主関連項目：14 項目を9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）⇒「運営管理情報関連項目」：①を代表

◇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、給付裁定手続支援関連項目」：⑧を代表

◇⑨（事務研修などの機会提供）と⑩マニュアル、資料の分かりやすさ）と⑪（DC制度の定期的情報提供）⇒「制度運営情報関連項目」：⑩を代表

◇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」：⑬を代表

(注) 相関係数の高い項目で、代表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、代表変数の抽出にあたっては、代替関係の強い項目の中で、総合満足との単相関係数の高い項目を採用した。

表24-1. 運営取引総合満足、加入者対応個別項目間の相関係数(回答カテゴリーベース) \* ケーズワイズ除去(n=841)

	Q20C.総合評価 (総合取引満足)	①わかりやすい ツール類の作成・ 提供	②わかりやすく説明してくれ る講師を派遣	③研修、セミナーの内容・レベル は適切	④つながりやすく、待ち時間 が少しいCC	⑤コールセンターの対応が親切、 適切	⑥離転職時にCCから資格喪失 手続きの説明有
Q20C.総合評価(総合取引満足)	1.0000						
①わかりやすいツール類の作成・提供	0.5056	1.0000					
②わかりやすく説明してくれる講師を派遣	0.4008	0.5980	1.0000				
③研修、セミナーの内容・レベルは適切	0.3879	0.6148	0.7956	1.0000			
④つながりやすく、待ち時間が少しいCC	0.3984	0.3442	0.2739	0.3202	1.0000		
⑤コールセンターの対応が親切、適切	0.3671	0.3917	0.2858	0.3632	0.8061	1.0000	
⑥離転職時にCCから資格喪失手続きの説明有	0.3495	0.3708	0.3504	0.4064	0.6424	0.7158	1.0000
⑦Web画面がわかりやすい	0.4674	0.4876	0.3834	0.4666	0.4953	0.4936	0.5015
⑧Web画面は、必要情報充足	0.4927	0.3934	0.3204	0.3410	0.5941	0.5022	0.4983
⑨Web上でトータルライティングのシミュレーションができる	0.4078	0.4768	0.4132	0.4924	0.4150	0.4593	0.4607
⑩Web上で現在の運用利回りが確認できる	0.4789	0.4131	0.3483	0.3652	0.5100	0.4332	0.4088
⑪社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある	0.3514	0.4675	0.4139	0.5227	0.4434	0.5081	0.5126
⑫自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	0.5355	0.5245	0.5207	0.4933	0.3976	0.3224	0.4058
⑬自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる	0.4659	0.5428	0.4626	0.5405	0.3774	0.4213	0.4555
⑭加入者教育に関する様々なメニューを用意	0.4420	0.4929	0.4666	0.4963	0.4239	0.3774	0.4408

	⑦Web画面がわかりやすい	⑧Web画面は、必要情報充足	⑨Web上でトータルライティングのシミュレーションができる	⑩Web上で現在の運用利回りが確認できる	⑪社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある	⑫自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	⑬自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる	⑭加入者教育に関する様々なメニューを用意
⑦Web画面がわかりやすい	1.0000							
⑧Web画面は、必要情報充足	0.6864	1.0000						
⑨Web上でトータルライティングのシミュレーションができる	0.6071	0.5204	1.0000					
⑩Web上で現在の運用利回りが確認できる	0.6238	0.6412	0.5811	1.0000				
⑪社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある	0.5156	0.4245	0.6288	0.4937	1.0000			
⑫自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	0.4629	0.4624	0.4906	0.5402	0.5314	1.0000		
⑬自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる	0.5135	0.4152	0.5944	0.4378	0.5625	0.6996	1.0000	
⑭加入者教育に関する様々なメニューを用意	0.4790	0.4747	0.5115	0.5290	0.5579	0.6979	0.6868	1.0000

表24-2. 運営取引総合満足、事業主対応個別項目間の相関係数(回答カテゴリーベース) \* ケーズワイズ除去(n=843)

	Q20C.総合評価 (総合取引満足)	①加入者動向など十分な内容の定期報告がある	②社員動向をいつでも把握できる体制がある	③わかりやすい内容の運用実績報告がある	④企業規約の諸手続きなどの支援がある	⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意	⑥導入後の各種事務をフォローする体制がある
Q20C.総合評価(総合取引満足)	1.0000						
①加入者動向など十分な内容の定期報告がある	0.5347	1.0000					
②社員動向をいつでも把握できる体制がある	0.4802	0.6587	1.0000				
③わかりやすい内容の運用実績報告がある	0.4720	0.7021	0.6444	1.0000			
④企業規約の諸手続きなどの支援がある	0.4778	0.5203	0.5458	0.5548	1.0000		
⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意	0.4406	0.5387	0.5205	0.5373	0.5017	1.0000	
⑥導入後の各種事務をフォローする体制がある	0.5452	0.5219	0.5301	0.5099	0.5993	0.6349	1.0000
⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる	0.3745	0.4862	0.4680	0.5195	0.3906	0.5550	0.5668
⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある	0.4185	0.4515	0.4899	0.4843	0.4555	0.5452	0.5369
⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある	0.4377	0.5292	0.5115	0.5478	0.4419	0.5253	0.4515
⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	0.5797	0.5081	0.5130	0.4861	0.4988	0.5043	0.5848
⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある	0.5213	0.6512	0.5577	0.6474	0.5153	0.5773	0.5501
⑫運営とは事務面などのやりとりが出来る	0.5924	0.5300	0.5133	0.5376	0.5083	0.4759	0.5705
⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる	0.5549	0.5663	0.4721	0.5632	0.4689	0.5362	0.5720
⑭当社からの改善要望に対する反応が速い	0.5244	0.4488	0.4879	0.4802	0.4830	0.4216	0.4885

