

企業型確定拠出年金制度運営の現状、課題整理および
制度導入企業と運営管理機関間の関係強化に向けて

企業型確定拠出年金導入企業対象

「第 16 回：企業型確定拠出年金制度の制度運営

および運営管理機関取引に関する調査」

全体報告書

2019年12月

特定非営利活動法人 確定拠出年金総合研究所

I N D E X

□調査概要	i
□サマリー	①
□制度運営の現状と課題	
Ⅰ．企業型確定拠出年金制度の特性	1
1．現在導入中のDC制度以外の他の退職金制度	1
2．退職給付制度に占める企業型DC制度の割合	2
3．企業型DC制度において導入している制度内容	3
4．マッチング拠出の導入とその加入率推移	5
Ⅱ．資産運用の状況	6
1．投資信託商品の運用割合	6
2．DC制度加入以降における運用平均利回り	8
3．「想定あるいは目標となる」運用利回りの設定状況	10
Ⅲ．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	11
1．継続教育に対する取組姿勢の変化	11
2．継続教育実施計画（この1-2年以内）	13
3．継続教育の方法、頻度	16
4．継続教育に期待する効果	17
5．継続教育を実施するうえでの悩み・課題	18
Ⅳ．企業型確定拠出年金制度運営の現状と課題	21
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	21
2．制度運営上の悩み、課題	30
Ⅴ．運営管理機関取引の現状と今後	35
1．運営管理機関の対応評価	35
2．現在取引の運営管理機関に対する取引総合評価	43
3．取引評価に影響を与える項目の抽出	45
4．運営取引満足形成に向けて改善が求められる項目の抽出	47
5．企業規模別取引満足度	49
6．運営管理機関との接触状況、接触頻度	50
7．この1年以内における運営担当者の変更	53
8．この1年以内における運営の取引姿勢の変化知覚	54
9．他運営管理機関からのアプローチ	56

VI. 担当者の変更と DC 制度運営	57
1. 担当者の変更頻度	57
2. 担当者の変更時における引継の充分さ	58
3. その他調査協力の担当者プロフィール	59

【調査概要】

1. 調査目的；

- 企業型確定拠出年金制度（DC 制度）の承認規約数は、2019 年 6 月 30 日時点で 6,213 件、加入者数約 7,164 千人、実施事業主数は 33,762 社に達しています（厚労省）。

DC 制度加入者数は、確定給付企業年金の加入者数 901 万人（H30 年 3 月末、企業年金連合会）を下回っているとはいえ、その差は年々縮小しています。

また DC 制度改正法に伴い、本格導入された iDeCo の加入者数は、2019 年 6 月 30 日時点で 1,278 千人に達しています（厚労省）。

このように公的年金の将来が見通せない中、自助努力型の老後向け資産形成手段としての確定拠出年金制度に対する期待は、年々高まりをみせているのですが、それは同時に、運営管理機関に対する取引ニーズを一層高度化、多様化すると考えられます。

- そこで、この調査で上記のような状況を鑑み、制度運営の現状及び DC 導入企業の抱える課題、悩みは何か、課題改善に向けて運営管理機関を始めとする外部機関とどのような連携をとるべきか、などを把握するために実施するものです。なお当調査は、継続的に実施しており、今回が 16 回目となります。

2. 調査設計；

- 1) 調査対象 ；2019 年 3 月末までの承認規約代表事業所 6,161 社の内、運営管理機関関連グループ会社、住所不明・倒産企業、企業型確定拠出年金制度中止及び調査拒否表明企業を除いた 5,066 社の確定拠出年金担当者
- 2) 調査方法 ；郵送調査と当社ホームページによるネットリサーチの併用
- 3) 回収数；1,237 社（回収率：24.4%、内ネット回答 561 社）*(注)
- 4) 調査時期 ；2019 年 5 月 20 日（月）～7 月 13 日（土）
- 5) 調査実施主体；特定非営利活動法人 確定拠出年金総合研究所（NPO DC 総研）

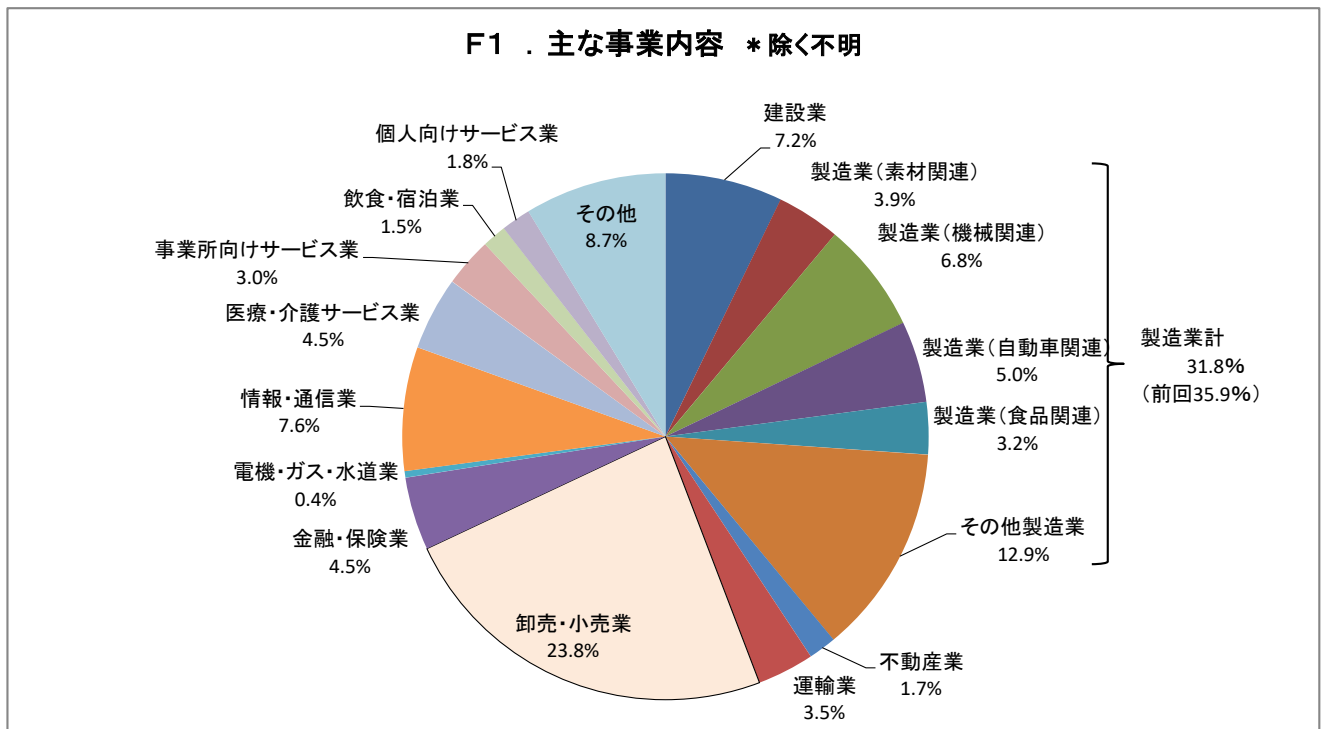
*(注)ネット回答 561 社の内、106 社は殆ど回答をしていないか、早期に調査から脱落していた。

従って、報告書の作成に当たっては、上記 106 社を除外した。またカットオフ（調査締切）後に 4 社から回答があったがこの 4 社も集計から除外、1127 社で集計分析を行った。

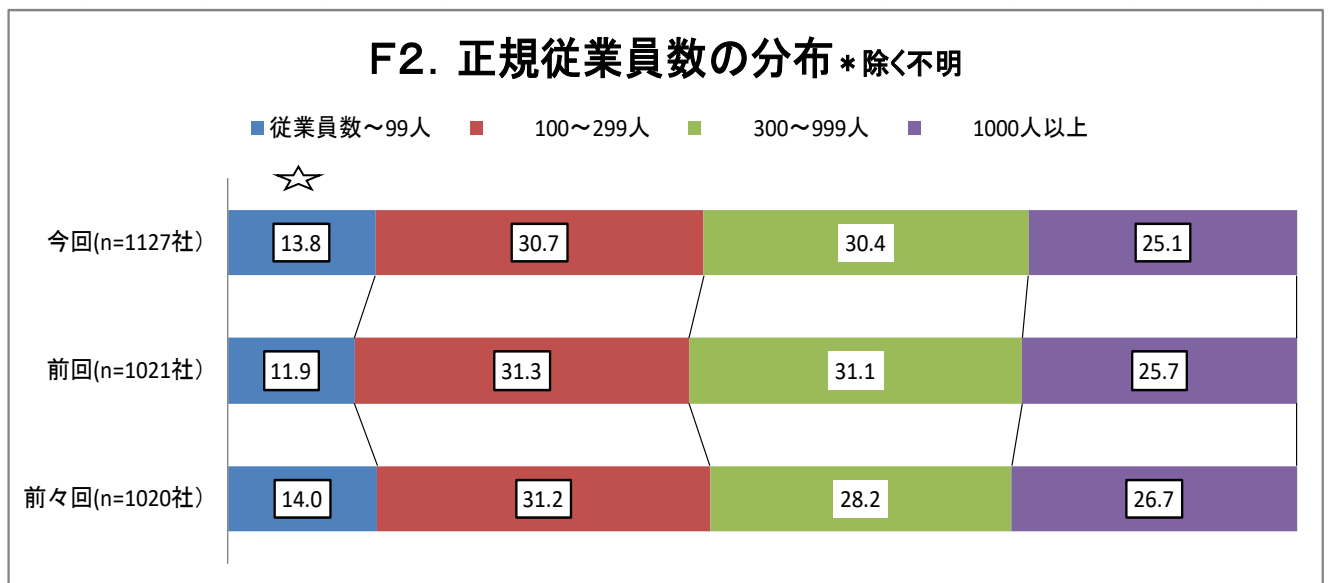
回答企業特性（プロフィール）

【N = 1127 社；単位%】

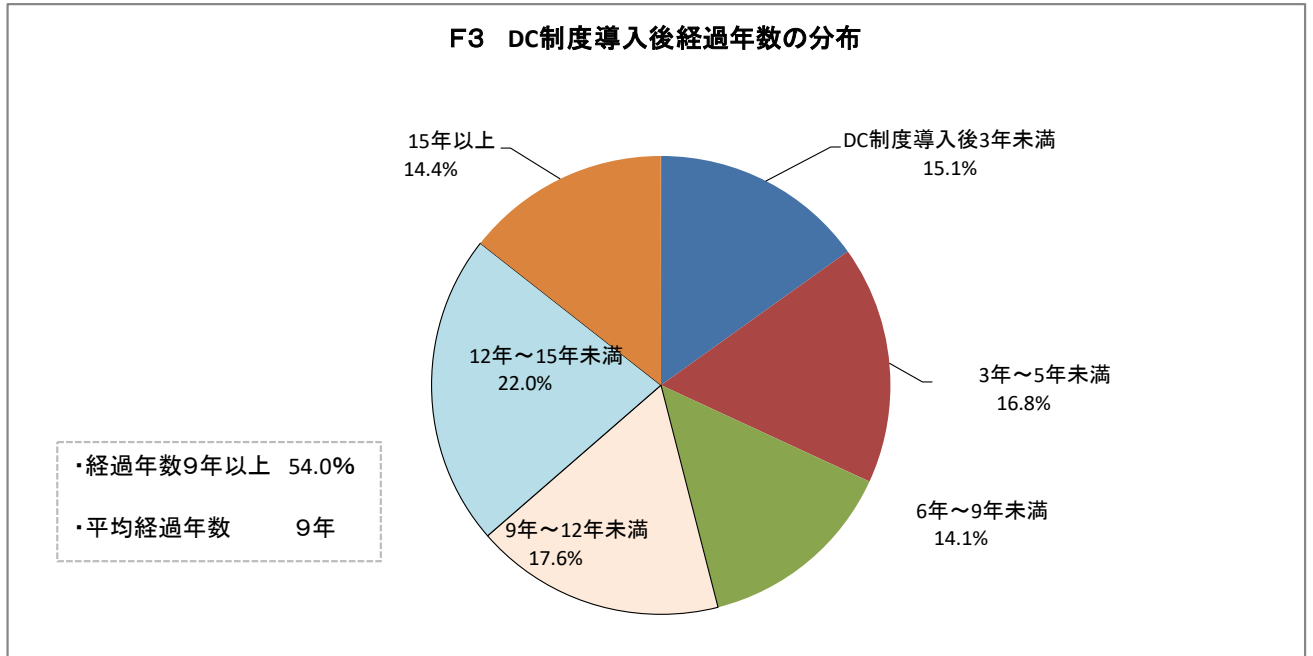
1. 主な事業内容



2. 従業員数の分布

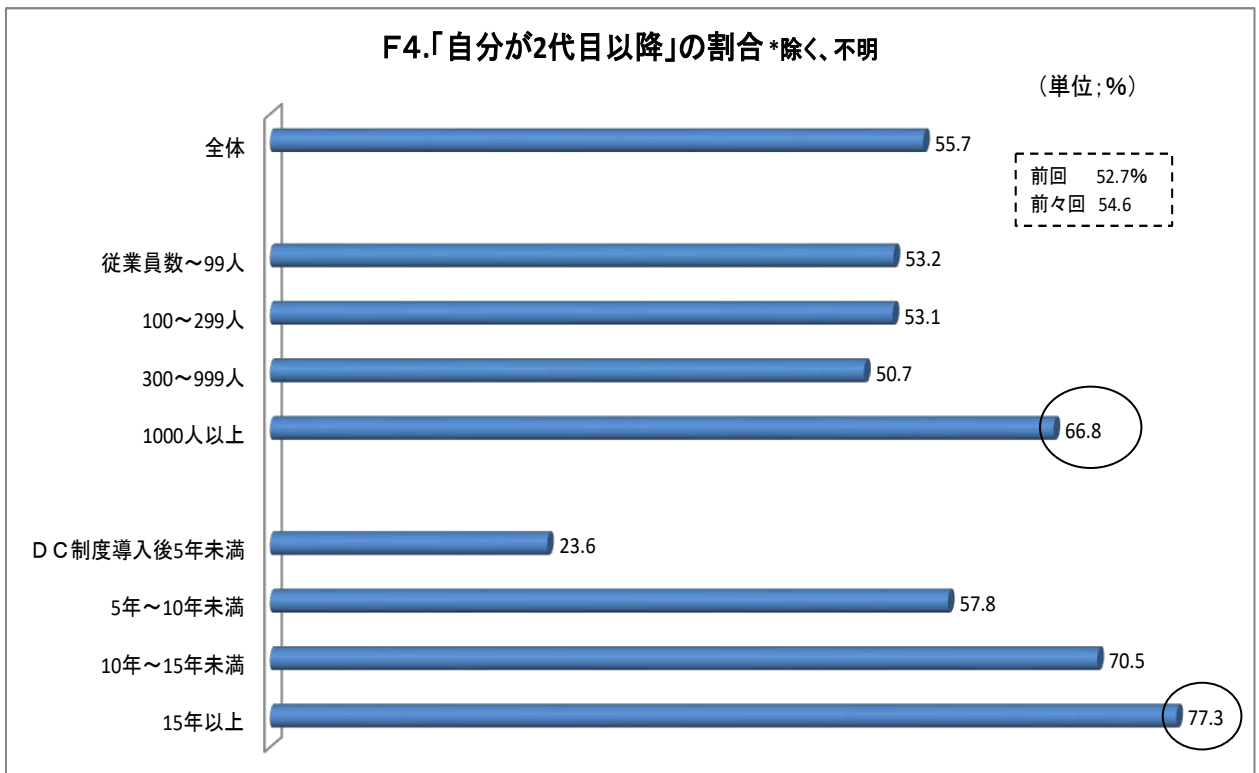


3. 企業型確定拠出年金制度の導入後経過年数

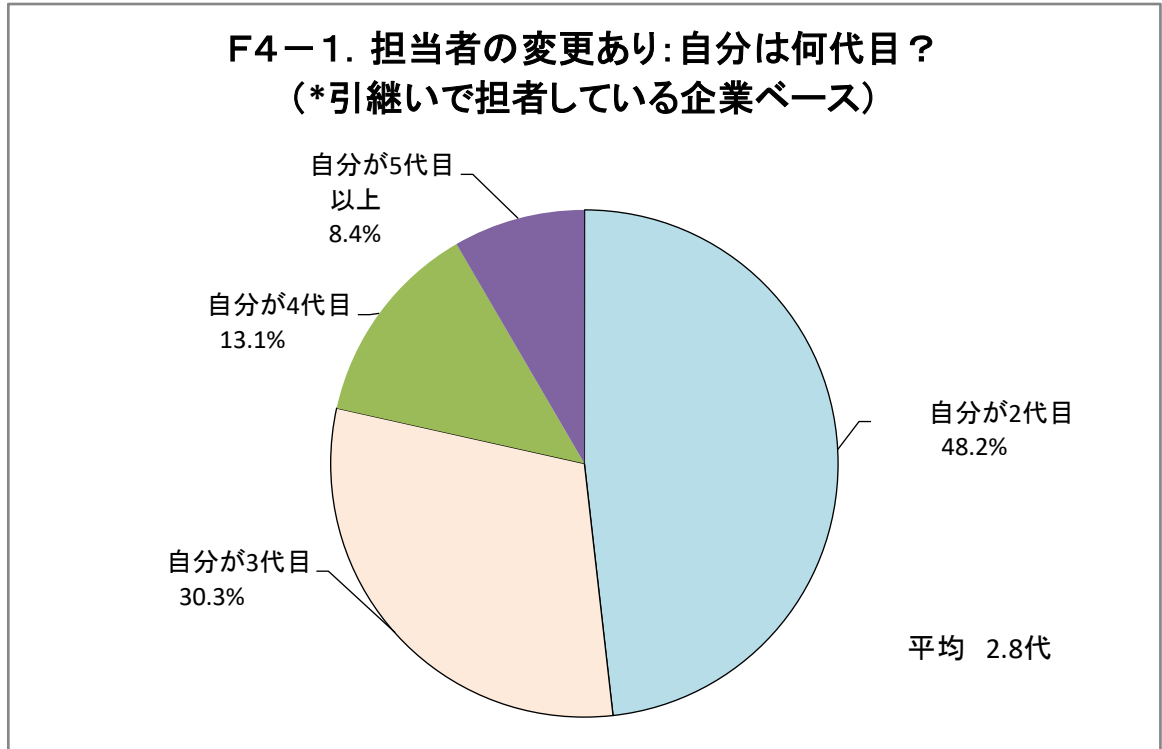


4. 回答者特性

① 担当者の変更



(担当者の変更頻度)



(企業特性別：担当者の平均変更数)

①従業員規模別

合計	2.8
従業員数～99人	2.5
100～299人	2.7
300～999人	2.7
1000人以上	3.2

②DC制度導入後経過年数別

合計	2.8
DC制度導入後5年未満	2.3
5年～10年未満	2.8
10年～15年未満	2.9
15年以上	3.1

(回答者(担当者)の職位と担当年数)