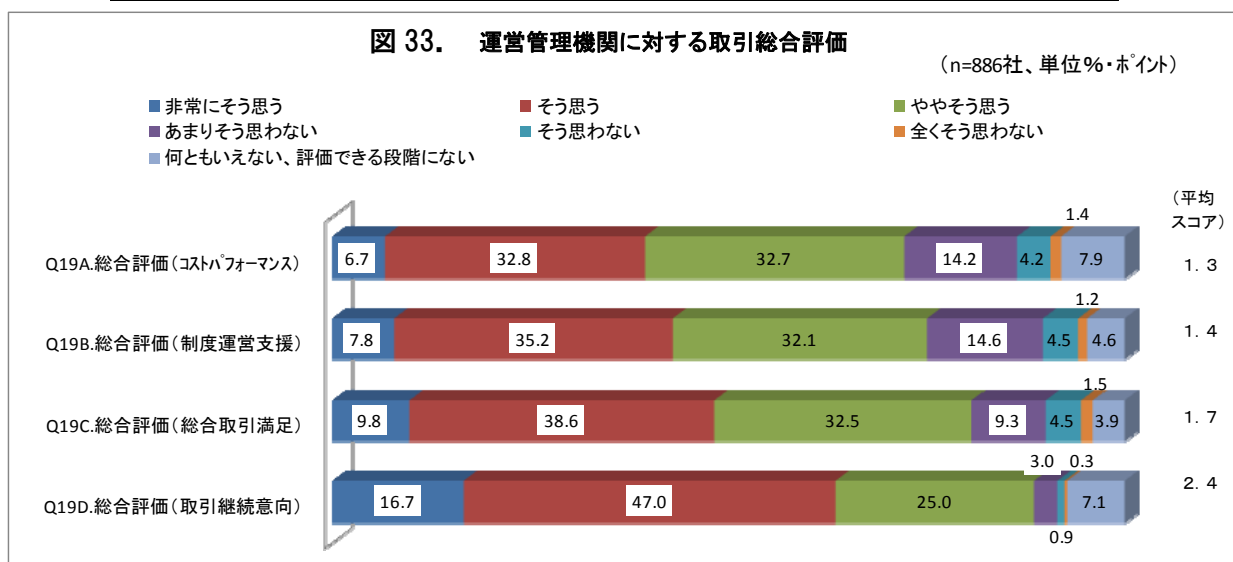
	⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる	⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある	⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある	⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある	⑫運営とは事務面などのやりとりが出来る	⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる	⑭当社からの改善要望に対する反応が速い
⑦職・転職した社員へのフォローをしてくれる	1.0000							
⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある	0.7145	1.0000						
⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある	0.5434	0.5240	1.0000					
⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	0.4371	0.5015	0.5737	1.0000				
⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある	0.4887	0.4445	0.6239	0.5984	1.0000			
⑫運営とは事務面などのやりとりが出来る	0.4624	0.4708	0.5797	0.6318	0.6913	1.0000		
⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる	0.4948	0.4519	0.5769	0.6090	0.6776	0.7134	1.0000	
⑭当社からの改善要望に対する反応が速い	0.4522	0.4779	0.5296	0.5960	0.5756	0.7062	0.7290	1.0000

#### 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20%、制度運営支援20%、総合取引満足で15%、取引継続意向4%である（図33）。

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」という、所謂消極的評価割合が依然としてまだ多い。平均スコアでも取引継続意向を除く3項目で1.ポイント台にすぎず、運営管理機関への取引全体の評価は決して高いとはいえない（これらは概ね従来までと同様の結果）。

(注)平均スコア算出基準: 「非常に満足している」+5点、「満足している」+3点、「やや満足している」+1点、「あまり満足していない」-1点、「満足していない」-3点、「全く満足していない」-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みてみると(下表)、他項目との相関係数が0.8以上と強い相関関係がみられるのは、「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を行うに際して、「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)	1.0000			
Q19B.総合評価(制度運営支援)	0.6820	1.0000		
Q19C.総合評価(総合取引満足)	0.6842	<b>0.8171</b>	1.0000	
Q19D.総合評価(取引継続意向)	0.5803	0.6764	<b>0.8035</b>	1.0000

\* ケースワイズ除去(n=869)

## 5.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 28 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参照。

(注)平均スコア算出基準:「非常に期待/非常に満足している」+5点、「期待/満足している」+3点、「少し期待/ややに満足している」+1点、「あまり期待/満足していない」-1点、「期待/満足していない」-3点、「全く期待/満足していない」-5点、「なんともいえない、評価できる段階にない」0点

我々は、この分析を行うことによって、顧客満足、顧客取引に影響を与える項目を明らかにする。なお、回帰分析を行うにあたっては、対応力を問う項目相互の相関関係の強い項目の中で総合満足との単相関係数の大きい項目を採用し、説明変数を計 14 項目(加入者対応 5 項目、事業主対応 9 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、0.6 以上と極めて代替関係の強い関係にある項目と合成変数は以下の通り(再掲)。

### 加入者対応関連：⇒加入者対応14 項目を5項目に集約

- ◇(わかりやすいツール類の作成・提供)と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」：①を代表
- ◇④(CC のつながり易さ)と⑤(CC 対応が親切、適切)と⑥(離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり)⇒「IT/ITK-関連項目」：④を代表
- ◇⑦(Web画面がわかりやすい)と⑧(Web画面は、必要情報を充足)と⑨(Web上でトータルITソリューションが利用できる)と⑩(Web上で現在の運用利回りが確認できる)⇒「Web 関連項目」：⑨を代表
- ◇⑫(自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる)と⑬(自社に合う商品品揃えの相談に乗ってくれる)と⑭(様々な教育に用意)⇒「教育等支援等関連項目」：⑫を代表

### 事業主関連項目：14 項目を9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)⇒「運営管理情報関連項目」：①を代表
- ◇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、給付裁定手続き支援関連項目」：⑧を代表
- ◇⑨(事務研修などの機会提供)と⑩マニュアル、資料の分かりやすさ)と⑪(DC制度の定期的情報提供)⇒「制度運営情報関連項目」：⑩を代表
- ◇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」：⑭を代表

- ・表示されている数値は、該当項目に対する影響度（t 値）を示している。t 値が高い項目ほど、運管取引満足（CS）の高低に与える影響が大きい。
- 従って、企業・運管相互の取引満足を高めるためには、影響度の高い項目で優先的に対応したほうが効果的、といえる。

表25. 運管取引総合満足に影響を与える個別対応評価項目の影響度(t値)

		全体	従業員数-99人	100-299人	300-999人	1000人以上
加入者 対応項目	決定係数(R2)	0.267	0.265	0.29	0.37	0.23
	①わかりやすいツール類の作成・提供	3.27***		1.6*	1.61*	2.56**
	⑧Web画面は、必要情報充足	1.70*			2.89***	
事業主 対応項目	⑫自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	3.68***	5.41***		3.19***	2.60***
	①加入者動向など十分な内容の定期報告がある	1.86*	6.84***			
	④企年規約の諸手続きなどの支援がある	2.73***		2.47**	1.83*	
	⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意				1.86*	
	⑥導入後の各種事務をフォローする体制がある					
	⑧給付裁定手続き支援のサービス提供がある	3.35**		3.25***		
	⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	4.46***	13.12***	1.98**	3.81***	1.57*
	⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる	3.16***		1.5*		4.28***

(注)増減法(ステップワイズ法)による  $p \leq 0.01$ \*\*\*、 $0.01 < p \leq 0.05$ \*\*、 $0.05 < p \leq 0.1$ \*

- ・表 25 をみると、取引総合満足評価（目的変数）に対して、強い影響度を有する説明変数は加入者対応では「継続教育等支援関連項目」（「従業員数 100-299 人」を除く企業）と「わかりやすいツール類の作成・提供」（「従業員数-99 人」を除く企業）の 2 項目。これらの項目は、偏回帰係数を見ると、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、総合満足度を大きく高めることが出来る。
- ・事業主対応では「運管作成のマニュアル類や各種資料、担当者の説明のわかりやすさ」の影響度が最も大きい（全企業）。加入者社員へのコミュニケーションを考える上で、各種資料のわかりやすさが制度運営を効果的にすると思われるが、当該項目の高い評価は、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である。とくに従業員数が 100 人未満の小企業でその効果は大きい。

それ以外では「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」（とくに「従業員数 1000 人以上」の大企業）、「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」（とくに「従業員数 100-299 人」）、「企業年金規約の申請、変更手続きなどの支援がある」（とくに従業員数「100-299 人」及び「300-999 人の企業」）、「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」（とくに「従業員数-99 人」企業）が CS 影響項目としてあげられている。従業員規模別に顧客満足形成ポイントの違いがみられる。