・課長以上 41%、係長・担当者計 59%、(前回：課長以上 42%、係長・担当者計 57%)。

回答してきた担当者の殆どは、他業務を兼務している。また、従前同様に、中小企業ほど担当年数は長く、大企業ほど短い。

	合計	F1④. 職位							F1③. 回答者の担当年数					
		担当役員、 執行役員	担当部長 (部長ｸﾞ ｽ)	担当課長 (課長ｸﾞ ｽ)	担当係長 (主任ｸﾞ ｽ)	DC担当 (専任)	DC担当 (兼務)	その他	～1年未 満	1年～2年未 満	2年～3年未 満	3年～4年未 満	4年～5年未 満	5年以上
全体	1052	5.2	11.7	24.5	19.8	1.0	35.3	2.5	13.6	10.5	20.8	7.2	12.1	35.8
従業員数～99人	144	16.7	18.8	22.1	17.4	0.7	20.8	3.5	9.0	9.0	17.9	4.8	11.7	47.6
100～299人	323	6.2	15.5	30.6	17.6	1.9	25.1	3.1	10.4	8.6	19.3	8.6	12.9	40.2
300～999人	317	1.6	11.4	23.0	24.0	0.9	36.3	2.8	15.6	11.3	17.8	6.9	15.0	33.4
1000人以上	255	2.4	3.1	20.0	18.0	0.4	55.3	0.8	18.0	13.0	27.2	7.7	8.4	25.7

結果の要約

(SUMMARY)

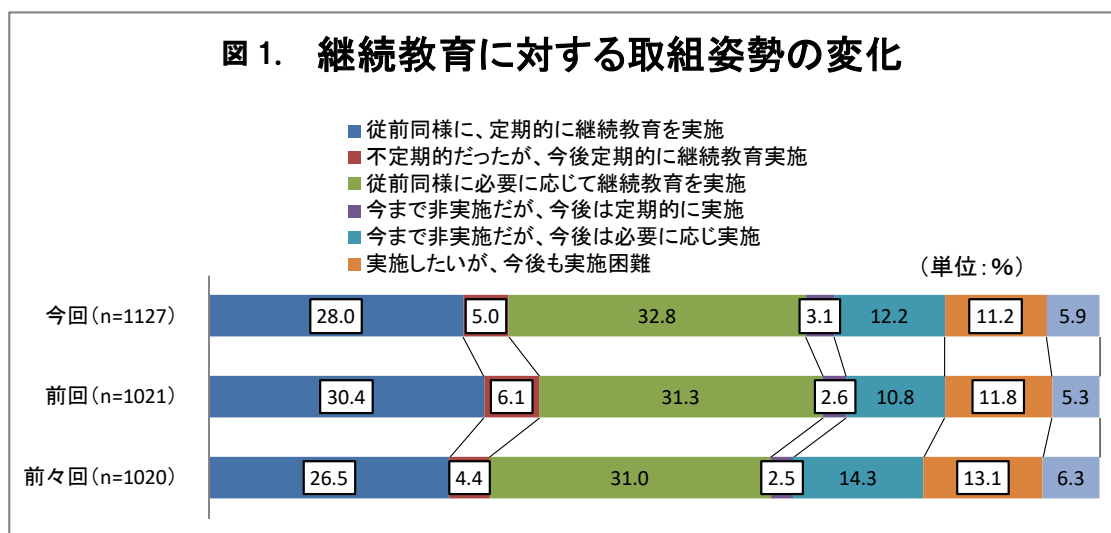
1. 継続教育は、“定期的に実施”から“必要に応じて実施”へ、継続教育の実施意欲はやや低下気味？

*当調査では、「継続教育」を、中途採用社員や新人社員でなく、既存加入者対象に行う継続教育に限定している。

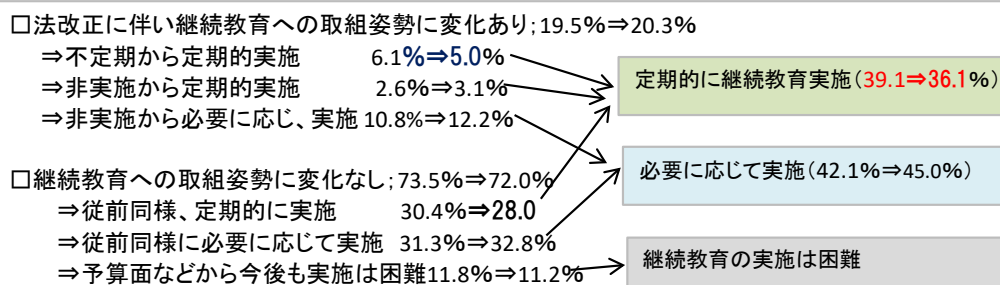
・図1は、法制度改正に伴う、継続教育に対する取組姿勢の変化をみたものである。

この結果を見ると、今まで継続教育を実施していなかった企業が継続教育を実施すると答えた企業は定期、不定期を問わず、合計で15%。定期的に継続教育を実施する割合が前回の39%から36%に減少した。「必要に応じて継続教育を実施していく」企業は前回の42%から今回は45%に増加している。全体としてDC制度導入企業の継続教育に対する取組姿勢は高く、8割を超えているものの、定期的に継続教育を実施するよりも、「必要に応じて継続教育を実施していく」傾向がみられる。

「実施したいが、予算面やマンパワーなどから今後も実施は困難（とくに変化はない）」は、前回同様に、1割程度にしかすぎない（下欄）。



(注) 不明を除いて再集計した



・なお、継続教育の実施意向について企業特性別にみると「定期的に継続教育を実施する」企業は、従業員数1000人以上、マッチング拠出実施企業が多い。

また、“制度運営の現状に高位で満足している”企業も定期的に継続教育を実施する割合が高い。

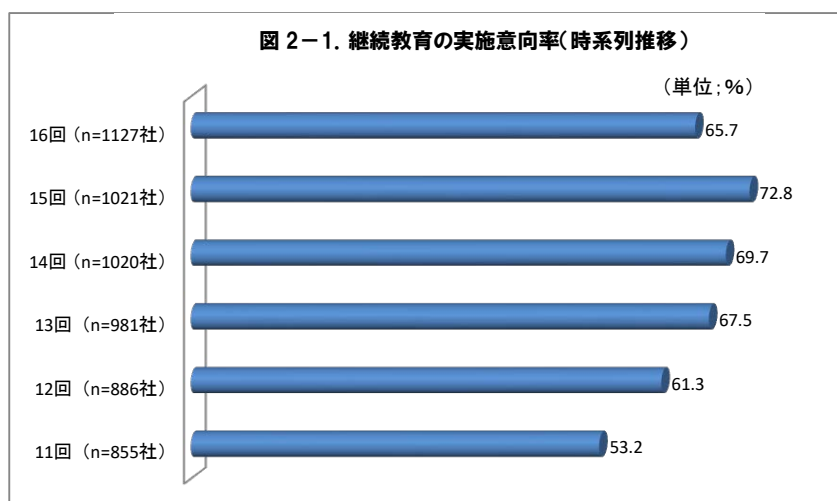
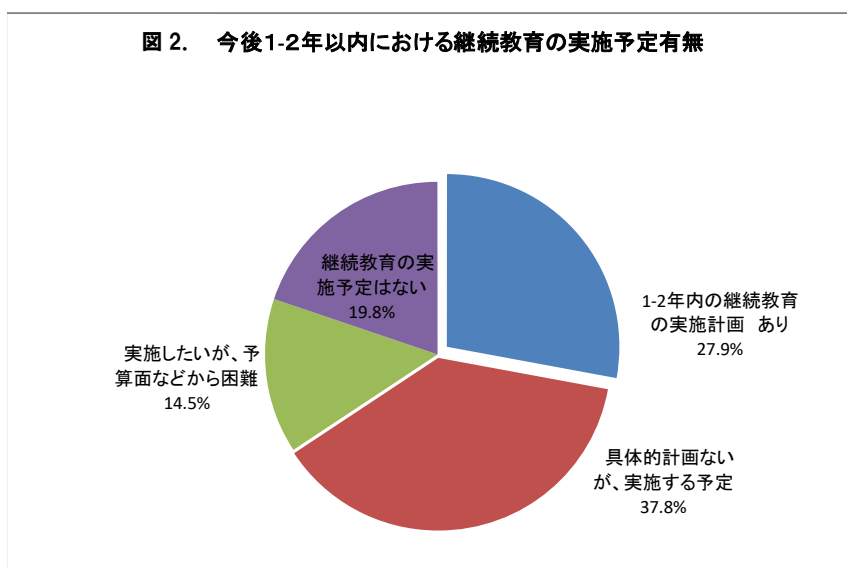
定期的な継続教育の実施によってDC制度の浸透・拡大・活用を図りたいとする企業側の姿勢が窺われるとともに、定期的な継続教育の実施が制度運営に満足度を高めている。

“実施したいが、予算面やマンパワーなどから今後も実施は困難”なのは、従業員規模が99人、100-299人の中小企業である。定期的に継続教育を実施する企業は大企業と小企業で実施率が2倍の差がある。継続教育における企業規模間の格差は今後も拡大すると予想される。

・次に、「この1-2年以内に、継続教育を実施する予定があるか」をみる（図2）。

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(実施予定)”と回答した企業は66%、“実施する予定はない（含む、実施は困難）”は、25%となっている。導入企業の3分の2以上でこの1-2年以内に継続教育を実施する、としている。これは今までの結果と変わらない。

なお、この継続教育実施意向率は、11回以降着実に増加していたが、今回は低下した（図2-1；除く不明）。厚労省が昨年の制度改正で継続教育を努力義務化したのが、導入企業サイドの継続教育に関する取り組み姿勢はそれほど積極的といえない。



(注) 図作成にあたっては、不明を除外して再集計した

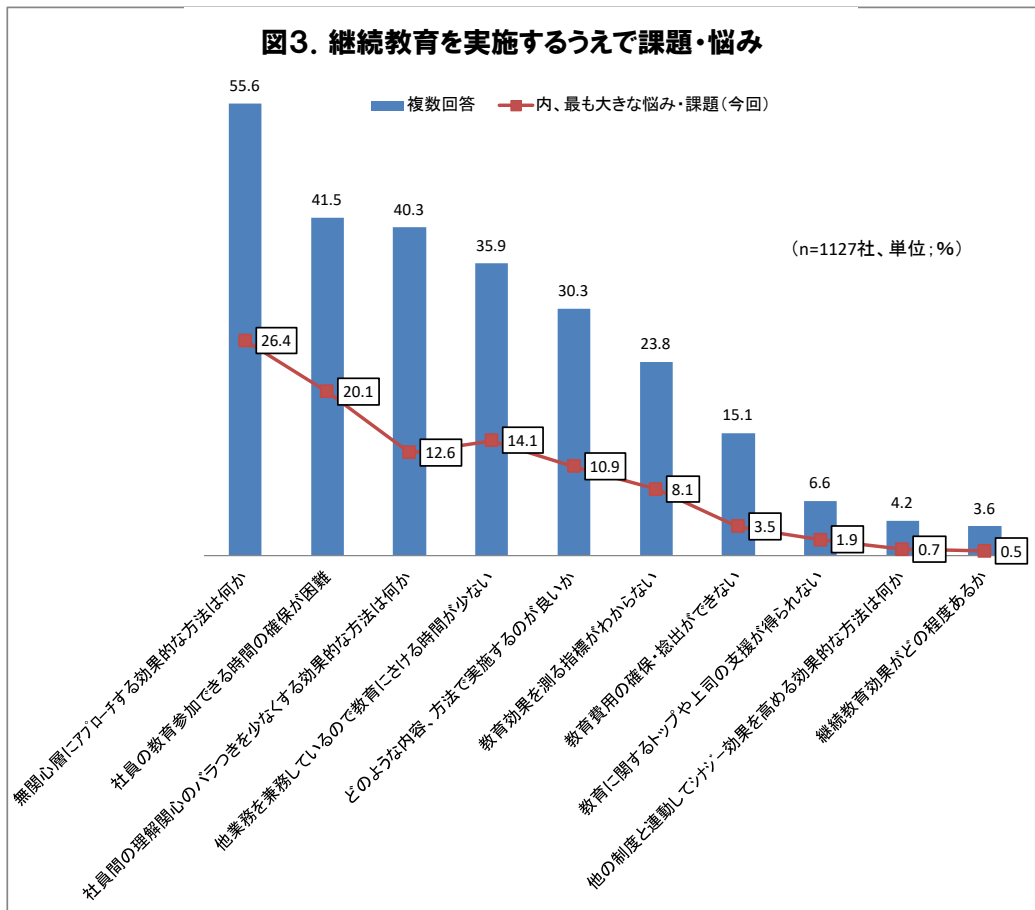
2. 踊り場状態にある継続教育

・厚労省が昨年の制度改正で継続教育を努力義務化にもかかわらず、継続教育への取り組み意欲が低下しているのは、どういうことであろうか。そこで、その答えのカギを求めて「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」、をみてみよう（図3）。

課題・悩みとしあげられた上位3位は（複数回答）、「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」、「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」、「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」、である（56%、42%、40%）。

“とくに大きな課題、悩み”になると（下図折れ線部分）、「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「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」とが複数回答同様に1位、2位を占める（各26%、20%）。複数回答で3位にあげられた「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」は、「（担当者が）他の業務を兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」に次いで4位にあげられている（各14、13%）。

継続教育に投入可能な時間が社員、担当者それぞれにおいて確保できない中で、継続教育に投入可能な時間をいかに確保するか、併せて的確に無関心層にアプローチして全体底上げをどう図るか、がDC制度導入企業の大きな悩み・課題なのである。しかし、これらは容易には解が見出せないと思われるだけに、粘り強い取り組みが求められる。これらの課題解決こそ継続教育促進に向けたブレイクスルーポイントとなっている。

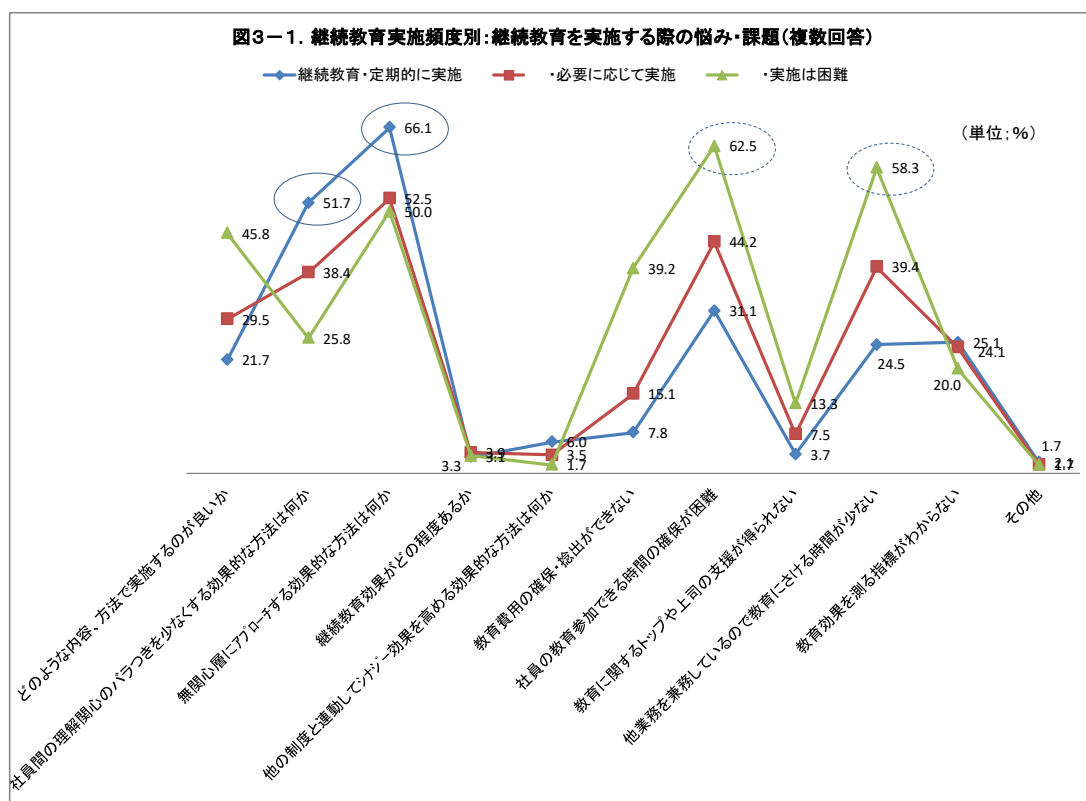


・それでは、これら「継続教育を実施するうえで課題・悩み」は、継続教育の実施によって、どの程度解決されたのであろうか。

図3-1は、この「継続教育の実施頻度別」に「継続教育を実施するうえでの課題・悩み」をみたものである（複数回答）。我々は、この結果を通じて、DC導入企業はどのような課題・悩みの解消に向けて継続教育を実施しようとしているか、継続教育の実施頻度（定期・不定期、非実施の違い）が継続教育の課題・悩みの解消につながっているか、を把握できる。

“定期的に継続教育を実施している”企業が高い比率であげているものは「無関心層にアプローチする効果的なやり方がわからない」と「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」である（66%、52%）。この2項目は“具体的な計画はないが、実施する予定でいる”企業においても、指摘されることが多い。しかし、無関心層対応や社員間のバラつき解消という課題・悩みは、“教育頻度の高い継続教育を実施する”企業のほうが、“必要に応じて継続教育を実施する”企業よりも、強く意識されている現状がみてとれる。なお、これらは従前同様の結果であり、未だ解決されていない悩み・課題である。

一方、“継続教育の実施は困難と思う”企業では、「社員が継続教育に参加できる時間を確保できない」、「他の業務を兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」、「どのような内容、方法で教育を実施するのが良いか、わからない」を上げる割合が多い（各62%、52%、46%）。費用面も含め、これらが継続教育への取り組みを阻んでいる可能性が高い。その中でも“社員、担当者の時間をかけないで継続教育を実施できるか”どうか、継続教育を実施する際のカギを握っている。

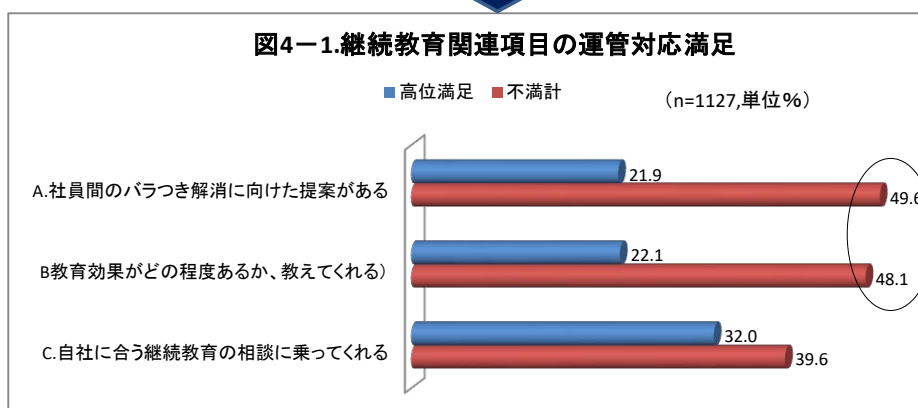
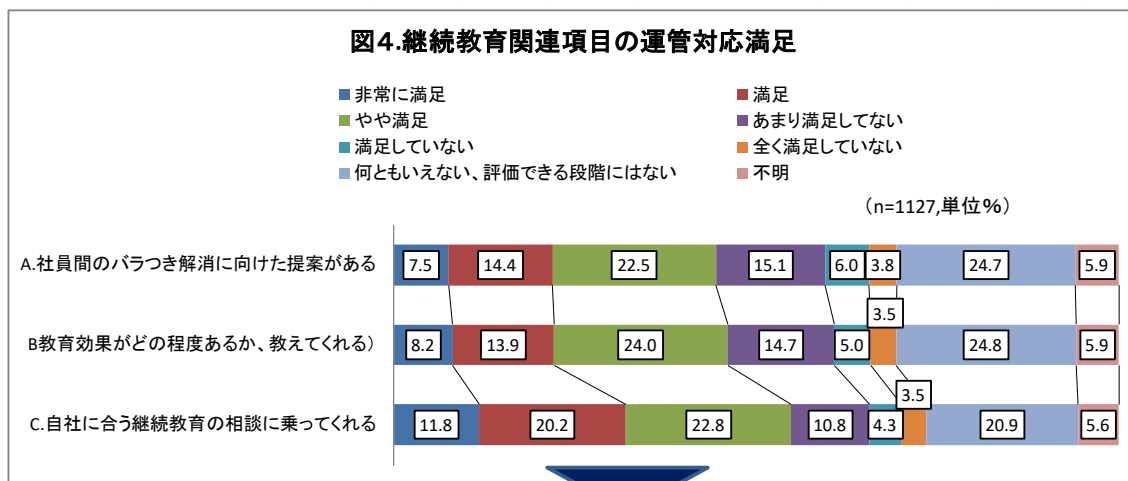