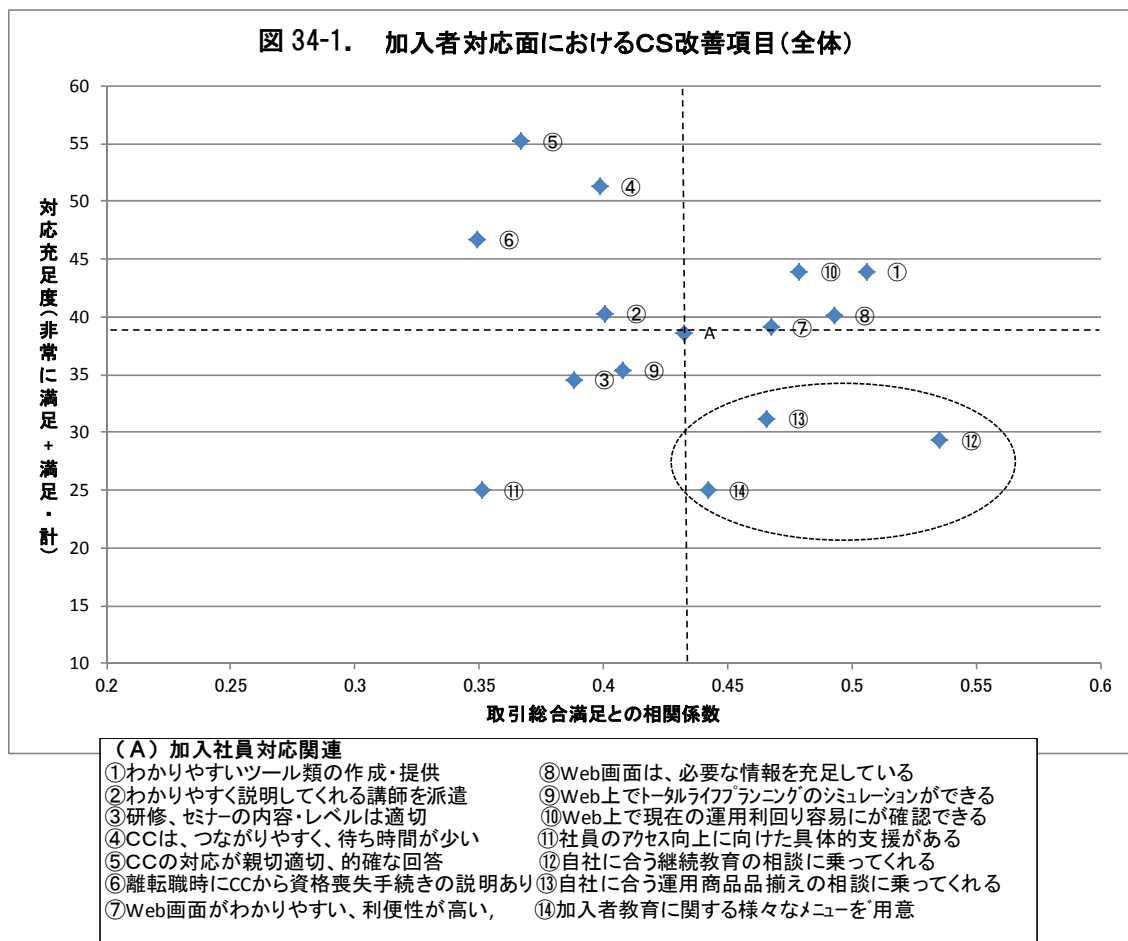


## 6. 運管取引満足形成に向けて改善が求められる項目の抽出

・ 運管取引満足に影響を与える項目とは別に、「各項目の運管対応評価（対応充足状況）」と「当該項目と運管取引総合満足との単相関係数」を用いて、運管は顧客満足を高める上でどこから優先的に改善すべきか、を明らかにする。これは効果的な前ページのCS影響項目の抽出を補強するものである。

図 34-1 は、加入者対応面についてみたものであるが、縦軸に対応充足度（「非常に満足」と「満足」の合計値）をとり、横軸に運管取引総合満足と個別項目の単相関係数をとって、各項目のプロット図を作成した。図中の点線は、対応充足度、運管取引総合満足の平均を示している。我々が注目するのは、“取引総合満足との相関関係が強いものの運管の対応充足度が低い項目、即ち、下図において右下空間に布置されている項目である。当該ポジションにある項目は、顧客との取引強化に向けて運管には優先的に改善・対応強化が求められる項目である。今回、加入者対応面で改善項目として抽出された項目は以下の3項目（ただし、全体）

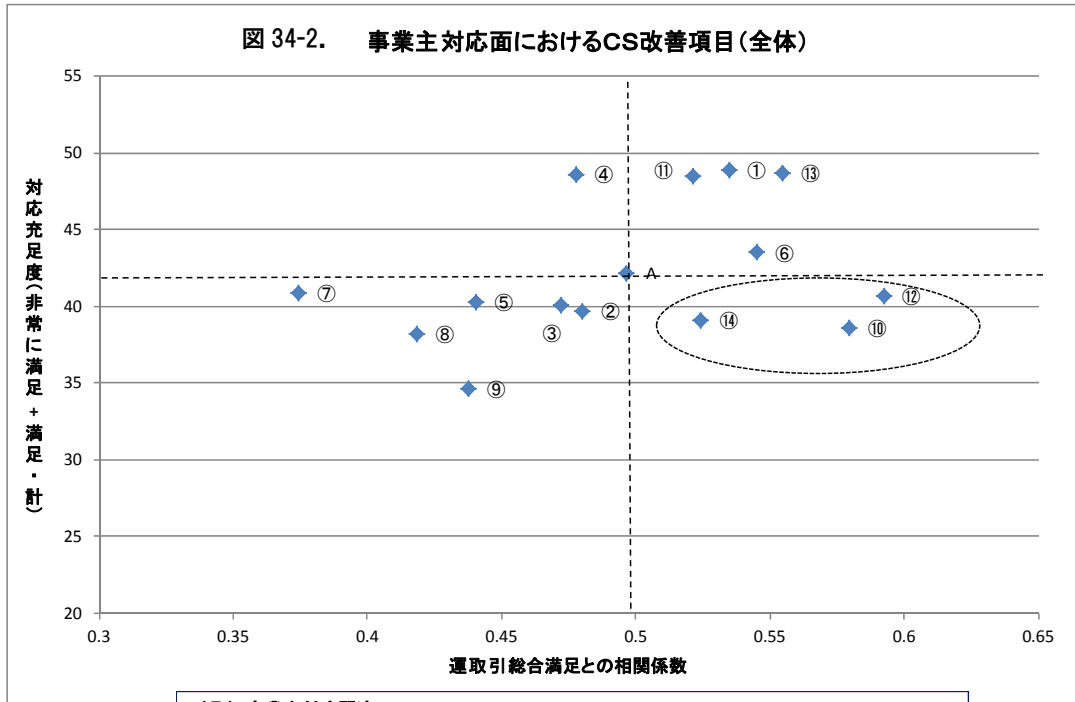
- ⑫ 自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる
- ⑬ 自社に合う商品の品揃えについて相談に乗ってくれる
- ⑭ 加入者教育に関する様々なメニュー、ツールが用意





・図 34-2 は、事業主対応面についてみたものである。加入者同様に右下にポジショニングされている項目をみると、今回、事業主対応面で改善項目として抽出された項目は以下の 3 項目（ただし、全体）である。

- ⑩全体としてマニュアル類や各種資料、担当者の説明はわかりやすい
- 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
- ⑭当社からの改善要望、改善提案に対する反応が早い



- (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
  - ②社員動向をいつでも把握できる体制がある
  - ③わかり易い内容の運用実績報告がある
  - ④年規約の諸手続きなどの支援がある
  - ⑤事務負担軽減のシステム、仕組が用意
  - ⑥導入後の各種事務をフォローする体制がある
  - 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
  - ⑨事務研修、事業主交流会の機会提供がある
  - ⑩マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい
  - ⑪DC制度に関する定期的な情報提供がある
  - ⑫運管とは事務面などのやりとりが出来ている
  - ⑬問合せに対して、迅速に対応してくれる
  - ⑭当社からの改善要望に対する反応が早い

◎下欄に、企業規模別に顧客満足度を高めるうえで運管の改善・対応強化が求められる項目をまとめた。

	加入者対応項目	事業主対応項目
従業員数-99人	⑦⑫⑬	⑫
100-299人	⑨⑫⑬⑭	③⑩
300-999人	⑭	⑦⑭
1000人以上	⑧⑫⑬⑭	⑩⑫⑭

- (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
  - ②わかりやすく説明してくれる講師を派遣
  - ③研修、セミナーの内容・レベルは適切
  - ④CCは、つながりやすく、待ち時間が少ない
  - ⑤CCの対応が親切適切、的確な回答
  - ⑥離転職時にCCから資格喪失手続きの説明あり
  - ⑦Web画面がわかりやすい、利便性が高い、
  - ⑧Web画面は、必要な情報を充足している
  - ⑨Web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
  - ⑩Web上で現在の運用利回り容易に確認できる
  - ⑪社員のアクセス向上に向けた具体的支援がある
  - ⑫自社に合う運用商品品揃えの相談に乗ってくれる
  - ⑬自社に合う運用商品品揃えの相談に乗ってくれる
  - ⑭加入者教育に関する様々なメニューを用意

## 8. 運営管理機関別取引満足度

### (全体動向)

- 取引総合評価を問う4項目の中でキーとなる取引総合満足度を平均スコアでみると(図35)、総合満足度は、平均で1.7ポイント。前回比0.3ポイント上昇している。

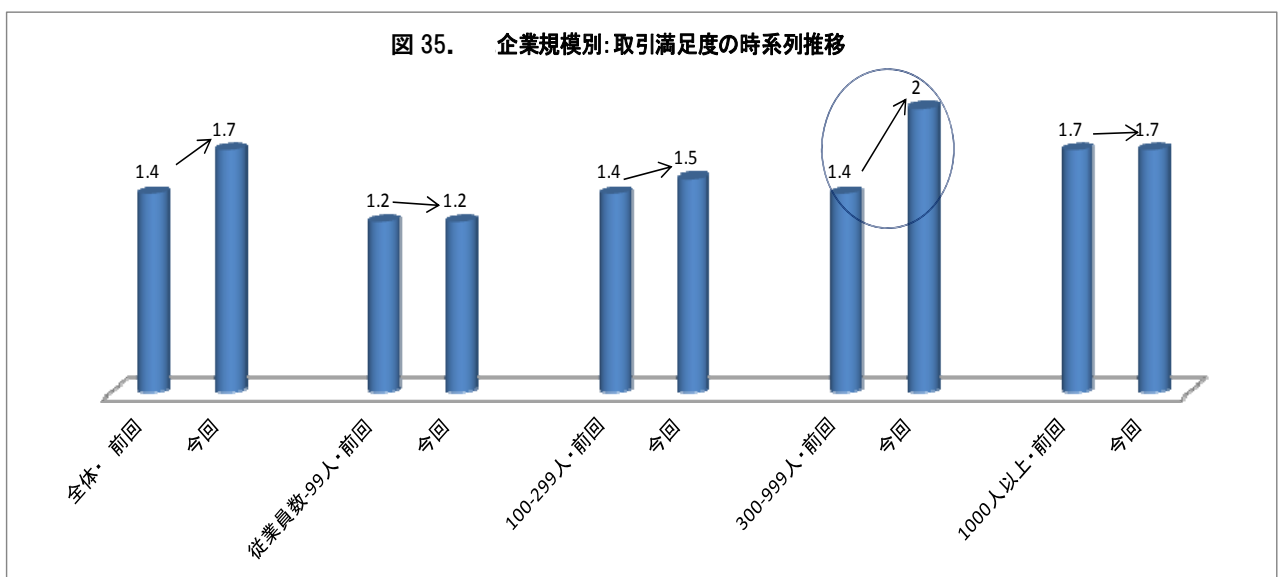
これを企業規模別にみると、取引総合満足度平均スコアは「従業員数99人まで」の小企業と「従業員数1000人以上」の大企業では、前回と変化していない。

上昇幅が最も大きかったのは「従業員数300-999人」の中堅企業。「従業員数300-999人」の中堅企業は、前は0.3ポイント低下したが、今回は一転0.6ポイント上昇した。

回答の分散は、前回よりも縮小している(前回;標準偏差SD2.0、今回1.8)。

\*標準偏差(SD)は、「従業員数300-999人」の中堅企業が最も少なかった。(他の企業は2.1-2.2)従って、「従業員数300-999人」企業におけるCSスコアの高さは確かなことといえる。

(注)平均スコア算出基準:「非常に期待/非常に満足している」+5点、「期待/満足している」+3点、「少し期待/ややに満足している」+1点、「あまり期待/満足していない」-1点、「期待/満足していない」-3点、「全く期待/満足していない」-5点、「なんともいえない、評価できる段階にない」0点



## 8. 運営管理機関との接触頻度

・図 36 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16%に過ぎず、最も多いのは「3か月に1回程度」（「6か月に1回程度」）（各25%）である。「年に1回程度」が10%なので、「年に2-4回程度」が半弱を占める。

なお、「ほとんど接触がない」が12%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1年未満の企業で多い(表26)。