このように、意外ではあるが、継続教育に熱心な企業（＝定期的に継続教育を実施している企業）ほど「無関心層にアプローチする効果的なやり方がわからない」と「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」が課題・悩みとして強く意識されている。つまり、この結果は、現時点における継続教育が無関心層への対応や社員間のバラツキ解消に成功していないことを示唆するものである。

ところで、いままで触れてきたような制度導入企業の抱える課題・悩みに対して運営管理機関の対応は、どう評価されているのであろうか。運営管理機関は上記課題に向けて有効な提案や支援を行っているのだろうか。図4、図4-1は、DC制度導入企業が継続教育の悩み・課題として指摘された項目に関し、運営管理機関の対応、サポートについてどの程度満足しているか、をみたものである。この結果を見ると、制度導入企業は、提示した3つの項目全てで継続教育における運営対応に満足していない。とくに、制度導入企業が教育実施上の課題として指摘している「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくするための提案、アドバイスがある」、「継続教育の効果がどの程度あるか、教えてくれる」は、半数近くが運営管理機関の対応に満足していない。高位に満足している企業（「非常に満足」と「満足」の合計）は、2割程度にしかすぎない。

つまり、制度導入企業が継続教育実施において、大きな課題・悩みとしている項目に対して、運営管理機関サイドにおいても、十分なソリューションを開発・提案（支援）できている訳ではない。

従って、運営管理機関とDC制度導入企業は、“無関心層への対応や社員間のバラツキ解消”に向け、手を携えながら努力して効果的な継続教育知見の蓄積を図ることが求められる。



3. 継続教育をどう組み立てるか（社員の動機づけ形成に照準をあてる）

厚労省は、DC 制度導入以来、現在に至るまで、「制度の加入時はもちろん、加入後においても必要かつ適切な投資教育を行わなければならない」としている。つまり、投資運用中心に継続教育を組み立てることを促している。しかし、導入企業にとっては、投資運用に関する教育を行ったとしても無関心層は減少せず、DC 制度に対する社員間の関心のバラつきはなかなか解消されない、しかも定期的な教育を実施するほど、これらが課題・悩みとして意識されている。

企業にとって現時点における継続教育の最大の課題（目標）は無関心層に適切にアプローチして、彼らのDC 制度に対する関心関与をどう向上させるか（動機づけをどう高めるか）、時間的制約のある中でどう効果的な継続教育を行うか、にある。

多くの社員にとっては、投資運用に対するハードルは高い。元々自己効力感（やればできる）が高いわけではない。

社員にとって、確定拠出年金制度とは今まであまり考えてこなかった“老後”や殆ど経験することがなかった“投資・運用”を対象としている。つまり、殆ど未体験ゾーンの世界といえる。

従って、今まであまり体験してこなかった領域に関するDC 教育は、教育対象者である社員にとって“生活経験の範囲内にある材料から引き出されることの少ないものであるに違いない。従って、それは、どうしても知識中心にならざるを得ず、行動や経験を伴わないもので簡単には自分の血肉とならないのであろう。つまり、「動機づけ（モチベーション）や自己効力感」が弱い段階に留まる限り、活発な制度関与行動を期待できない。

それだけに、DC 制度への関心を高め、自ら積極的に関与する加入者にするためには、いきなり投資運用の知識を教えるのではなく感情的な側面にも照準をあて、「動機づけ（モチベーション）や自己効力感」を高める教育プロセスが必要なのではないだろうか。そのためには、以下のような内容で継続教育を組み立てる必要がある。

◇そもそも投資運用に関する知識・理解はなぜ必要なのか、DC 制度は、社員にとってどのような意義・取組価値があるか、取り組まない際のデメリットとは何か⇒動機づけ側面*¹

◇会社の同僚はどのようにDC 制度に取り組んでいるか、うまく運用している仲間の特徴は何か、それは自分でもできそうか、自分の現状をどう考えるか⇒感情的側面

現時点の継続教育において、あまり光をあてられていないのは、感情的側面である。

一般的に、学習行動への取組においては、仲間、上司などとの相互交流やモデルによる影響が大きいといわれている。特に身近な人間のモデル化、彼らとのやりとりは振り返りを促す、自分と他者を比べる、自分も出来るなどの感情を発生させるなどを随伴することによって動機づけにプラスの影響を与える。観察（モデル）対象や相互作用がないと、学習はあまり進まないといわれる所以である。

現在の継続教育をみると投資運用に関する座学中心（知識中心）の教育であり、自己効力感の向上につながることは少ない。今後は、身近な社員の運用状況や成功例（失敗例）の紹介、DC制度活用に関する小集団活用（グループ討議）などの機会を設け“自分も出来る”という感情を形成させる方略が求められるのではないだろうか。

そういう意味では、現時点の継続教育はある意味、踊り場状態にある。先にふれたDC導入企業の継続教育に対する取り組み意欲の低下傾向も、質的変革が求められる継続教育に向けてのシグナルなのかもしれない。

* 社員のDC制度関与に向けた教育を考える上では、「Why（なぜDC制度に取り組むのか、何の役に立つのか、関与しないとどのようなデメリットが生じるか）」、「What（なにを行うのか）」、「How（どのような方法で行うのが良いか）」の3つの観点が必要だが、この内、動機づけの促進と自律的取組（自分の問題としてDC制度を取り込む）にとってキーになるのは、「Why（なぜDC制度に取り組むのか）」である。効果的な継続教育を行うに当たっては、いきなり投資運用に向けた教育（それはHow・Whatに相当）を行うのではなく、とくに無関心層に対しては（また関心層のDC関心関与の強化に向けて）、不確実性が高まっています環境下、リスク対応の武器としてDC制度がなぜ必要か、どう役立つか、「Why（なぜDC制度に取り組むのか）」を軸とした教育を行うことが求められる。

まずは、DC制度の意義・メリットを幅広く（長い人生を安心して生き抜く戦略ツールとして）徹底的に教え込むことである。このような意識・態度（マインドセット）が形成されれば、投資運用に向けた学習や資産運用に向けた各種ツールの活用は、自発的、派生的に行うはずである。

無関心層にとっても高齢化リスク（長生きリスク）にどう対応するか、リスクにどう向き合いDC制度など会社の諸制度を活用できるか、どうすれば安心できる超高齢化社会を生き抜けるか、については、無関心でいられないはずである。

従って、動機づけ形成に照準を当てた教育内容とし、かつ同僚や仲間というモデルをうまく活用すれば、無関心層の割合が減少し、社員間のDC関心関与のバラつきは縮小しよう。

（文責：佐々木哲夫）

I. 企業型確定拠出年金制度の特性

1. 現在導入中の DC 制度以外の他の退職金制度

- ・まず初めに、“企業型 DC 制度のほかに、現在導入している”他の退職金制度はどのようなものか”、をみしてみる。

図 1 によると、「退職一時金制度」が最も多く（51%）、「確定給付年金制度」が続く（40%）。「退職一時金制度」、「確定給付年金制度」ともに、企業規模が大きい企業ほどその割合は高くなる（とくに、“従業員数が 1000 人以上”の企業、表 2）。

「中小企業退職金共済制度（中退共／中退金）」は、“従業員数が 299 人以下”の中小企業で導入されることが多い。

“企業型 DC 制度のほかに他の退職給付制度がない”は、従業員数が 299 人以下の中小企業が多く、ほぼ半数に近い。企業規模の多い企業ほど退職給付制度は充実している。

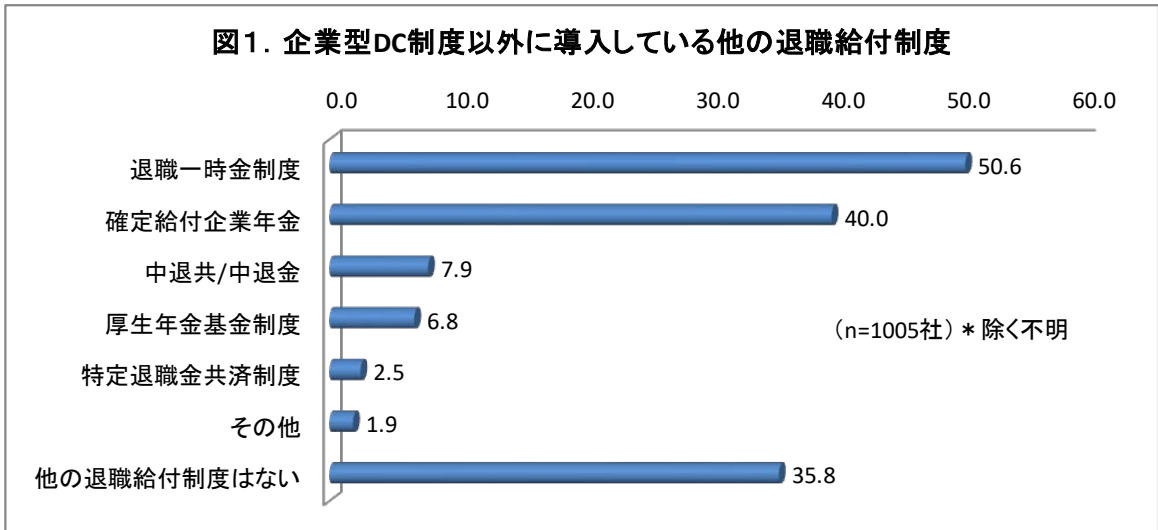


表 1. 企業規模別：企業型DC制度以外に導入している、他の退職給付制度 (単位%)

	(n数)	退職一時金制度	確定給付企業年金	中退共/中退金	厚生年金基金制度	特定退職金共済制度	その他	他の退職給付制度はない	導入制度累計
全体	1005	50.6	40.0	7.9	6.8	2.5	1.9	35.8	109.7
従業員数～99人	142	33.1	16.2	14.8	8.5	6.3	3.5	45.0	82.4
100～299人	313	48.9	25.6	13.4	5.1	2.6	1.9	45.6	97.4
300～999人	295	52.9	47.1	4.4	9.8	2.7	2.0	31.5	119.0
1000人以上	251	59.0	62.9	0.8	4.4	0.0	0.8	23.9	127.9

2. 退職給付制度に占める企業型 DC 制度の割合（概算）

・今回の調査では、企業型 DC 制度の退職給付制度全体に対する割合を聞いている。

全体では、企業型 DC 制度の占める割合は、6 割を超えている（表 2）。当然ながら企業型 DC 制度のほかに他の退職給付制度がない中小企業ほど企業型 DC 制度の退職給付制度全体に対する割合は高い（7 割）。その一方で、従業員数が 300 人以上の中堅・大企業になると、その割合は半数を超える程度。とくに、従業員数が 1000 人以上の大企業では、この割合が「20-29%」が 32%と最も多い。企業型 DC 制度を徐々に浸透拡大しようとする中堅・大企業の姿勢が窺われる。

表 2. 企業規模別：企業型 DC 制度の退職給付制度 に占める割合（単位%）

	合計	DC 制度の 割合～19%	20～39	40～59	60～79	80～99	100	平均
全体	1005	10.8	21.1	17.5	7.6	7.2	35.8	62.6
従業員数～99人	142	11.3	12.0	16.9	6.3	8.5	45.0	69.4
100～299人	313	7.7	14.7	16.0	9.6	6.4	45.6	70.1
300～999人	295	12.2	22.7	19.7	6.4	7.5	31.5	59.4
1000人以上	251	13.1	31.9	17.5	6.4	7.2	23.9	53.4
主な業種 建設業	69	13.0	23.2	10.1	10.1	8.7	34.9	61.4
製造業（素材関連）	34	8.8	23.5	26.5	2.9	5.9	32.4	59.7
製造業（機械関連）	67	7.5	35.7	23.9	6.0	4.5	22.4	52.1
製造業（自動車関連）	50	12.0	36.0	10.0	0.0	10.0	32.0	56.8
製造業（食品関連）	31	19.4	28.9	19.4	3.2	6.5	22.6	48.4
その他製造業	131	10.7	25.2	15.3	12.2	6.9	29.7	60.1
運輸業	35	8.6	8.6	20.0	5.7	11.4	45.7	72.5
卸売・小売業	243	4.9	17.7	21.8	7.0	9.1	39.5	68.1
情報・通信業	78	7.7	9.0	12.8	14.1	6.4	50.0	74.7
医療・介護サービス業	43	25.6	11.6	25.6	7.0	2.3	27.9	52.3
サービス業	65	9.2	16.9	16.9	4.6	6.2	46.2	69.1

3. 企業型DC制度において導入している制度内容

・企業型DC制度は、数年前から各種の制度改正を行っているが、企業型DC制度導入企業はその中で、どのような制度を導入しているのだろうか。

図2でその結果を見てみるともっと多いのは「マッチング拠出」であり、4割以上の企業で導入している（図2）。以下、「指定運用商品（デフォルト商品）」、「選択制DC制度」、「前払い退職金とDC制度の選択制」と続く。「マッチング拠出」以外はあまり導入されていない。

この結果を企業規模別にみると、従業員数1000人以上の大企業ほど各種制度を採用している割合が高い（表3）。

従業員数1000人以上の企業は、「指定運用商品（デフォルト商品）」、「前払い退職金とDC制度の選択制」などを3割近く導入している。また、「選択制DC制度」も2割を超えている。

なお、「選択制DC制度」はDC制度導入後5年未満の企業で4割近くに達し、注目される。老後に向けた社員の自助努力を促進したいとする傾向が強まってきているのかもしれない。

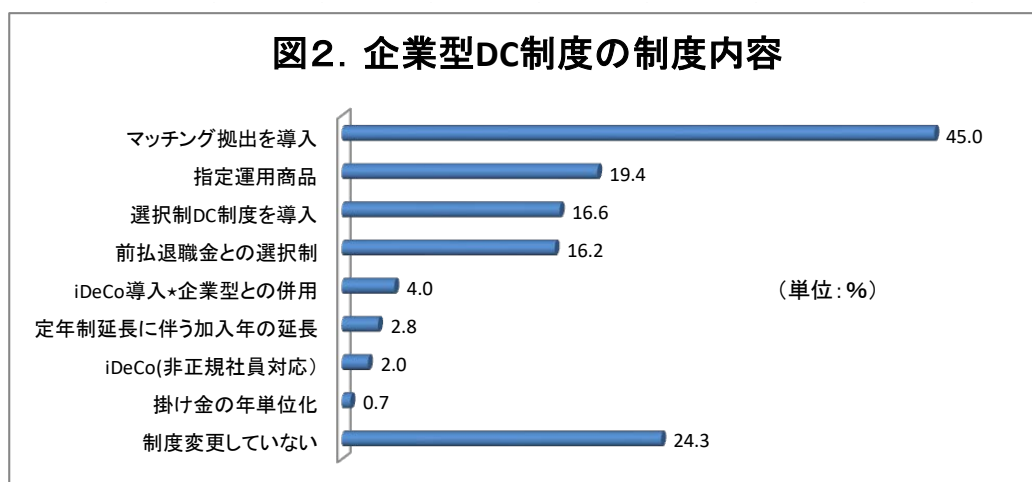


表3. 企業特性別：企業型DC制度の制度内容 (単位%)

	合計	前払退職金との選択制	選択制DC制度を導入	マッチング拠出を導入	iDeCo導入*企業型との併用	iDeCo(非正規社員対応)	定年制延長に伴う加入年の延長	掛け金の年単位化	指定運用商品	制度変更していない	累計
全体	1050	16.2	16.6	45.0	4.0	2.0	2.8	0.7	19.4	24.3	131.0
従業員数~99人	143	10.5	9.8	44.8	5.6	2.1	4.9	0.7	15.4	32.2	125.9
100~299人	316	10.1	11.1	47.8	5.4	0.9	3.5	0.3	19.6	25.9	124.7
300~999人	320	15.0	20.0	41.3	4.1	1.9	1.3	0.9	15.9	25.9	126.3
1000人以上	269	27.5	22.7	46.5	1.5	3.3	2.6	0.7	25.3	16.4	146.5
主な業種 建設業	74	8.1	24.3	35.1	5.4	2.7	1.4	1.4	13.5	32.4	124.3
製造業(素材関連)	40	10.0	25.0	20.0	5.0	0.0	2.5	2.5	17.5	30.0	112.5
製造業(機械関連)	73	28.8	17.8	38.4	1.4	1.4	1.4	0.0	17.8	20.5	127.4
製造業(自動車関連)	51	13.7	17.6	52.9	2.0	0.0	0.0	2.0	13.7	23.5	125.5
製造業(食品関連)	33	12.1	12.1	51.5	0.0	0.0	6.1	0.0	27.3	21.2	130.3
その他製造業	135	20.7	9.6	53.3	4.4	1.5	2.2	0.0	25.2	22.2	139.3
運輸業	37	8.1	13.5	35.1	2.7	0.0	2.7	0.0	21.6	35.1	118.9
卸売・小売業	236	14.8	11.0	46.2	4.2	1.7	0.8	0.8	18.6	28.4	126.7
情報・通信業	82	18.3	19.5	48.8	7.3	2.4	6.1	0.0	24.4	15.9	142.7
医療・介護*ヘルス業	48	12.5	22.9	25.0	6.3	0.0	4.2	0.0	14.6	27.1	112.5
サービス業	70	12.9	20.0	44.3	0.0	8.6	8.6	1.4	24.3	22.9	142.9
DC制度導入後5年未満	292	6.5	39.4	35.6	2.7	1.4	4.8	0.3	17.1	23.3	131.2
5年~10年未満	231	14.3	10.8	47.6	3.9	1.7	1.3	2.2	23.4	27.3	132.5
10年~15年未満	352	19.3	8.0	47.2	5.1	2.0	1.4	0.0	18.2	25.6	126.7
15年以上	153	31.4	2.6	54.2	3.3	3.9	4.6	0.7	20.3	17.6	138.6

(前払い退職金との選択制・選択制 DC 制度、マッチング 拠出制度の加入率)

・それでは、次に「選択制 DC 制度」、「前払い退職金と DC 制度の選択制」、「マッチング拠出」を導入している企業の加入率の現状についてみてみる。なお平均加入率は、算術平均である。最も加入率が高いのは「前払い退職金と DC 制度の選択制」である (75%) (図 3)。

次に、「選択制 DC 制度」が続き (48%)、導入率が最も高い「マッチング拠出」の加入率は、31%と最も低い。

全体的にみると、従業員規模の大きい企業ほど、加入率は低い (表 4)。「前払い退職金と DC 制度の選択制」採用企業で、DC 制度に加入していない社員は、従業員数が 300 人以上の中堅・大企業でまだ 3 割いる。「選択制 DC 制度」は、従業員数が 99 人までの小企業で加入率は 75%に達する。退職給付制度があまり充実していない当該グループの企業においては、公的年金の将来に不安があることから「税制優遇を受けながら老後に備えよう」、としている社員が増えているのかもしれない。