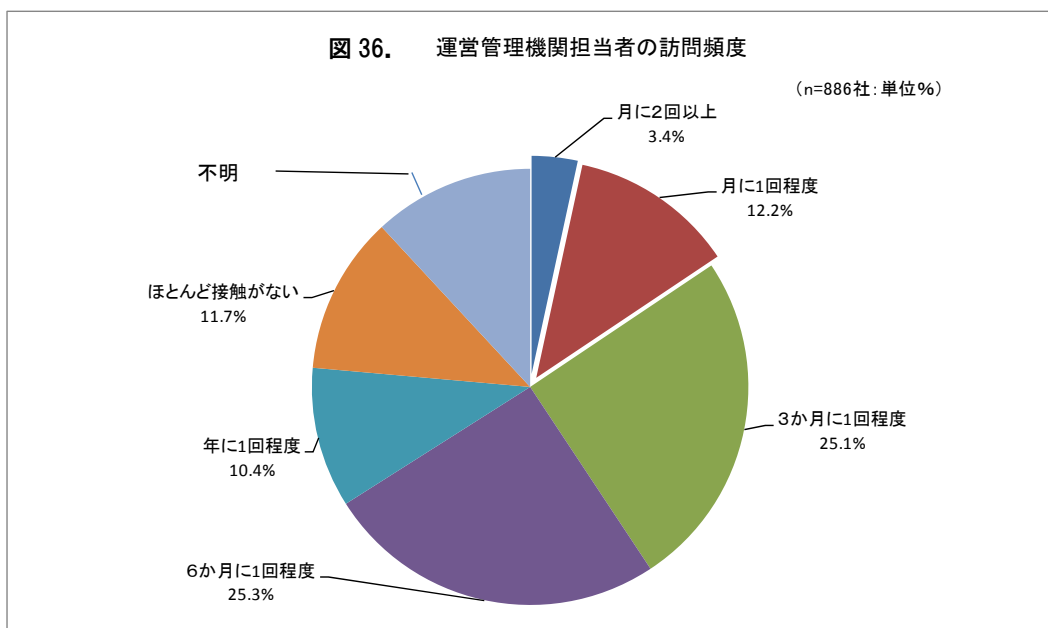


表26. 企業特性別、運営管理機関別：運営管理機関担当者の訪問頻度 (単位%)

	Q17. 運営との接触頻度							
	合計	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	不明
全体	886	3.4	12.2	25.1	25.3	10.4	11.7	11.9
主な業種 建設業	68	1.5	10.3	20.6	20.6	17.6	20.6	8.8
製造業（素材関連）	38	2.6	15.8	36.8	15.8	5.3	10.5	13.2
製造業（機械関連）	71	2.8	12.7	29.5	25.4	7.0	12.7	9.9
製造業（自動車関連）	44	4.5	13.6	27.3	25.0	9.1	11.4	9.1
製造業（食品関連）	42	4.8	16.7	26.2	35.6	9.5	2.4	4.8
製造業（その他）	124	4.0	14.5	25.8	21.0	9.7	12.1	12.9
運輸業	29	3.4	6.9	31.2	31.0	10.3	10.3	6.9
情報・通信業	59	3.4	11.9	27.1	28.7	11.9	6.8	10.2
卸売・小売業	219	3.2	10.0	20.5	27.0	10.0	14.2	15.1
サービス業	76	3.9	11.8	21.1	22.4	10.5	17.1	13.2
従業員数 ～99人	141	5.0	8.5	10.6	17.7	15.6	22.0	20.6
100～299人	261	2.7	7.3	19.5	28.7	14.2	14.2	13.4
300～999人	251	5.2	13.1	26.6	22.7	9.6	11.2	11.6
1000人以上	229	1.3	19.2	38.8	29.3	3.5	3.5	4.4
制度導入後1年未満 (H14,15)	57	8.8	17.5	14.0	15.8	3.5	19.3	21.1
1年～3年未満 (H12-13)	58	3.4	24.3	22.4	24.1	10.3	10.3	5.2
3年～5年未満 (H10-11)	146	2.7	14.4	24.7	26.1	6.8	13.0	12.3
5年～7年未満 (H8-9)	133	3.8	10.5	23.3	24.9	10.5	13.5	13.5
7年～9年未満 (H6-7)	169	3.6	8.3	28.3	24.9	14.8	8.9	11.2
9年以上 (H1-5)	283	2.8	10.6	24.7	27.9	11.3	11.0	11.7
制度運営の現状に満足	338	5.3	15.4	26.3	27.5	8.6	7.1	9.8
不満	438	2.5	11.0	25.7	24.2	11.0	13.0	12.6
運営取引の現状に満足	702	3.3	13.0	28.0	27.5	9.4	9.0	9.8
不満	133	4.5	9.8	15.0	21.1	13.5	24.1	12.0

(希望の接触頻度)

- ・現在の運管の訪問頻度と希望する運管の訪問頻度との関係を見たのが、表 27-1 である。

この結果を見ると、概ね運管の訪問頻度と希望する運管の訪問頻度は重なることが多い。

しかし、現在の訪問頻度が「3か月に1回程度」を下回る場合には、現状を上回る訪問頻度を希望する企業が多い。現在の訪問頻度が「年に1回程度」の企業では、半数以上が「6か月に1回程度」以上の訪問を希望する。現在「ほとんど接触がない」企業でも少なくとも「年に1回程度」の訪問を希望する企業が4割、「6か月に1回程度」以上の訪問を希望する企業は4割程度ある。

従って、当調査結果を見る限り、**現在訪問頻度の少ない企業は決して現在の訪問頻度に満足している訳ではない**。訪問頻度の少なさが取引不満に繋がる可能性があることに運管は留意する必要がある。

表 27-1. 現在の運管との接触頻度と希望する接触頻度

		合計	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
	全体	886	3.6	15.9	31.5	24.4	9.3	1.4	0.1	13.8
Q23. 運管との接触頻度（過去1年以内）	月に2回以上	30	50.1	13.3	16.7	13.3	3.3	0.0	0.0	3.3
	月に1回程度	108	1.9	82.4	5.6	8.3	0.9	0.9	0.0	0.0
	3か月に1回程度	222	2.3	14.0	77.2	4.1	0.5	0.5	0.0	1.4
	6か月に1回程度	225	0.0	4.4	30.7	60.9	1.8	0.0	0.0	2.2
	年に1回程度	92	1.1	2.2	14.1	39.1	37.0	1.1	0.0	5.4
	ほとんど接触がない	104	8.7	3.8	12.5	19.2	39.4	8.7	1.0	6.7