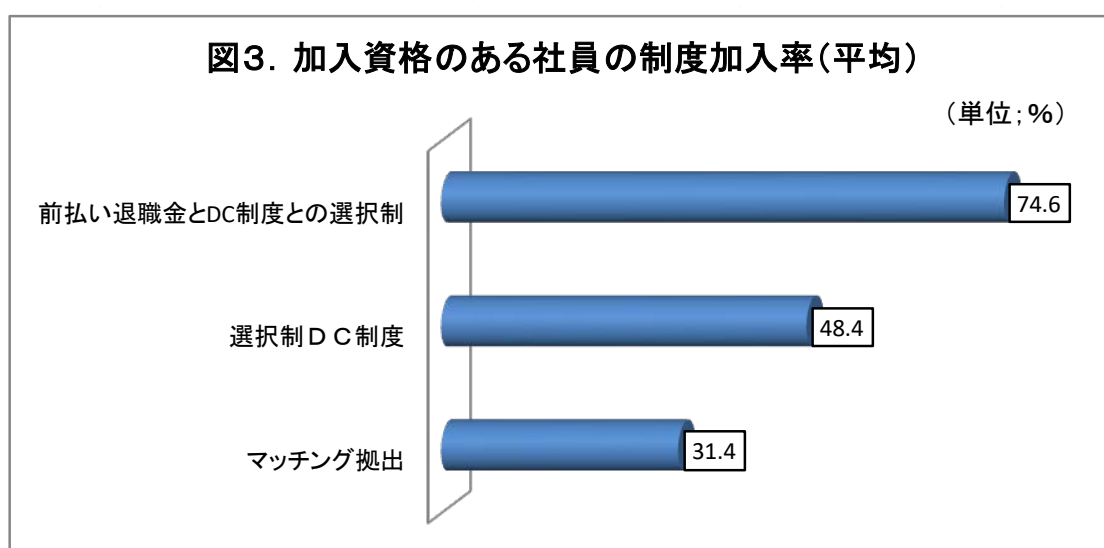


表4. 企業特性別：制度加入率 (単位%)

	前払い退職金とDC制度との選択制	選択制 DC 制度	マッチング拠出
合計	74.6	48.4	31.4
従業員数～99人	76.6	74.7	42.8
100～299人	89.3	52.8	28.5
300～999人	69.0	41.0	28.2
1000人以上	71.5	46.0	32.5

* 「制度加入率」は、加入資格のある社員のうち、該当する制度の加入率 (算術平均)

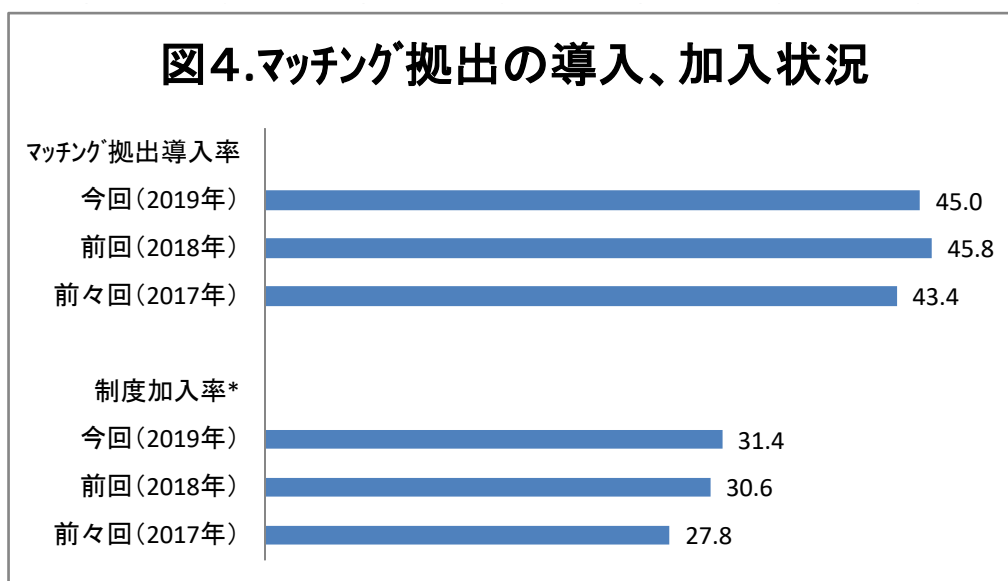
4.マッチング拠出の導入とその加入率推移

・次にマッチング拠出の導入状況の推移をみる（図4）。

マッチング拠出を既に実施している企業の割合は、4割を超えている。ただ、導入のテンポは、やや落ちている（図4）。担当者の手間がかかることや継続教育が求められること、拠出金額の制限があることなどが、とくに中小企業の導入意欲を削いでいるのかもしれない

なお、マッチング拠出に参加している社員の割合は前回よりも微増しているとはいえ、31%でしかない（但し、算術平均、図4）。

マッチング拠出は現在、踊り場状態にある。



(注) 単位：%。制度加入率は当制度導入企業における加入資格のある社員のマッチング拠出加入率

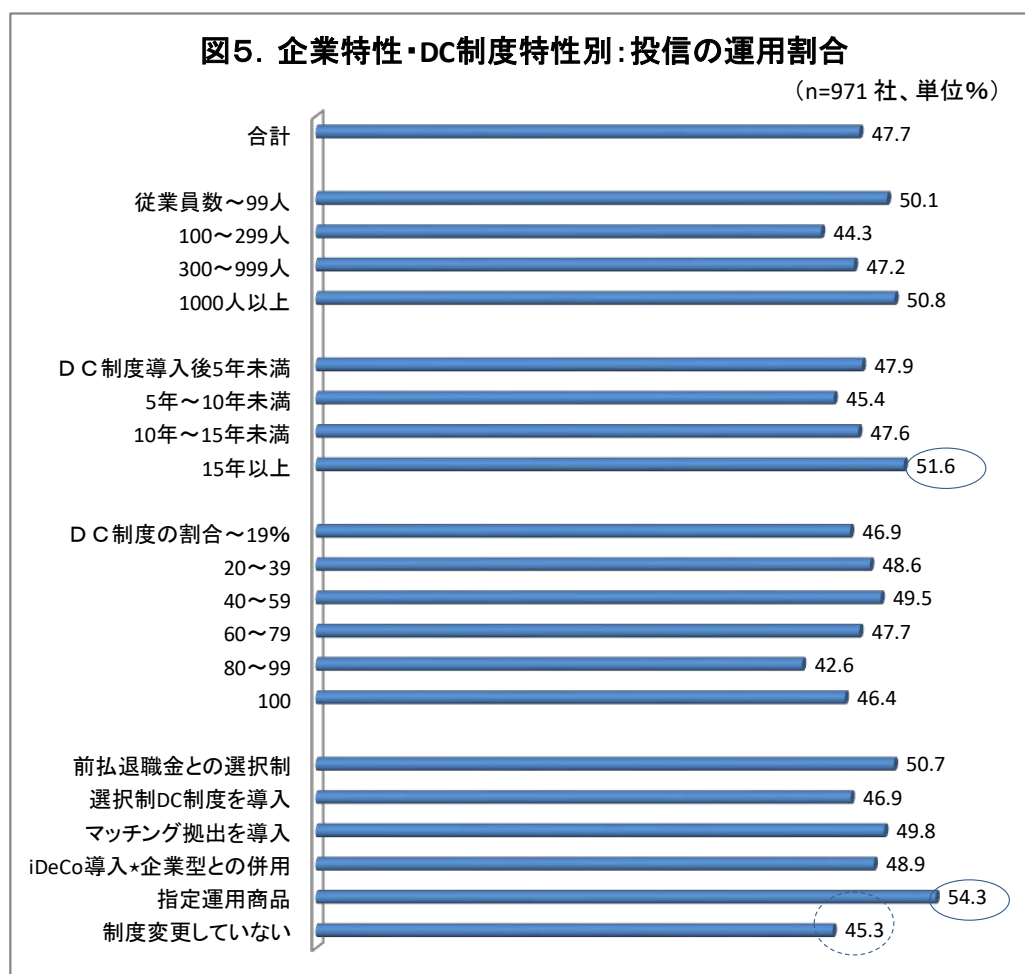
Ⅱ. 資産運用の状況

1. 投資信託商品の運用割合

- ・以下、資産運用の状況についてみてみることにする。

図5は、投資信託商品の運用割合を見たものであるが、全体平均で48%と、半数を下回っている。この割合は、従業員1000人以上の企業で最も多く、5割を超えているが(51%)が、従業員数99人までの小企業とそれほど変わらない。また、DC制度導入経過年数が多くなるほど、投資信託商品の運用割合は高くなる傾向がみられる。継続教育などの効果が出始めていることを示唆する結果となっている。

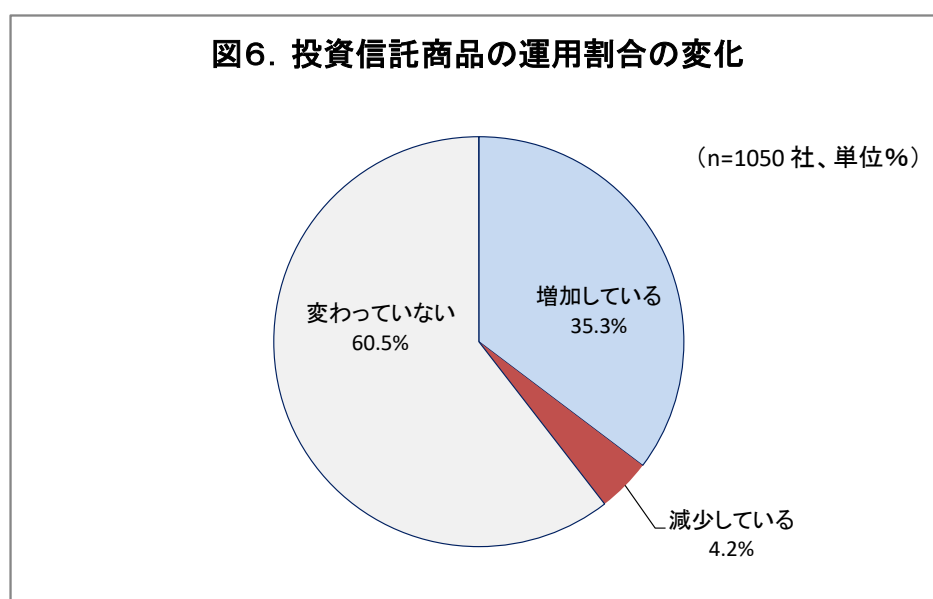
なお、投資信託商品の運用割合が「指定運用商品」導入企業で高いことは注目される。「指定運用商品」が、投資信託商品であることが多いため、結果的に指定運用商品の導入が投資信託商品の運用割合を高める役割を果たしている。



（投資信託商品の運用割合の推移）

- 投資信託商品の運用割合が「変わっていない」とする企業は61%と最も多いが、変化している企業の中では、「増加している」(35%)が「減少している」(4%)を大きく上回っている(図6)。全体の趨勢としては、投資信託商品の運用割合は増加している。

投資信託商品の運用割合が増加しているのは、従業員数1000人以上の大企業、“変わっていない”割合が高いのは、従業員数99人までの小企業、DC制度導入後5年未満の企業である(表5)。



	合計	増加している	減少している	変わっていない
全体	1050	35.3	4.2	60.5
従業員数～99人	140	25.0	5.0	70.0
100～299人	320	33.4	5.0	61.6
300～999人	315	32.1	5.7	62.2
1000人以上	262	45.8	1.1	53.1
主な業種 建設業	77	32.5	7.8	59.7
製造業 (素材関連)	41	43.9	2.4	53.7
製造業 (機械関連)	69	39.1	4.3	56.6
製造業 (自動車関連)	53	34.0	1.9	64.1
製造業 (食品関連)	34	38.2	2.9	58.9
その他製造業	137	39.4	1.5	59.1
運輸業	39	46.2	0.0	53.8
卸売・小売業	248	31.9	5.6	62.5
情報・通信業	73	39.7	0.0	60.3
医療・介護サービス業	44	20.5	0.0	79.5
サービス業	62	40.3	3.2	56.5
DC制度導入後5年未満	274	25.9	6.9	67.2
5年～10年未満	242	40.5	2.1	57.4
10年～15年未満	354	38.7	3.7	57.6
15年以上	144	41.0	3.5	55.5

2. DC 制度加入以降における運用平均利回り

次に、DC 制度加入以降における運用平均利回りがどの程度か、を聞いた。

最も多かったのは、「1%～3%未満」であり、半数以上に達する。以下、「0～1%未満」、「3～5%未満」と続く。厳しい運用環境を反映してか、運用平均利回りの水準は高くはない(表 6)。

運用平均利回り「1%～3%未満」の割合が高いのは、従業員数 1000 人以上の大企業、DC 制度導入後 5 年未満の企業である。また、「投信比率が 60%以上」の企業及び「指定運用商品」導入企業においては、運用平均利回り「3%～5%未満」の割合が 2 割を超えており注目される。投資信託商品による運用が、高い運用利回りを実現していることを示唆する結果となっている。

表 6. 企業特性別：DC 制度加入以降における運用平均利回り (単位%)

	合計	～ 0%未満	0～ 1%未満	1～ 3%未満	3～ 5%未満	5～ 7%未満	7%以 上	よくわ からない
全体	1066	2.3	16.1	42.6	15.2	1.9	0.6	21.3
従業員数～99人	145	3.4	13.8	38.6	15.2	0.0	0.7	28.3
100～299人	324	1.2	15.1	41.1	15.4	1.9	0.6	24.7
300～999人	322	3.1	17.4	37.3	14.9	3.1	0.6	23.6
1000人以上	262	1.9	17.2	52.2	15.3	1.5	0.4	11.5
DC 制度導入後 5 年未満	284	5.3	19.7	28.9	9.9	2.8	1.1	32.3
5年～10年未満	243	1.6	18.9	49.1	12.8	1.6	0.0	16.0
10年～15年未満	358	0.3	13.4	47.2	19.6	1.7	0.8	17.0
15年以上	147	2.0	11.6	51.0	17.7	1.4	0.0	16.3
DC 制度の割合～19%	102	7.8	19.6	38.3	17.6	0.0	0.0	16.7
20～39	206	1.0	13.1	47.1	15.0	2.9	0.0	20.9
40～59	172	0.6	15.7	41.9	18.6	2.3	0.6	20.3
60～79	73	4.1	15.1	52.0	16.4	1.4	1.4	9.6
80～99	70	1.4	12.9	61.5	7.1	1.4	0.0	15.7
100	328	1.5	16.5	39.3	16.8	1.5	0.9	23.5
前払退職金との選択制	160	2.5	10.0	55.5	16.3	1.9	0.0	13.8
選択制DC制度を導入	163	4.9	16.6	31.3	14.1	2.5	1.2	29.4
マッチング拠出を導入	446	0.9	13.9	48.7	16.1	2.5	0.4	17.5
iDeCo導入★企業型との併用	42	0.0	19.0	35.8	21.4	0.0	0.0	23.8
指定運用商品	197	2.0	13.2	47.3	20.3	2.0	0.5	14.7
制度変更していない	245	2.0	19.2	38.1	15.1	2.4	1.2	22.0
投信比率～14%	86	3.5	38.3	25.6	3.5	1.2	1.2	26.7
15%～29%	111	2.7	27.0	45.1	7.2	0.9	0.0	17.1
30%～44%	228	2.6	17.5	51.3	13.2	0.0	0.0	15.4
45%～59%	208	1.9	7.7	58.2	13.0	1.9	1.0	16.3
60%以上	328	1.5	11.3	36.6	26.5	4.0	0.9	19.2

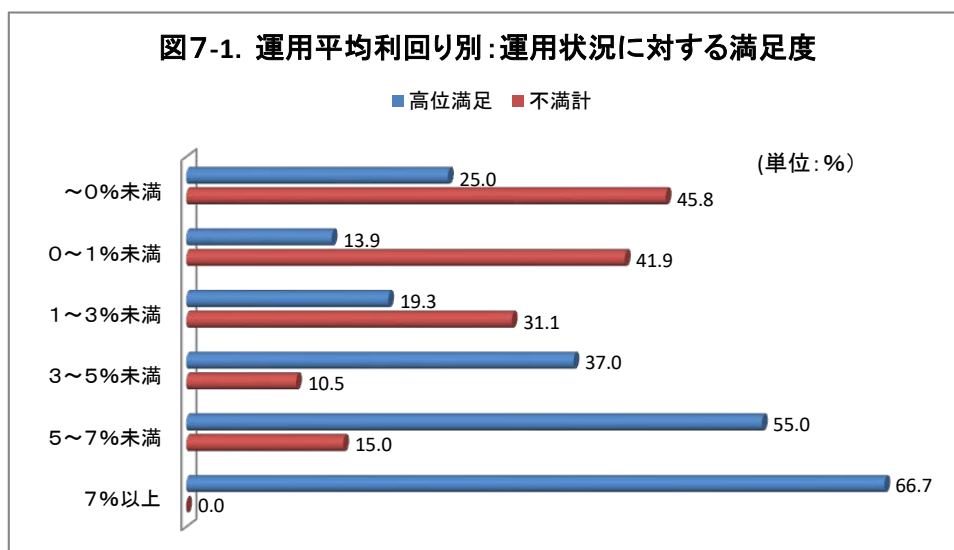
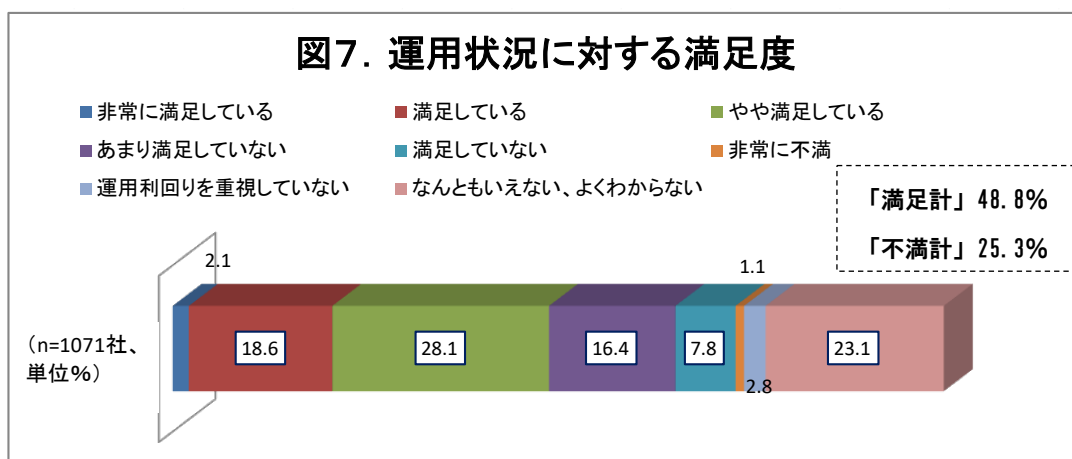
(現在の運用状況への満足度)

・図7は、現在の運用状況について、どの程度満足しているか、をみたものである。

満足程度の差は別にして「満足している」のは49%であるのに比し、「満足していない」は25%にとどまっている。

次に、現在の運用平均利回り別に、満足・不満の割合をみると、「運用平均利回り1%～3%未満」を境に、それ以下では現在の運用状況について、不満割合が高位満足割合*を上回っているのに対して「運用平均利回りが3～5%未満」以上になると、高位満足割合が不満割合を大きく上回っている(図7-1)。***高位満足とは「非常に満足」と「満足」の合計値**

運用平均利回り3%が、運用状況に対する満足・不満を分ける水準なのかもしれない。



(注: 高位満足とは、「非常に満足」と「満足」の合計値、不満計とは「やや不満」から「非常に不満」の合計値)

3. 「想定あるいは目標となる」運用利回りの設定状況

- ・ところで、DC導入企業は、想定あるいは目標となる」運用利回りを設定しているのだろうか。表7でその結果を見てみると設定状況している企業と設定状況していない企業は2分している。設定している企業は、小企業より大企業で、DC制度導入後経過年数の多い企業などで多い。

「マッチング拠出導入企業」や「指定運用商品」導入企業で、運用利回りを設定状況している企業の割合が多く、注目される。運用利回りを設定することで、投資信託商品比率を高めたい、とする、導入企業サイドの意向を窺わせている

表7. 企業特性格別：運用平均利回りの設定状況 (単位%)

	合計	設定して いる	設定して いない
全体	1075	50.0	50.0
従業員数～99人	145	33.8	66.2
100～299人	324	49.1	50.9
300～999人	327	50.2	49.8
1000人以上	266	58.6	41.4
主な業種 建設業	78	39.7	60.3
製造業（素材関連）	40	65.0	35.0
製造業（機械関連）	70	70.0	30.0
製造業（自動車関連）	55	67.3	32.7
製造業（食品関連）	34	50.0	50.0
その他製造業	139	60.4	39.6
運輸業	38	47.4	52.6
卸売・小売業	254	48.4	51.6
情報・通信業	79	48.1	51.9
医療・介護サービス業	46	23.9	76.1
サービス業	65	33.8	66.2
DC制度導入後5年未満	287	24.4	75.6
5年～10年未満	246	59.3	40.7
10年～15年未満	357	65.5	34.5
15年以上	149	49.7	50.3
DC制度の割合～19%	104	35.6	64.4
20～39	209	61.2	38.8
40～59	170	59.4	40.6
60～79	72	58.3	41.7
80～99	70	61.4	38.6
100	336	48.5	51.5
前払退職金との選択制	160	60.6	39.4
選択制DC制度を導入	168	19.6	80.4
マッチング拠出を導入	450	59.6	40.4
iDeCo導入★企業型との併用	42	54.8	45.2
指定運用商品	200	58.0	42.0
制度変更していない	244	48.0	52.0
投信比率～14%	84	38.1	61.9
15%～29%	111	52.3	47.7
30%～44%	228	50.4	49.6
45%～59%	210	57.1	42.9
60%以上	331	51.4	48.6

Ⅲ. 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. 継続教育に対する取組姿勢の変化

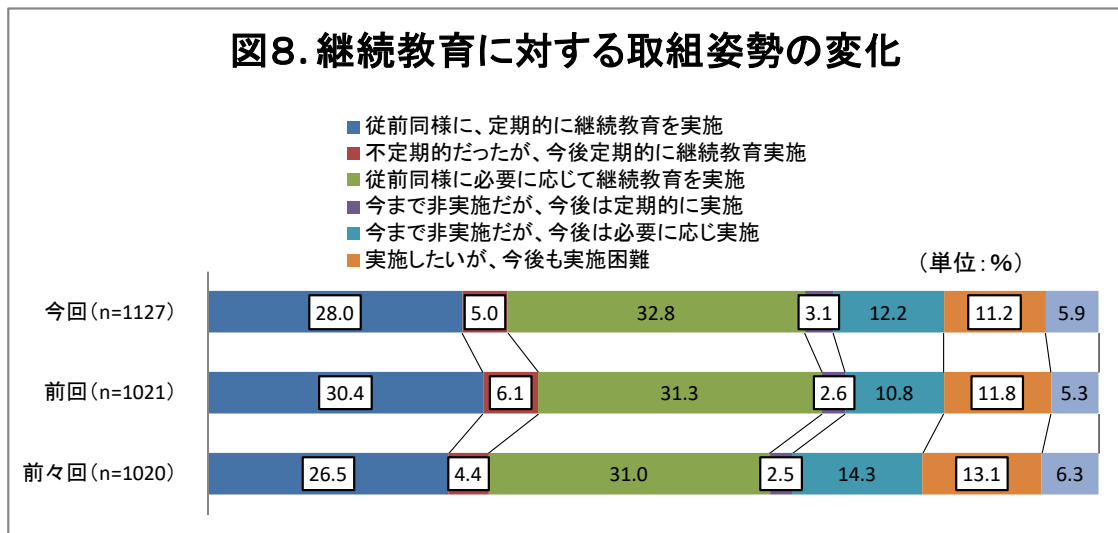
*当調査では、「継続教育」を、中途採用社員や新人社員でなく、既存加入者対象に行う継続教育に限定している。

・図8は、法制度改正に伴う、継続教育に対する取組姿勢の変化をみたものである。

この結果を見ると、今まで継続教育を実施していなかった企業が継続教育を実施すると答えた企業は定期、不定期を問わず、合計で15%。定期的に継続教育を実施する割合が前回の39%から36%に減少した。「必要に応じて継続教育を実施していく」企業は前回の42%から今回は45%に増加している。全体としてDC制度導入企業の継続教育に対する取組姿勢は向上しているものの、定期的に継続教育を実施するよりも、「必要に応じて継続教育を実施していく」傾向がみられる。

「実施したいが、予算面やマンパワーなどから今後も実施は困難（とくに変化はない）」は、前回同様に、1割程度にとどまる（下欄）。

図8. 継続教育に対する取組姿勢の変化



(注) 不明を除いて再集計した

□法改正に伴い継続教育への取組姿勢に変化あり; 19.5%⇒20.3%

⇒不定期から定期的実施 6.1%⇒5.0%

⇒非実施から定期的実施 2.6%⇒3.1%

⇒非実施から必要に応じ、実施 10.8%⇒12.2%

□継続教育への取組姿勢に変化なし; 73.5%⇒72.0%

⇒従前同様、定期的に実施 30.4%⇒28.0%

⇒従前同様に必要に応じて実施 31.3%⇒32.8%

⇒予算面などから今後も実施は困難11.8%⇒11.2%

定期的に継続教育実施 (39.1⇒36.1%)

必要に応じて実施 (42.1⇒45.0%)

継続教育の実施は困難

・継続教育の実施意向について企業特性別にみると（表8）、「定期的に継続教育を実施する」企業（下表網掛け欄の3項目・計）は、従業員数1000人以上、マッチング拠出実施企業で多い。また、“制度運営の現状に高位で満足している”企業も定期的に継続教育を実施する割合が高い。定期的な継続教育の実施によってDC制度の浸透・拡大・活用を図りたいとする企業側の姿勢が窺われるとともに、DC制度の浸透・拡大・活用が制度運営に満足度を高めている。

“実施したいが、予算面やマンパワーなどから今後も実施は困難”なのは、従業員規模が99人、100-299人の中小企業である。定期的に継続教育を実施する企業は大企業と小企業で実施率が2倍の差がある。継続教育における規模間格差は今後も拡大すると予想される。

表8. 企業特性別：法改正に伴う継続教育への取組変化 (単位：%)

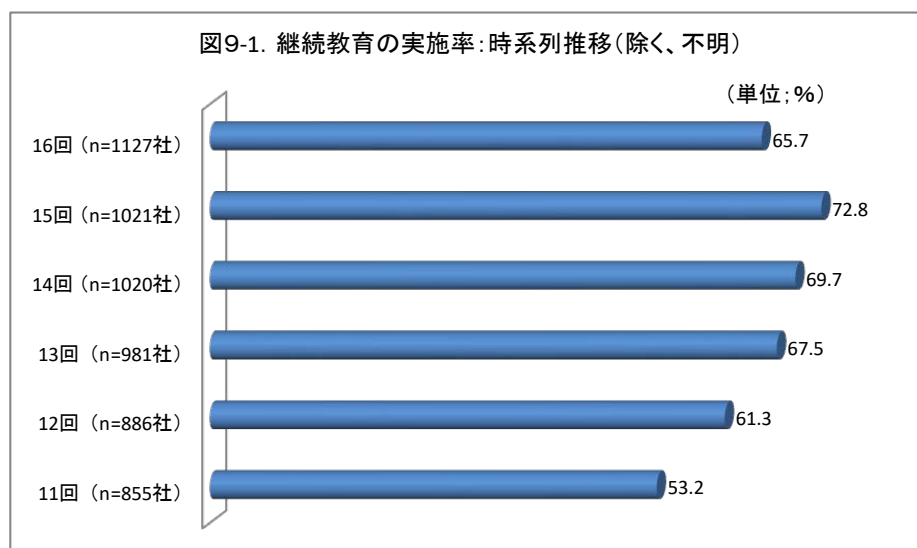
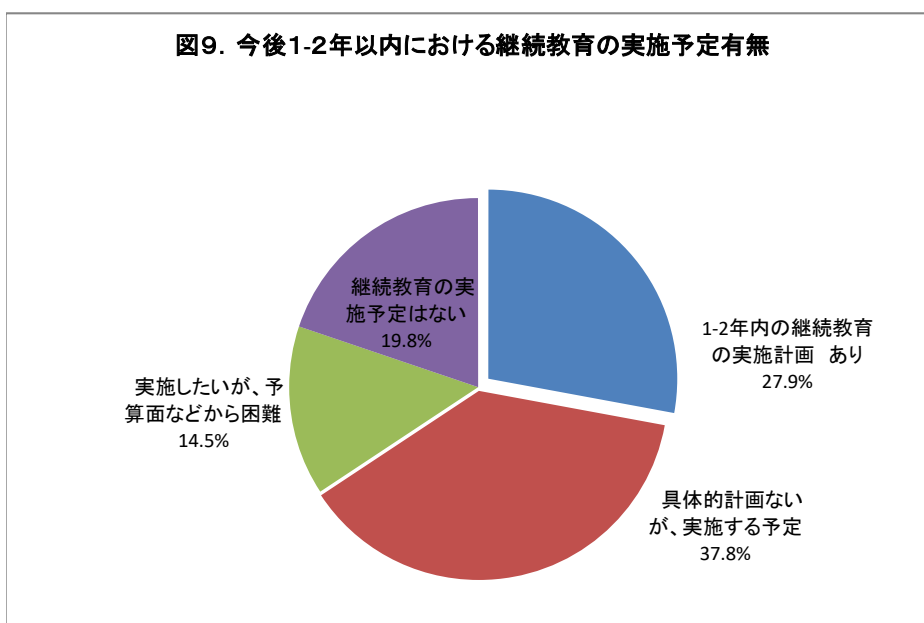
	合計	Q9. DC法改正に伴う継続教育取組姿勢の変化								定期的に継続教育実施(網掛け部分・計)
		従前同様、定期的に継続教育実施	不定期的だったが、今後定期的に継続教育実施	従前同様に応じて継続教育実施	今まで非実施だったが、今後定期的に実施	今まで非実施だが、今後必要に応じて実施	実施したいが、今後も実施困難	よくわからない、何とも言えない	その他	
全体	1083	28.0	5.0	32.8	3.1	12.2	11.2	5.9	1.8	36.1
従業員数～99人	150	25.3	3.3	33.4	1.3	12.7	10.7	11.3	2.0	29.9
100～299人	327	23.5	4.0	37.3	3.1	12.5	14.4	3.7	1.5	30.6
300～999人	324	25.6	4.3	32.5	3.1	14.5	11.4	7.4	1.2	33.0
1000人以上	269	36.3	8.2	27.9	4.5	9.3	7.1	4.1	2.6	49.0
主な業種 建設業	77	27.3	2.6	36.3	0.0	13.0	13.0	7.8	0.0	29.9
製造業(素材関連)	42	35.7	11.9	23.8	2.4	4.8	7.1	9.5	4.8	50.0
製造業(機械関連)	69	36.3	5.8	29.0	0.0	14.5	4.3	7.2	2.9	42.1
製造業(自動車関連)	56	28.5	5.4	28.6	8.9	16.1	8.9	1.8	1.8	42.8
製造業(食品関連)	35	40.0	8.6	17.1	5.7	11.4	8.6	8.6	0.0	54.3
その他製造業	138	26.1	10.1	32.7	3.6	10.9	11.6	3.6	1.4	39.8
運輸業	37	27.1	0.0	27.0	5.4	10.8	18.9	8.1	2.7	32.5
卸売・小売業	259	23.6	4.6	34.7	3.1	13.9	15.1	5.0	0.0	31.3
情報・通信業	79	41.8	2.5	30.4	2.5	5.1	10.1	3.8	3.8	46.8
医療・介護サービス業	48	20.8	2.1	31.2	0.0	18.8	16.7	10.4	0.0	22.9
サービス業	66	24.2	3.0	36.4	3.0	16.7	9.1	6.1	1.5	30.2
DC制度導入後5年未満	291	22.0	2.7	31.6	3.8	21.0	8.2	6.9	3.8	28.5
5年～10年未満	247	30.1	4.0	29.1	4.0	12.6	12.1	6.9	1.2	38.1
10年～15年未満	360	31.4	5.8	34.6	1.9	8.3	12.5	4.4	1.1	39.1
15年以上	149	29.5	8.7	37.0	4.0	4.0	11.4	4.7	0.7	42.2
マッチング拠出を導入	454	36.3	5.7	33.3	3.3	9.3	6.4	4.4	1.3	45.3
指定運用商品	198	30.8	7.6	34.3	2.0	7.1	9.6	5.1	3.5	40.4
制度運営の現状に高位満足(1,2)	561	32.8	3.9	34.2	3.2	10.2	8.4	5.3	2.0	39.9
低位満足(3)	313	24.6	6.7	31.3	3.5	15.0	12.5	4.8	1.6	34.8
不満(4-6)	125	23.2	7.2	28.8	2.4	16.0	16.8	4.8	0.8	32.8

2. 継続教育の実施計画（この1-2年以内）

・図9は、この1-2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(実施予定)”と回答した企業は66%、“実施する予定はない（含む、実施は困難）”は、25%となっている。導入企業の3分の2以上でこの1-2年以内に、継続教育を実施する、としているが、これは今までとほぼ変わらない。

なお、この継続教育実施意向率は、11回以降着実に増加していたが（図9-1；除く不明）、今回は低下した。厚労省が昨年の制度改正で継続教育を努力義務化したとはいえ、後で触れるように「効果的な継続教育の方法がわからない」、「社員間の理解・関心のバラつきを解消するうまくい方法がわからない」などが壁となって継続教育の実施に踏み出せないでいる現況を窺わせる。



(注) 図作成にあたっては、不明を除外して再集計した

(継続教育に対する取組姿勢とこの1-2年以内における継続教育実施計画)

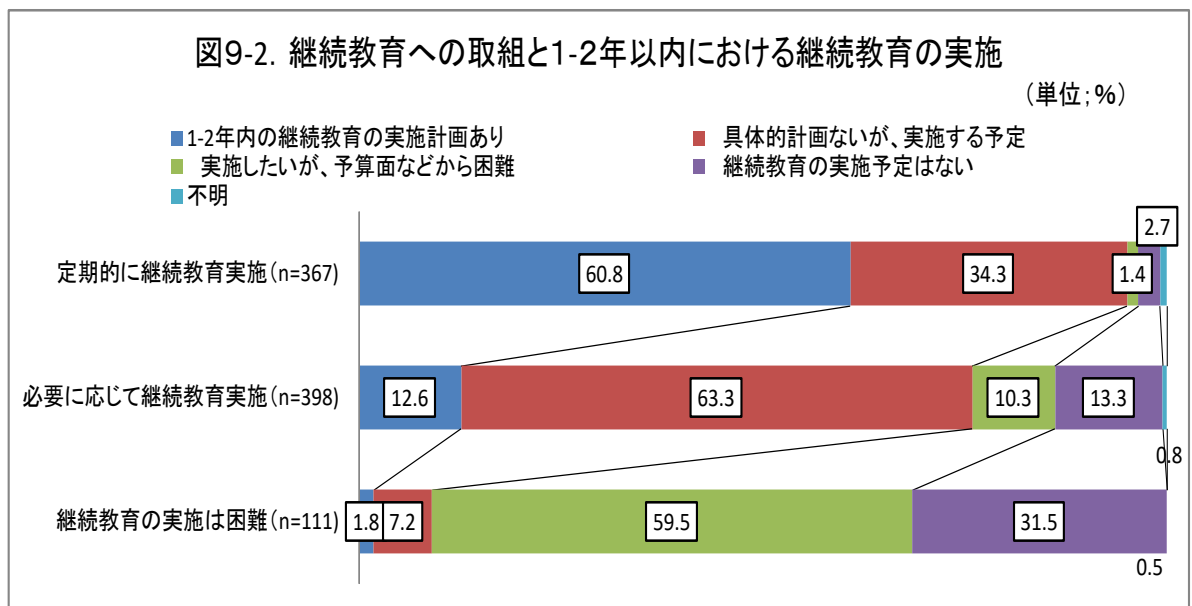
・下図 9-2 は、継続教育に対する取組姿勢別に、この1-2年以内における継続教育の実施意向をみたものである。

当然ながら、姿勢の変化は別として、「今後定期的に継続教育を実施する」との企業では“この1年以内に継続教育の実施計画がある”が最も多く“具体的な計画はないが、この1年以内に継続教育を実施する予定がある”を加えると95%の企業が‘継続教育を実施する’としている。

「従前同様に必要に応じて継続教育を実施する」と回答した企業になると、その割合は76%に低下する。2割強の企業で継続教育がまだテーブルに乗っていない（必要性を感じていない）。

また、「継続教育を実施したいが、予算面やマンパワーなどから今後も実施は困難」な企業になると、9割超の企業は“この1-2年以内においても継続教育を実施しない・実施困難”、としている。

なお、継続教育に対する取組姿勢別にみた“この1-2年以内における継続教育の実施意向”の結果は、従前と同様の結果である。当結果から導出される知見としては、継続教育の実施拡大に向けては、**継続教育を定期的に実施することの必要性・重要性をいかに高められるか（その意義を認知するか、にかかっている。**



(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9）、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、従業員数が1000人以上の大企業、業種別で製造業（食品関連）、製造業（素材関連）、情報・通信業である。

反面、従業員数99人までの小企業では“実施する予定はない”と答える企業が多い（34%）。継続教育の実施意向は、企業規模による差が大きい。

また、“前払退職金との選択制を設けている”企業や“マッチング拠出導入企業”、“指定運用商品”導入企業も継続教育の実施に前向きである。マッチング拠出や指定運用商品という制度内容が継続教育への取組にポジティブな役割を果たしている。