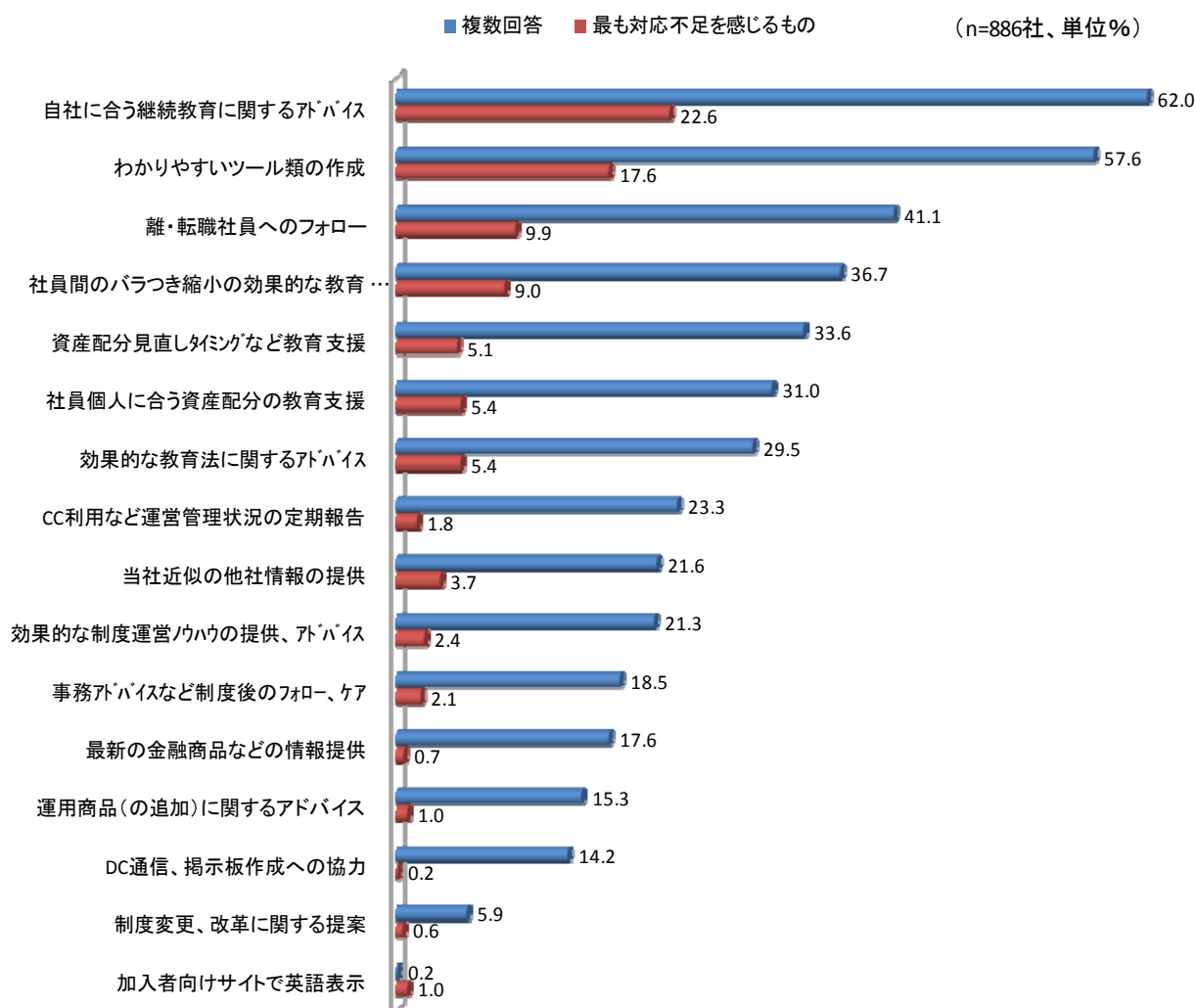
## 9. 運営管理機関への要望（今後対応してほしいこと）

・図 37 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「自社に合う継続教育に関するアドバイス、協力」である（62%）。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）」（58%、41%）となっている。当結果は、今までの結果と変わらない。また「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、現在運営管理機関が充分に対応できていない状況、運営の対応不足を示唆するものである。上位項目について、運営における今後の対応改善と対応強化が望まれる。

全体的な傾向としては、社員の当制度に対する関与を促す効果的な教育支援、アドバイスに関する要望が多い。

図 37. . 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)

- ・従業員数の多い企業ほど「自社に合う継続教育に関するアドバイス、協力」や「社員間のバラツキを少なくするための効果的な教育法のアドバイス」を運営に求める(表28)。