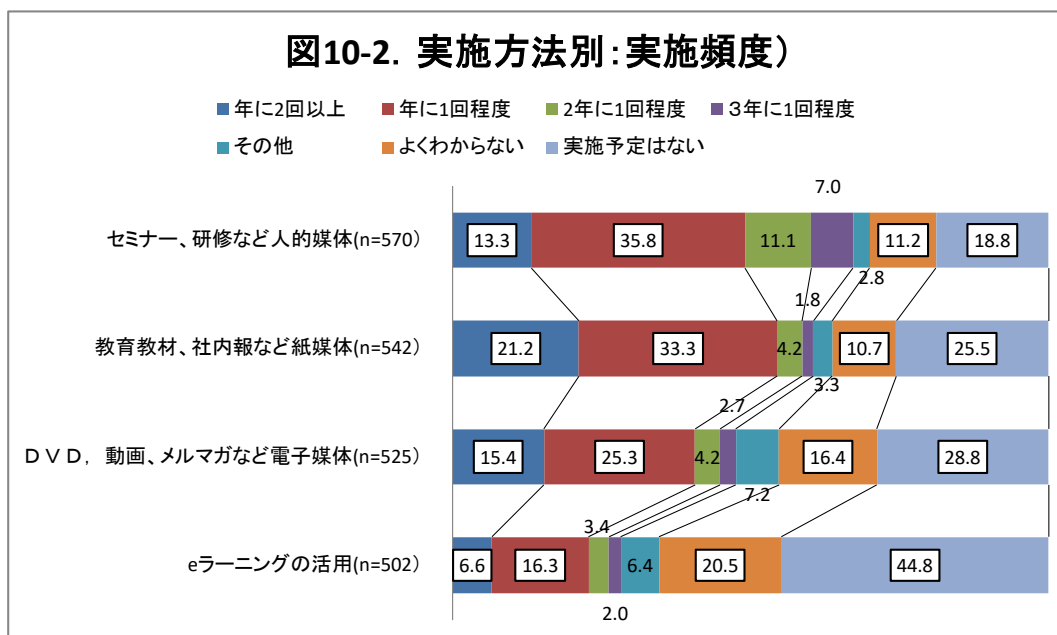
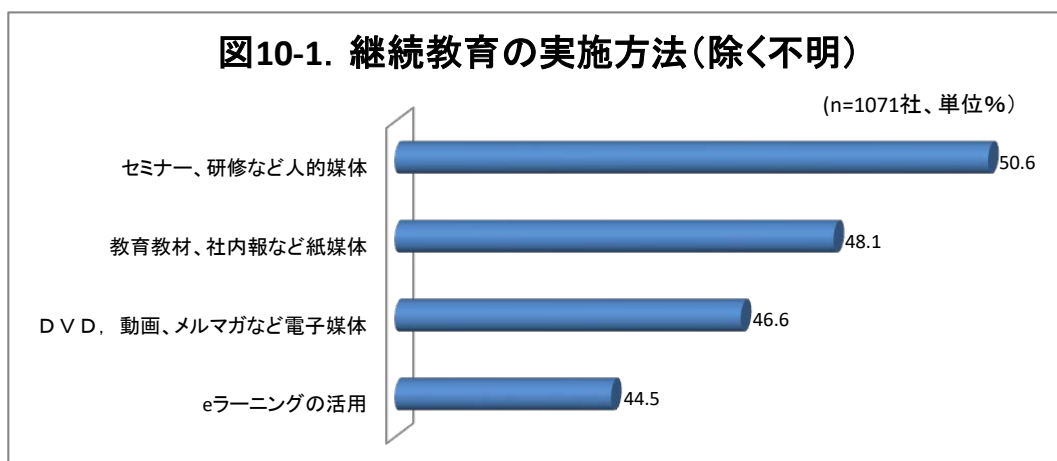
表9. 企業特性別；今後1-2年以内における継続教育の実施 予定有無 (

	合計	Q10. 継続教育の実施意向（1-2年）				実施率 （網掛け 部分・ 計）
		1-2年内の 継続教育 の実施計 画 あり	具体的 計画ない が、実施 する予定	実施し たいが、 予算面な どから困 難	継続教 育の実施 予定はな い	
全体	1071	27.9	37.8	14.5	19.8	65.7
従業員数～99人	148	22.3	32.4	11.5	33.8	54.7
100～299人	323	23.5	37.2	14.2	25.1	60.7
300～999人	323	25.7	41.2	16.1	17.0	66.9
1000人以上	264	38.6	37.5	14.4	9.5	76.1
主な業種 建設業	77	20.8	33.7	11.7	33.8	54.5
製造業（素材関連）	41	39.0	46.4	12.2	2.4	85.4
製造業（機械関連）	69	34.8	36.3	15.9	13.0	71.1
製造業（自動車関連）	53	32.1	39.6	3.8	24.5	71.7
製造業（食品関連）	34	26.5	55.9	8.8	8.8	82.4
その他製造業	138	30.4	35.5	14.5	19.6	65.9
運輸業	37	24.3	43.3	24.3	8.1	67.6
卸売・小売業	256	23.0	33.6	17.2	26.2	56.6
情報・通信業	78	47.4	29.5	12.8	10.3	76.9
医療・介護サービス業	48	18.8	31.2	20.8	29.2	50
サービス業	65	20.0	47.7	9.2	23.1	67.7
DC制度導入後5年未満	283	20.8	48.2	15.5	15.5	69.0
5年～10年未満	244	31.6	36.1	13.9	18.4	67.7
10年～15年未満	359	29.5	32.3	14.2	24.0	61.8
15年以上	149	32.9	36.2	12.1	18.8	69.1
前払退職金との選択制	161	41.0	29.8	16.8	12.4	70.8
選択制DC制度を導入	165	24.2	48.0	14.5	13.3	72.2
マッチング拠出を導入	449	36.9	37.0	9.8	16.3	73.9
iDeCo導入★企業型との併用	41	19.5	36.6	24.4	19.5	56.1
指定運用商品	197	33.5	38.6	14.2	13.7	72.1
制度変更していない	244	17.2	37.3	17.2	28.3	54.5
制度運営の現状に高位満足（1&2）	375	36.0	38.7	10.1	15.2	74.7
低位満足（3）	120	30.0	37.5	8.3	24.2	67.5
不満（4～6）	15	40.0	46.6	6.7	6.7	86.6

3. 継続教育の方法、頻度

- ・今後 1～2 年以内に、継続教育を実施する予定がある企業に、どのような方法で、どのくらいの頻度（タイミング）で継続教育を実施するか、を聞いた（図 10-1, 2）。

継続教育の実施方法としては、「セミナー、研修など人的媒体によって」が最も多く、半数を超える。以下、「教育教材、社内報など紙媒体によって」、「DVD、動画、メルマガなど電子媒体によって」が続く（各、48%、47%）。上記 3 つが継続教育の主要な方法と考えられる。実施方法別に、実施頻度を見てみると、年 1 回以上の実施率が高いのは、「教育教材、社内報など紙媒体によって」であり、年 1 回以上の実施率は 54% に達する。以下、「セミナー、研修など人的媒体によって」（49%）、「DVD、動画、メルマガなど電子媒体によって」（41%）と続く。今のところ、「eラーニングの活用によっては」、実施率、実施頻度ともにあまり高くはない。



4. 継続教育に期待する効果

・ところで、DC導入企業は、継続教育を実施するにあたって、どのような効果を期待して実施するのであろうか。図11、表10で結果をみると、「運営・会社のWeb（ホームページ）にアクセスする社員が増える」、「スイッチングや資産配分変更する社員が増える」の2項目が5割前後で、最も多い。以下「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）が増える」、「社員間でDC制度や投資・運用が話題になることが多くなる」が続く（各39%、37%）。

DC制度導入企業としては、継続教育によって社員が投資・運用に対する関心・関与を高め、運営・会社のWeb（ホームページ）にアクセスし、投資信託商品（リスク性商品）の構成比（シェア）を高める効果を期待していることが窺える。

これらについては、従業員数が1000人以上の大企業、"1-2年以内に継続教育の実施計画がある"企業が多い。

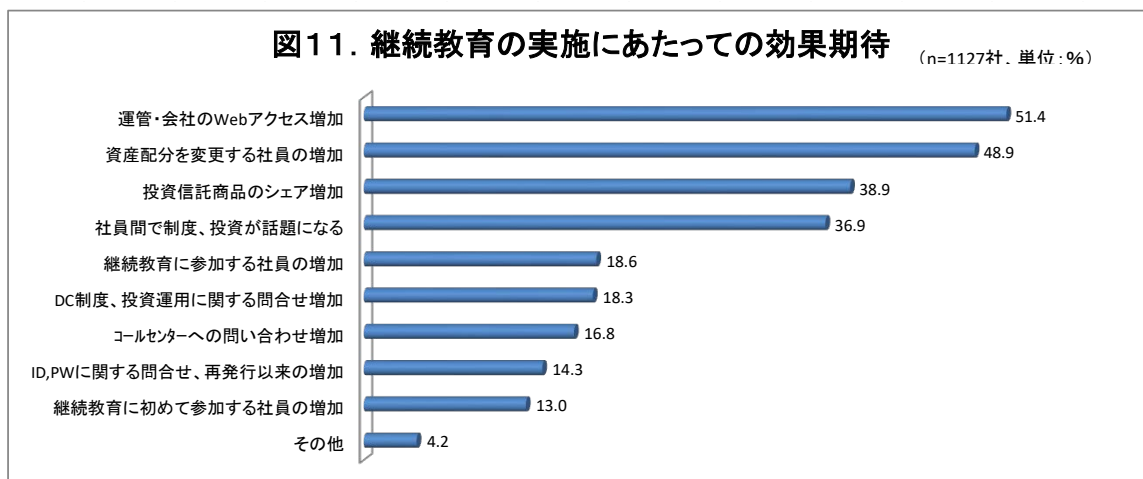


表10. 企業特性別；今継続教育に期待する効果、期待 (単位:%)

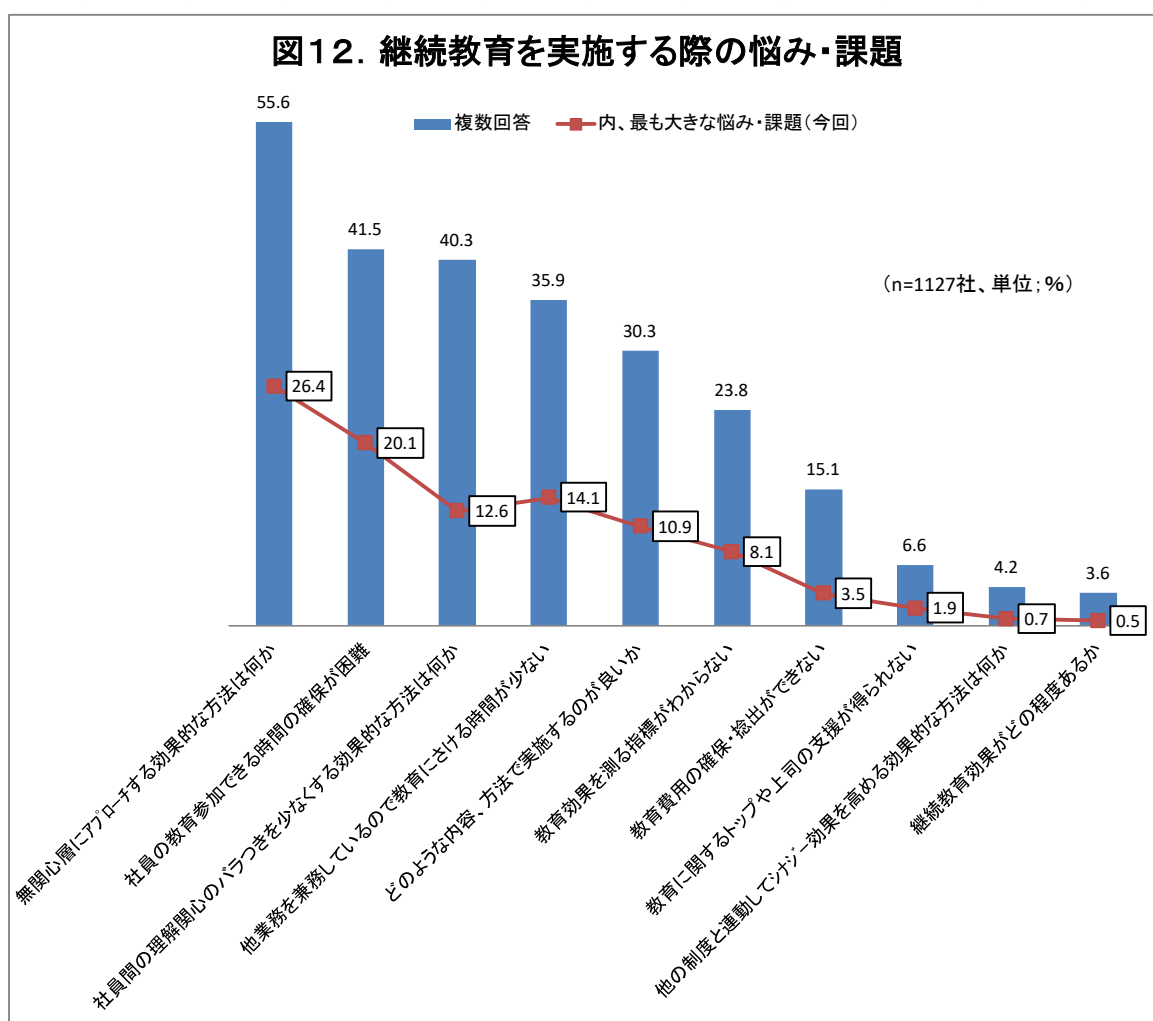
	合計	Q11. 継続教育に期待する効果										累計
		投資信託商品のシェア増加	コールセンターへの問い合わせ増加	運営・会社のWebアクセス増加	資産配分を変更する社員の増加	ID, PWに関する問合せ、再発行以来の増加	継続教育に参加する社員の増加	継続教育に参加する社員の増加	DC制度、投資運用に関する問合せ増加	社員間で制度、投資が話題になる	その他	
全体	1064	38.9	16.8	51.4	48.9	14.3	18.6	13.0	18.3	36.9	4.2	261.4
従業員数<99人	148	31.1	18.2	43.9	45.3	7.4	8.8	8.8	15.5	36.5	4.1	219.6
100~299人	320	34.1	17.8	53.4	52.8	15.6	14.7	9.7	15.3	35.3	2.2	250.9
300~999人	319	41.7	16.3	46.7	45.1	12.9	20.4	15.0	22.9	38.2	4.7	263.9
1000人以上	264	45.5	15.9	58.3	51.1	17.8	26.9	16.7	17.8	37.5	5.7	293.2
主な業種 建設業	75	25.3	16.0	37.3	45.3	13.3	13.3	12.0	14.7	33.3	4.0	214.7
製造業 (素材関連)	41	56.1	12.2	63.4	56.1	12.2	24.4	14.6	19.5	34.1	2.4	295.1
製造業 (機械関連)	70	38.6	20.0	51.4	50.0	22.9	31.4	21.4	15.7	30.0	8.6	290.0
製造業 (自動車関連)	55	45.5	12.7	45.5	50.9	12.7	16.4	10.9	14.5	41.8	12.7	263.6
製造業 (食品関連)	35	37.1	17.1	54.3	51.4	22.9	14.3	8.6	17.1	25.7	0.0	248.6
その他製造業	137	47.4	16.8	61.3	58.4	17.5	19.0	9.5	14.6	35.0	3.6	283.2
運輸業	38	31.6	18.4	34.2	52.6	15.8	15.8	10.5	21.1	44.7	7.9	252.6
卸売・小売業	251	37.5	15.1	50.6	41.8	12.0	17.5	11.6	20.7	41.8	2.0	250.6
情報・通信業	78	46.2	12.8	53.8	62.8	17.9	25.6	19.2	19.2	39.7	0.0	297.4
医療・介護・ヘルス業	44	27.3	22.7	38.6	34.1	15.9	20.5	22.7	25.0	29.5	2.3	238.6
サービス業	64	48.4	25.0	54.7	42.2	9.4	12.5	6.3	18.8	39.1	4.7	260.9
DC制度導入後5年未満	286	29.4	14.7	47.6	38.8	7.3	18.9	13.6	20.3	39.9	6.6	237.1
5年~10年未満	240	42.1	22.1	50.8	49.2	14.6	16.7	13.3	19.6	39.6	2.5	270.4
10年~15年未満	358	40.8	14.8	52.8	53.1	19.3	18.7	11.5	18.2	33.8	4.2	267.0
15年以上	147	50.3	18.4	56.5	59.2	17.0	20.4	12.2	13.6	37.4	3.4	288.4
前払退職金との選択制	160	42.5	16.3	55.0	50.6	25.6	27.5	16.9	21.3	38.1	5.6	299.4
選択制DC制度を導入	158	25.9	10.8	48.1	34.2	3.2	20.3	13.9	16.5	47.5	6.3	226.6
マッチング拠出を導入	449	47.7	17.1	57.7	58.1	16.0	18.9	12.5	18.7	35.0	5.1	286.9
iDeCo導入*企業型との併用	42	21.4	14.3	40.5	54.8	9.5	19.0	4.8	19.0	31.0	2.4	216.7
指定運用商品	198	43.9	22.7	56.1	62.6	19.2	21.7	14.1	20.2	36.9	5.1	302.5
制度変更していない	247	34.4	17.4	48.2	42.9	10.9	17.8	13.8	16.2	38.5	2.0	242.1
1-2年内の継続教育の実施計画あり	298	48.0	18.8	54.7	56.4	18.8	25.8	17.8	18.5	42.3	6.7	307.7
具体的計画ないが、実施する予定	395	42.5	16.2	51.9	51.1	13.2	17.2	12.9	17.7	37.5	4.1	264.3
実施したいが、予算面などから困難	154	34.4	16.2	51.9	42.9	13.0	22.1	11.0	21.4	31.8	2.6	247.4
継続教育の実施予定はない	202	21.8	16.3	44.6	39.1	10.9	9.4	8.4	16.3	32.7	2.0	201.5

5. 継続教育を実施する際の課題、悩み

・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12）。課題・悩みとしあげられた上位3位は（複数回答）、「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」、「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」、「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」、である（56%、42%、40%）。

“とくに大きな課題、悩み”になると（下図折れ線部分）、「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「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」とが複数回答同様に1位、2位を占める（各26%、20%）。複数回答で3位にあげられた「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」は「（担当者が）他の業務を兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」に次いで4位にあげられている（各14、13%）。

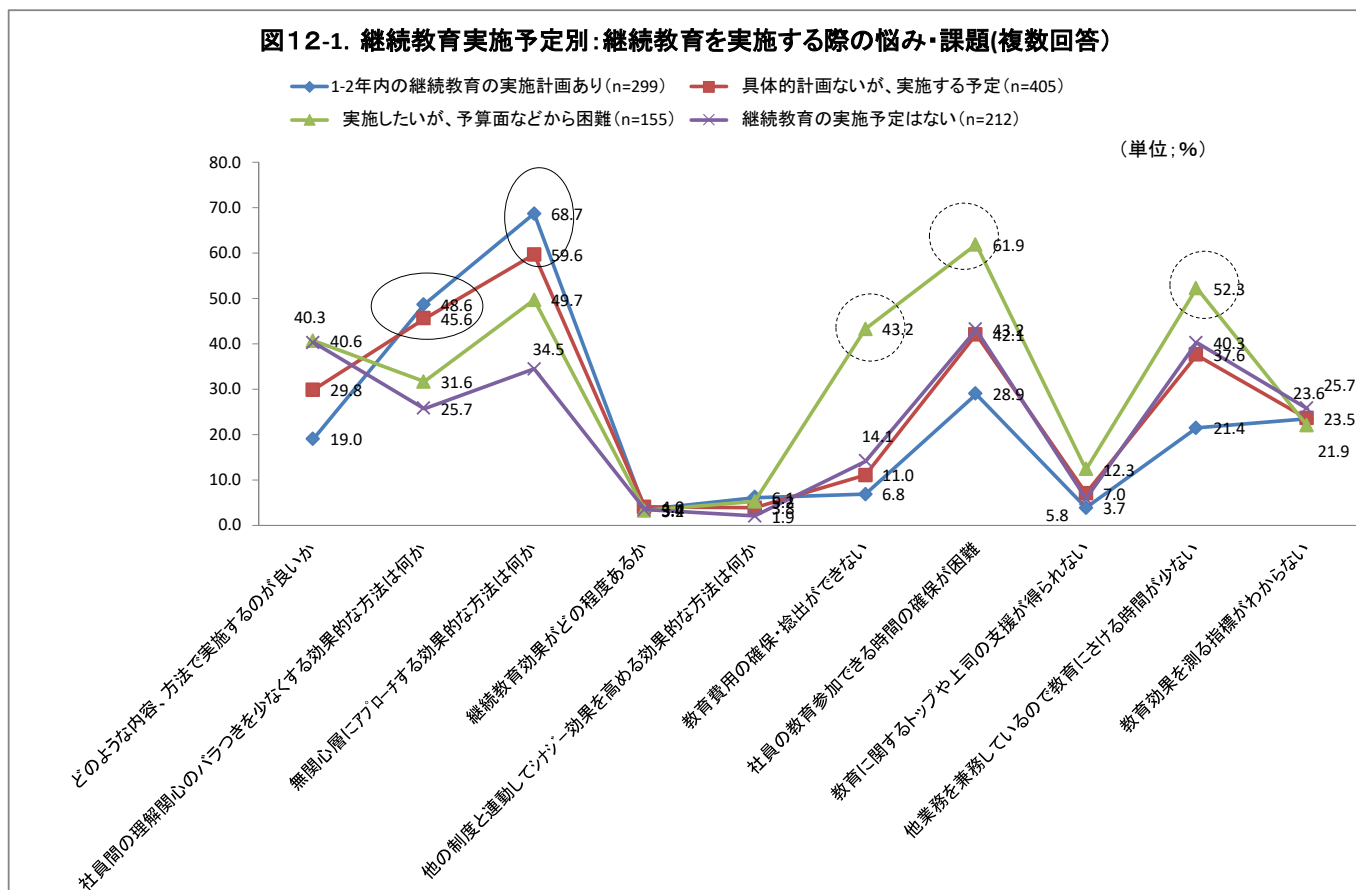
継続教育に投入可能な時間が社員、担当者それぞれ確保できない中で、継続教育に投入可能な時間をいかに確保するかと的確に無関心層にアプローチして全体底上げをどう図るか、がDC制度導入企業の大きな悩み・課題となっている。それだけにこれらの課題解決が継続教育促進に向けたブレイクスルーポイントとなっている。



（継続教育の実施予定別に見た継続教育の課題・悩み）

図 12-1 は、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、をこの 1-2 年以内における継続教育の実施状況別に見たものである（複数回答）。我々は、この結果を通じてどのような課題、悩みの解消に向けて継続教育を実施しようとしているか、どのような課題、悩みが継続教育を阻んでいるか、を把握できる。

“今後 1～2 年以内に、継続教育を実施する計画がある”企業が高い比率であげているものは「無関心層にアプローチする効果的なやり方がわからない」と「社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」である（69%、49%）。この 2 項目は“具体的な計画はないが、実施する予定でいる”企業においても、あげられることが多い。継続教育を実施する企業では、無関心層対応や社員間のバラつき解消に向けて模索しながら継続教育に取り組んでいる現状がみてとれる。なお、これらは従前同様の結果であり、未だ解決されていない悩み・課題である。一方、“実施したいが、予算面などから実施は困難と思う”企業では、「社員が継続教育に参加できる時間を確保できない」、「他の業務を兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」、「継続教育費用の確保・捻出ができない」を上げる割合が多く（各 62%、52%、43%）これらが継続教育への取り組みを阻んでいる可能性が高い。とくに社員・担当者の時間をかけないで、継続教育を実施できるか否かが、教育非実施企業を実施へと転換させるうえでのカギを握る。



(企業特性別)

前ページで“とくに大きな課題、悩み”1,2位にあげられた「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「社員教育に投入可能な時間の確保が困難」をみると、前者は従業員数が1000人以上の大企業、後者は従業員数100-299人、300-499人の中堅企業が多い(表11)。

なお、「他の業務を兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」は、従業員数100-299人の企業で多くあげられる。

また、「教育をどのような内容、方法で実施するのが良いか、わからない」は、社員数が99人までの小企業、「継続教育の実施が困難」な企業で多くあげられている。

次に、“マッチング拠出導入”企業は、そうでない企業に比べて無関心層対応・社員間バラツキ対応が継続教育の課題、悩みとして強く意識されている。当制度を設けている企業に対しては、マッチング拠出の導入によって、制度活用における社員間格差が拡大する可能性もあることから、無関心層対応・社員間バラツキ対応への解決が急がれる。

表11. 企業特性別；継続教育を実施する上での悩み、課題 (単位：%)

	合計	Q12S1A. (内、最も大きな課題)											累計
		教育をどのような方法、内容で行うかわからない	社員間のバラツキを少なくする効果的なやり方がわからない	無関心層にアプローチするうまいやり方があるか	教育効果がどの程度あるか、わからない	他の制度と連動、相乗効果を高めたいが	費用の捻出が困難	社員教育に投入可能な時間の確保困難	トップや上司からの支援が得られない	他業務兼務のため教育に割く時間少	教育の効果を測る指標がわからない	その他	
全体	1018	10.9	12.6	26.4	0.5	0.7	3.5	20.1	1.9	14.1	8.1	1.2	258.9
従業員数～99人	138	15.2	15.2	21.1	0.7	0.7	3.6	16.7	2.9	13.8	10.1	0.0	224.8
100～299人	309	12.0	11.0	22.6	0.3	0.0	3.9	21.0	1.3	16.5	10.4	1.0	263.6
300～999人	301	10.0	11.3	25.7	0.3	0.7	3.7	24.3	1.7	13.3	7.3	1.7	254.5
1000人以上	259	8.5	14.7	35.1	0.8	1.2	3.1	15.8	2.3	12.0	5.0	1.5	278.9
主な業種 建設業	71	24.0	5.6	21.1	0.0	1.4	1.4	22.5	1.4	14.1	8.5	0.0	244.0
製造業 (素材関連)	38	10.5	13.2	26.4	2.6	2.6	2.6	23.7	2.6	10.5	5.3	0.0	272.5
製造業 (機械関連)	67	13.4	13.4	41.8	0.0	0.0	1.5	16.4	1.5	7.5	4.5	0.0	281.4
製造業 (自動車関連)	53	9.4	13.2	34.0	0.0	1.9	0.0	9.4	0.0	17.0	13.2	1.9	274.1
製造業 (食品関連)	34	8.8	8.8	20.6	2.9	0.0	2.9	20.6	2.9	29.6	2.9	0.0	257.1
その他製造業	135	8.1	15.6	25.2	0.7	0.7	3.0	15.6	3.7	14.8	11.9	0.7	276.6
運輸業	34	5.9	11.8	38.3	0.0	0.0	2.9	32.4	2.9	2.9	2.9	0.0	234.2
卸売・小売業	238	9.2	11.3	24.9	0.4	0.4	5.5	24.8	1.3	15.1	5.0	2.1	253.8
情報・通信業	77	9.1	19.5	33.7	0.0	0.0	3.9	14.3	0.0	6.5	13.0	0.0	271.4
医療・介護サービス業	46	10.9	4.3	26.1	0.0	0.0	2.2	23.9	4.3	17.4	10.9	0.0	255.3
サービス業	63	15.9	7.9	17.5	0.0	0.0	6.3	23.8	4.8	19.0	4.8	0.0	272.3
DC制度導入後5年未満	278	15.5	11.2	23.9	0.7	0.4	2.2	18.0	1.4	15.5	10.1	1.1	261.9
5年～10年未満	230	10.4	11.7	28.0	0.4	0.9	3.9	21.7	1.3	11.3	8.7	1.7	255.1
10年～15年未満	336	7.1	14.6	26.7	0.3	0.6	3.6	22.6	2.1	15.5	6.0	0.9	261.1
15年以上	145	12.4	11.7	29.7	0.7	0.7	6.2	14.5	3.4	10.3	9.0	1.4	260.8
前払退職金との選択制	151	6.6	14.6	33.1	0.0	1.3	7.3	15.2	1.3	12.6	6.0	2.0	264.4
選択制DC制度を導入	159	16.4	13.8	24.5	1.3	0.6	1.9	15.7	1.9	14.5	8.8	0.6	266.7
マッチング拠出を導入	431	8.1	13.7	32.8	0.9	0.9	2.8	19.0	1.4	11.1	7.2	2.1	253.5
iDeCo導入*企業型との併用	36	16.7	19.4	16.7	2.8	0.0	0.0	19.4	0.0	13.9	8.3	2.8	229.3
指定運用商品	188	11.2	14.9	29.2	0.5	0.0	4.3	20.2	2.1	11.2	5.9	0.5	257.1
制度変更していない	240	10.0	8.3	23.4	0.0	0.4	4.6	22.5	3.3	17.9	9.6	0.0	270.6
継続教育・定期的に実施	365	8.2	17.5	39.7	0.8	1.6	1.6	12.1	0.5	9.0	7.9	1.1	232.3
・必要に応じて実施	456	9.4	12.5	22.8	0.2	0.2	2.9	23.7	1.8	16.9	8.3	1.3	266.2
・実施は困難	116	12.9	2.6	10.3	0.0	0.0	13.8	29.3	5.2	20.7	5.2	0.0	323.9

IV. 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:2019年5-7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（2019年5-7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10項目を提示して担当者から自己評価を得た。

提示した項目は、以下の通り（下表）。

◇DC制度の現状に関する評価項目；

- 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「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
- ③DC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
- ④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
- ⑤自社の運用商品は、社員の知識・経験に相応した品揃えになっている
- ⑥継続教育への取組など、DC制度に対する会社の支援（経営層の理解、関心）が高まってきている
- ⑦DC制度運営管理について、部署内にとどまらず経営層と協議したり、報告する機会が増えている
- ⑧効果的な制度運営に向けて、運営管理機関とのパートナーシップ、協力関係が強まってきている
- ⑨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
- ⑩確定拠出年金制度運営の現状について満足している

- ・次ページ図13でその結果を見ると、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」「⑤自社の運用商品は、社員の知識・経験に相応した品揃えになっている」でそれぞれ66%と最も多い。

次いで、肯定的評価の割合が高い項目（合計値が50%以上）は、「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」、「⑧効果的な制度運営に向けて、運営管理機関とのパートナーシップ、協力関係が強まってきている」、「（担当として）確定拠出年金制度運営の現状に、満足している」の3項目（各60%、53%、50%）

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、「⑭DC制度運営管理について、部署内にとどまらず、経営陣と協議したり、報告する機会が増えている」が64%と最も多い。経営陣との連携はあまり進んでいない。以下「③DC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」(54%)。

上記の項目以外に否定的な評価割合が肯定的な評価割合を上回っているのは、「⑥継続教育への取組など、DC制度に対する会社の意識・支援が高まってきている」の1項目。

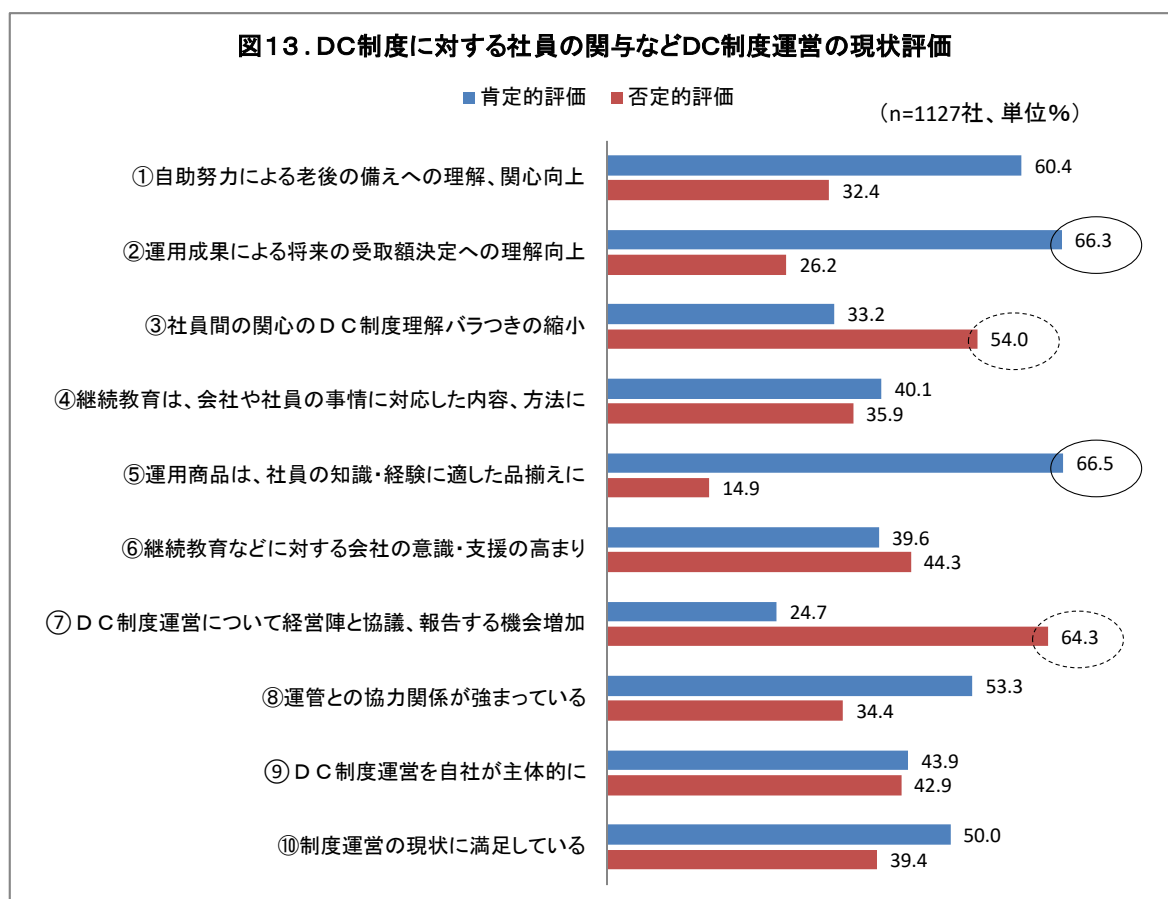
「⑨確定拠出年金制度の運営を自社が主体的に行うようになってきている」は肯定的な評価割合と否定的な評価割合が拮抗している(前者44%、後者43%)。

ところで、「⑩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」に対する評価は前々回までは、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たが、今回は拮抗(満足計41%、不満計42%)、今回は肯定的な評価が否定的な評価を初めて上回った(満足計50%、不満計39%)。

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 13-1 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。

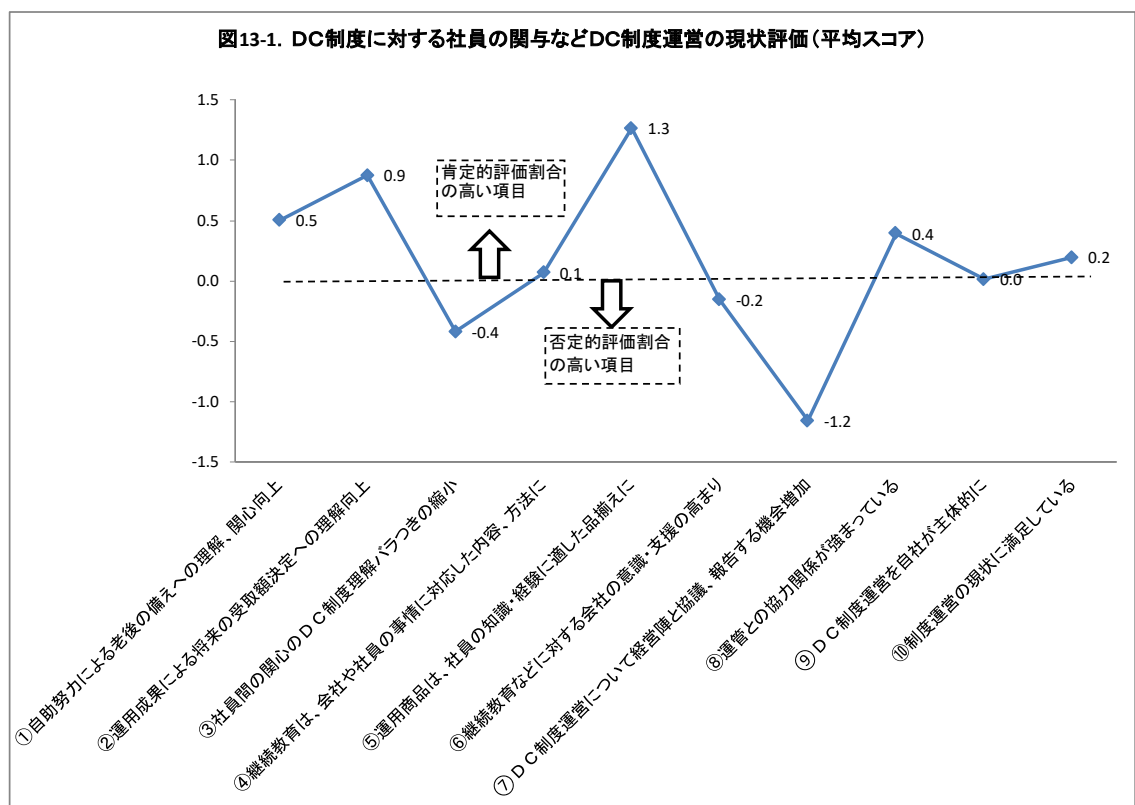
この結果を見ると、平均スコアが0ポイント以上なのは、10項目中7項目。

平均スコアが最も高い項目は、「⑤自社の運用商品は、社員の知識・経験に相応した品揃えになっている」(1.3ポイント)。以下、「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」(0.9ポイント)、「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理解・関心が高まってきているについて社員の理解・関心が高まってきている」が続く(0.5ポイント)。

平均スコアが最も低いのは、「⑬DC制度運営管理について、部署内にとどまらず、経営陣と協議したり、報告する機会が増えている」で、平均スコアはマイナス1.2ポイントであった。

当項目は、前回もマイナス1.2ポイントなので改善されていない。

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



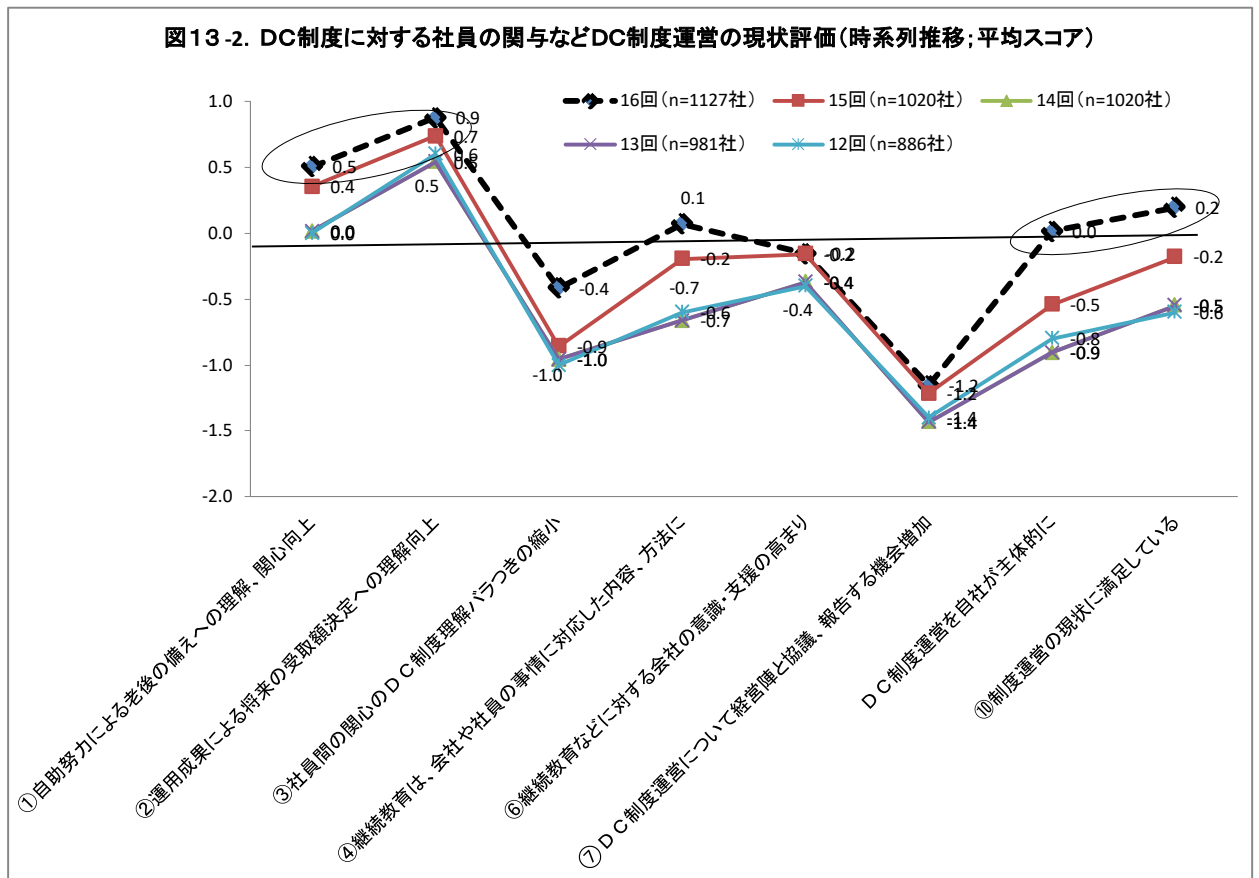
2) 制度活用・制度運用に関する現状評価の時系列推移

- ・提示した内容が同じ項目について、過去3回の調査と比較してみた（図13-2）。

図13-2をみると、すべての項目で平均スコアは上昇している。

とくに「④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」、「⑨DC制度の運営は自社が主体的に行うようになってきている」、「⑩（担当として）確定拠出年金制度運営の現状について満足している」3項目は前回まで平均スコアがマイナスであったが、今回はプラススコアに転じた。