表28. 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	自社に合う継続教育に関するアドバイス	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	社員間のバラつき縮小の教育的な教育支援	CC利用など運営管理状況の定期報告	当社近似の他社情報の提供	最新の金融商品などの情報提供
全体	886	57.6	62.0	29.5	31.0	33.6	36.7	23.3	21.6	17.6
主な業種 建設業	68	52.9	60.3	29.4	33.8	35.3	36.8	22.1	25.0	20.6
製造業(素材関連)	38	65.8	63.2	21.1	28.9	28.9	44.7	18.4	28.9	13.2
製造業(機械関連)	71	57.7	60.6	28.2	19.7	35.2	42.3	19.7	16.9	19.7
製造業(自動車関連)	44	61.4	59.1	22.7	36.4	34.1	45.5	27.3	20.5	6.8
製造業(食品関連)	42	54.8	73.8	33.3	33.3	45.2	38.1	19.0	35.7	16.7
製造業(その他)	124	59.7	71.0	30.6	33.9	37.1	37.1	32.3	21.0	13.7
運輸業	29	65.5	69.0	34.5	31.0	27.6	48.3	31.0	27.6	31.0
情報・通信業	59	50.8	54.2	37.3	23.7	27.1	40.7	32.2	22.0	18.6
卸売・小売業	219	58.0	62.1	27.9	30.6	31.5	33.3	20.5	21.5	17.8
サービス業	76	52.6	55.3	26.3	31.6	27.6	28.9	18.4	17.1	15.8
従業員数 ～99人	141	48.2	53.9	19.1	27.7	33.3	24.1	17.7	12.8	22.7
100～299人	261	58.2	60.2	30.3	35.6	33.7	37.5	16.9	16.9	18.8
300～999人	251	59.8	63.3	29.1	28.3	31.9	34.7	28.7	21.9	15.5
1000人以上	229	60.7	67.7	34.9	31.4	36.2	45.9	27.9	32.3	15.3
制度導入後1年未満(H14,15))	57	66.7	61.4	26.3	29.8	35.1	33.3	26.3	15.8	19.3
1年～3年未満(H12-13)	58	67.2	65.5	37.9	29.3	32.8	27.6	15.5	22.4	10.3
3年～5年未満(H10-11)	146	50.7	61.0	26.7	37.7	33.6	33.6	19.2	18.5	17.1
5年～7年未満(H8-9)	133	60.2	64.7	33.1	28.6	28.6	44.4	24.8	23.3	19.5
7年～9年未満(H6-7)	169	55.6	64.5	26.6	27.2	37.3	34.3	25.4	23.1	15.4
9年以上(H1-5)	283	54.4	58.0	27.9	30.7	31.4	38.5	23.3	23.0	19.1
DC特性②・マッチング拠出実施	293	58.7	64.2	29.7	35.2	39.2	39.9	20.5	20.8	17.7
マッチング拠出実施していない	580	57.4	61.0	29.7	29.5	31.4	35.3	25.0	22.4	17.6
継続教育の実施計画がある	259	56.0	62.5	37.5	34.7	38.6	42.9	22.4	25.5	18.1
具体的計画ないが、実施する予定	285	61.8	71.6	30.9	31.9	37.2	39.6	22.5	23.5	18.6
実施したいが、予算面などから困難	132	62.9	65.2	26.5	31.1	27.3	37.1	31.8	20.5	15.2
継続教育を実施する予定はない	207	51.2	45.4	19.3	25.1	27.1	24.6	19.8	15.0	16.4
制度運営の現状に満足	338	52.7	53.8	24.3	28.1	32.0	34.3	20.7	17.8	17.5
不満	438	61.9	69.9	34.5	34.5	36.3	40.4	25.3	24.0	16.9

	合計	運用商品(の追加)に関するアドバイス	DC通信、揭示板作成への協力	離・転職社員へのフォロー	事務アドバイスなど制度後のフォロー、ケア	効果的な制度運営/カウの提供、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	累計
全体	886	15.3	14.2	41.1	18.5	21.3	32.1	3.4	465.2
主な業種 建設業	68	14.7	7.4	44.1	13.2	14.7	25.0	5.9	448.5
製造業(素材関連)	38	13.2	5.3	42.1	28.9	23.7	42.1	7.9	484.2
製造業(機械関連)	71	18.3	16.9	38.0	19.7	18.3	39.4	7.0	467.6
製造業(自動車関連)	44	4.5	15.9	38.6	20.5	20.5	27.3	6.8	454.5
製造業(食品関連)	42	16.7	11.9	35.7	11.9	19.0	33.3	2.4	483.3
製造業(その他)	124	14.5	15.3	41.9	19.4	25.0	29.8	4.0	490.3
運輸業	29	27.6	20.7	48.3	34.5	37.9	34.5	0.0	575.9
情報・通信業	59	18.6	10.2	37.3	16.9	23.7	28.8	3.4	449.2
卸売・小売業	219	13.7	17.8	40.6	17.4	20.5	34.2	3.2	456.6
サービス業	76	15.8	11.8	44.7	21.1	17.1	32.9	0.0	426.3
従業員数 ～99人	141	16.3	9.2	46.8	12.8	20.6	30.5	1.4	405.7
100～299人	261	16.9	9.2	41.4	17.2	18.0	23.4	1.9	442.9
300～999人	251	14.3	16.3	41.0	19.1	19.5	31.5	1.6	462.9
1000人以上	229	14.4	20.5	37.6	23.1	27.9	43.2	8.3	532.3
制度導入後1年未満(H14,15))	57	26.3	12.3	40.4	26.3	29.8	40.4	1.8	494.7
1年～3年未満(H12-13)	58	17.2	13.8	37.9	17.2	13.8	32.8	10.3	458.6
3年～5年未満(H10-11)	146	22.6	13.0	46.6	25.3	19.9	36.3	2.7	469.9
5年～7年未満(H8-9)	133	15.0	8.3	35.3	13.5	15.8	29.3	3.0	453.4
7年～9年未満(H6-7)	169	15.4	18.9	42.0	19.5	26.6	37.3	4.1	480.5
9年以上(H1-5)	283	10.2	11.0	41.3	14.8	18.7	29.3	2.5	440.3
DC特性②・マッチング拠出実施	293	18.1	13.0	38.2	20.1	20.8	31.7	3.1	476.1
マッチング拠出実施していない	580	14.0	15.0	43.1	17.9	22.1	32.6	3.4	464.3
継続教育の実施計画がある	259	15.8	14.3	35.9	18.1	23.2	36.7	4.6	492.7
具体的計画ないが、実施する予定	285	19.6	16.8	41.8	22.5	24.6	30.5	4.2	503.2
実施したいが、予算面などから困難	132	8.3	17.4	48.5	18.9	18.9	35.6	3.0	472.7
継続教育を実施する予定はない	207	13.0	8.7	41.5	13.5	16.4	26.6	1.0	374.9
制度運営の現状に満足	338	17.2	11.8	39.9	17.2	18.3	36.1	4.4	432.2
不満	438	15.3	16.2	42.9	18.9	21.7	28.3	3.0	495.2