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



(注) 時系列比較が可能な項目について作成した

3) 企業特性格：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表12である。全体的には、従業員規模と平均スコアの間には関連性がみられる。総じて従業員数が1000人以上の大企業における平均スコアは、他の企業グループを上回っている。なかでも「⑩効果的な制度運営に向けて、運営管理機関とのパートナーシップ、協力関係が強まってきている」は、平均スコアが0.8ポイントと最も高い、他企業グループとの差が大きい。

しかし、大企業といえども1.0ポイントを超える項目は「⑤自社の運用商品は、社員の知識・経験に相応した品揃えになっている」の1項目にとどまる。このような現状を反映してか、大企業における制度運営の現状満足に関する平均スコアはマイナス0.0ポイントであり、他の企業グループを下回っている。

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

表12. 企業特性格；制度運営の現状評価 (単位：平均ポイント)

	①自助努力による老後の備えへの理解、関心向上	②運用成果による将来の受取額決定への理解向上	③社員間の関心のDC制度理解バラツキの縮小	④継続教育は、会社や社員の事情に対応した内容、方法に	⑤運用商品は、社員の知識・経験に相応した品揃えに	⑥継続教育などに対する会社の意識・支援の高まり	⑦DC制度運営について経営陣と協議、報告する機会増加	⑧運営との協力関係が強まっている	⑨DC制度運営を自社が主体的に	⑩制度運営の現状に満足している
合計	0.5	0.9	-0.4	0.1	1.3	-0.2	-1.2	0.4	0.0	0.2
従業員数～99人	0.6	1.2	-0.1	0.3	1.3	0.0	-0.7	0.4	0.1	0.7
100～299人	0.4	0.9	-0.5	-0.1	1.3	-0.3	-1.2	0.0	-0.3	0.1
300～999人	0.5	0.8	-0.4	0.2	1.3	-0.2	-1.3	0.4	-0.1	0.3
1000人以上	0.6	0.9	-0.5	0.1	1.3	0.0	-1.1	0.8	0.4	0.0
主な業種 建設業	0.5	0.9	-0.1	0.0	1.1	-0.1	-0.8	0.3	-0.1	0.5
製造業（素材関連）	1.0	1.0	-0.1	0.6	1.2	0.3	-0.5	1.3	0.4	0.5
製造業（機械関連）	0.8	1.1	-0.5	0.0	1.5	0.0	-1.2	0.4	0.2	0.4
製造業（自動車関連）	0.0	1.1	-0.7	-0.6	1.4	-0.6	-1.8	0.3	0.2	-0.3
製造業（食品関連）	0.7	0.5	-0.6	0.1	1.1	-0.2	-1.2	0.2	0.0	0.1
その他製造業	0.4	0.9	-0.7	0.2	1.4	-0.3	-1.2	0.4	0.0	0.0
運輸業	0.3	0.7	-0.8	0.2	1.4	-0.4	-1.0	0.1	-0.1	-0.1
卸売・小売業	0.2	0.8	-0.5	0.0	1.1	-0.3	-1.2	0.2	-0.2	0.1
情報・通信業	0.8	1.2	-0.4	0.6	1.2	0.2	-1.1	0.7	0.5	0.3
医療・介護サービス業	0.0	-0.3	-1.1	-0.7	0.9	-0.9	-1.8	0.0	-0.6	-0.2
サービス業	0.6	0.8	-0.3	-0.2	1.4	-0.3	-1.3	0.2	-0.1	-0.2
DC制度導入後5年未満	0.6	0.7	-0.5	-0.1	1.4	-0.2	-1.1	0.6	0.0	0.3
5年～10年未満	0.3	0.8	-0.5	0.2	1.2	-0.2	-1.1	0.3	0.1	0.1
10年～15年未満	0.6	1.0	-0.4	0.1	1.2	-0.2	-1.2	0.3	0.0	0.3
15年以上	0.6	1.1	-0.4	0.1	1.4	0.0	-1.1	0.6	0.1	0.2

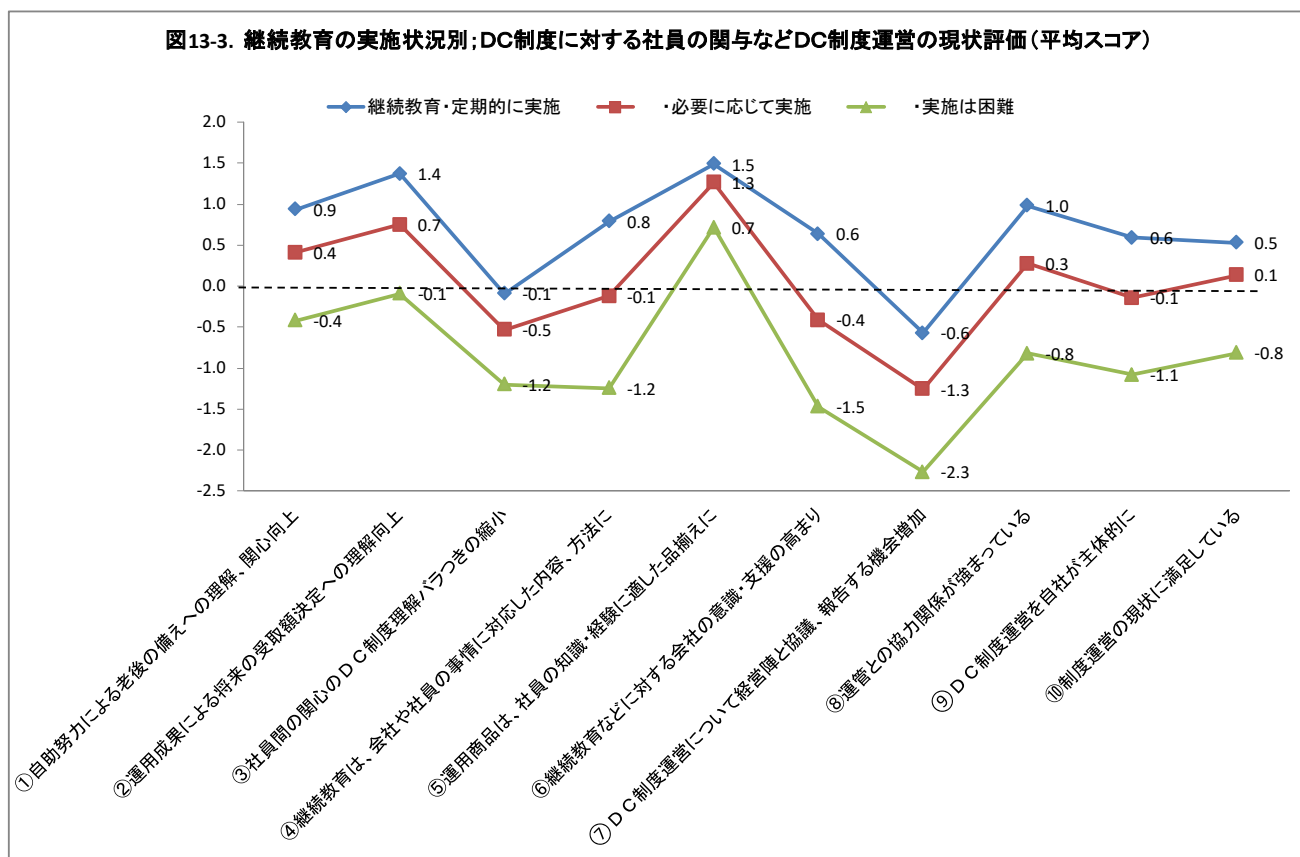
4) 継続教育の実施状況と制度活用・制度運用に関する現状評価

・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見たのが図13-3である。

この結果をみると、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が10項目中9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5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。

従前同様、社員の関心・関与を促し、活発な制度運営を行うには、継続教育を定期的に実施することの効果、意義を示唆する結果となっている。

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



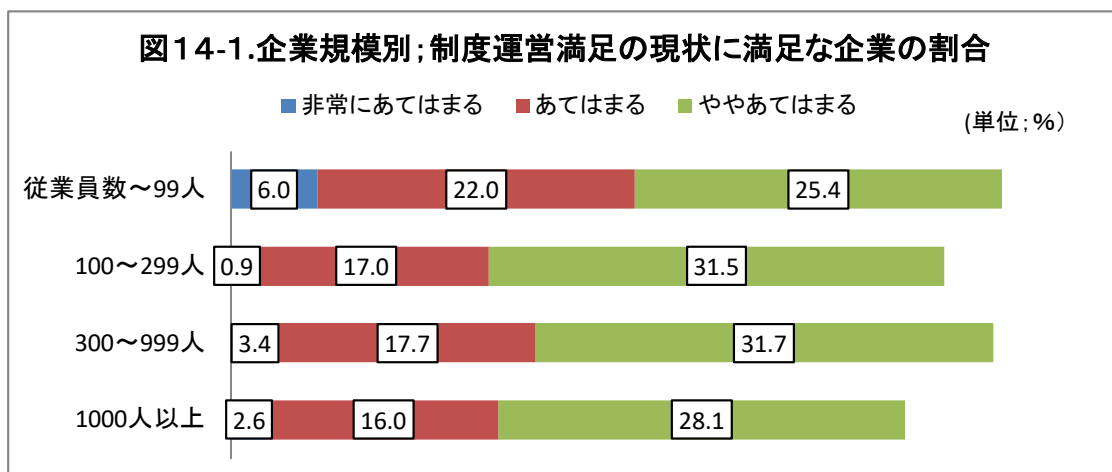
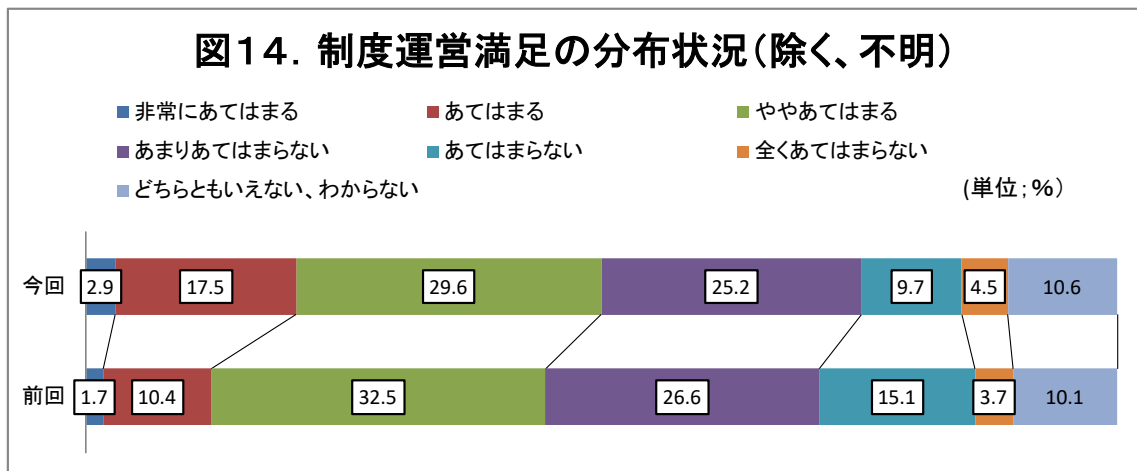
5) 制度運営に対する満足度

・まず、「⑩確定拠出年金制度運営の現状について満足している」企業の動向について、全体でみる(図14)。この結果によると、“非常に満足(非常にあてはまる)”は3%にすぎず、“満足”(あてはある)を加えても2割程度にとどまる。満足レベルでは“やや満足(ややあてはある)”の割合が最も多い(30%)。

満足の程度の差はともかく、制度運営の現状に満足している企業は50%である。この満足率は前回比5ポイント上昇している(年々増加)。一方、不満企業の割合は合計で50%である。満足企業と不満企業の割合は拮抗している。

DC制度運営の現状に満足している企業の割合(非常に満足～やや満足の合計値)を企業規模別にみたのが図14-1である。企業規模別に大きな差はみられないが、従業員数の多い企業よりも従業員数99人までの小企業の方が制度運営の現状に満足している企業が多い。

小企業で活発な制度運営をしているというよりも大企業のほうが、DC制度に対する期待内容、要求水準が高い(制度運営への期待と実態の乖離が大きい)ことを反映した結果と考えられる。

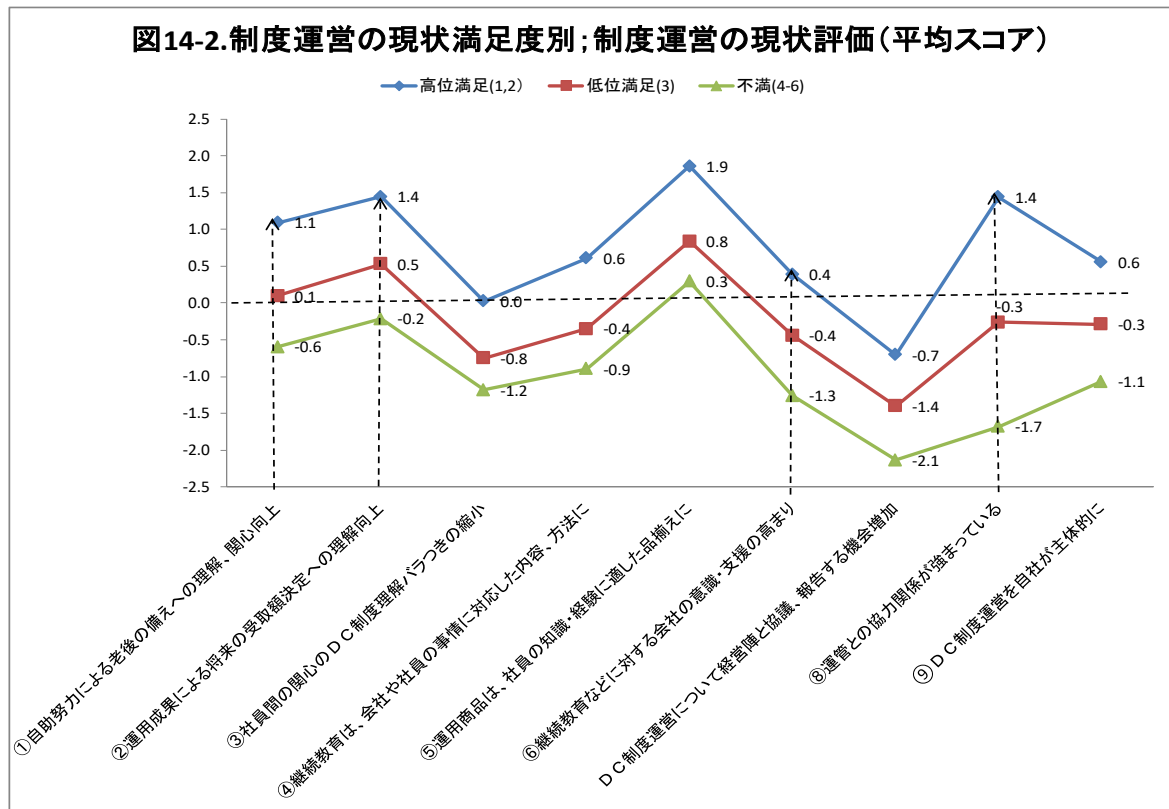


(制度運営満足度別：制度活用・制度運用に関する現状評価)

・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）、改めて制度運営に満足している企業と満足していない企業とを比較してみる。

図 14-2 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。高位満足企業と不満企業の間では、各項目とも1-2ポイント以上の格差がある。加えて、プラス平均スコアは全体で10項目中5項目であるのに比べ（23パーセント）、制度運営高位満足企業では、8項目に達する（制度運営不満企業では、プラス平均スコアは1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背景になっている。しかし、このような制度運営満足企業においても「⑦DC制度運営管理について、部署内にとどまらず経営層と協議したり、報告する機会が増えている」は、平均スコアが-0.7ポイントにとどまる。当該項目は、制度運営満足企業と制度不満企業間の格差が最も大きい。経営層との関係強化によるスポンサーシップをどう確保するかはDC導入企業にとっての課題といえる。

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



- ・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、「⑩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**回帰分析結果**を見てみる。

まず全体でみてみると、制度運営満足に最も影響度のある項目は、「④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」である（表 13）。当該項目は、とくに 1000 人の大企業において強い影響力を有している。中堅・大企業では個社事情に合う教育が制度運営満足に関連かかわっていることを示唆している。

次いで、影響度が高いのは「⑤自社の運用商品は、社員の運用実態に適した品揃えになっている」当該項目は、従業員数 99 人までの小企業での影響度が、とくに強い。

3 番目に影響度が高いのは、「①自助努力による老後の備え、早期準備の必要性について、社員の理解・関心が高まってきている」である。当該項目は従業員数が 1000 人以上を除く企業グループでの影響度が高い。

「⑯効果的な制度運営に向けて、運営管理機関とのパートナーシップ、協力関係が強まってきている」は、全体で 4 番目に影響度が高いが、当該項目は、従業員数 99 人以下の小企業では、影響項目としてあげられていない。これは小企業の場合、日頃から運営とのやりとりが少なく、制度運営に深く関わっていないためと考えられる。

表13.制度運営満足への影響度(t値)

	全体	~99人	100-299人	300-999人	1000人以上
(R2)	0.41	0.57	0.35	0.48	0.36
Q14・1.制度運営評価(自助努力)	***4.43	***4.34	*1.74	***5.89	
Q14・2.制度運営評価(運用と受取)					
Q14・3.制度運営評価(社員間ハラスミの縮小)	***3.28		*1.85		***2.72
Q14・4.制度運営評価(個社事情対応教育)	***5.74		*1.89	***3.50	***4.91
Q14・5.制度運営評価(運用商品は社員実情に相応)	***4.59	***5.30		***3.59	*1.74
Q14・6.制度運営評価(DCへの会社支援が向上)	**2.27		***2.74		
Q14・8.制度運営評価(運営とのパートナーシップ強化)	***4.40		*1.90	***5.07	***2.91
Q14・9.制度運営評価(運営自社が主体的に)	***2.68	***4.35	**2.34		*1.89

(注) *** p < 0.01、**0.01 < p ≤ 0.05、*0.05 < p < 0.1

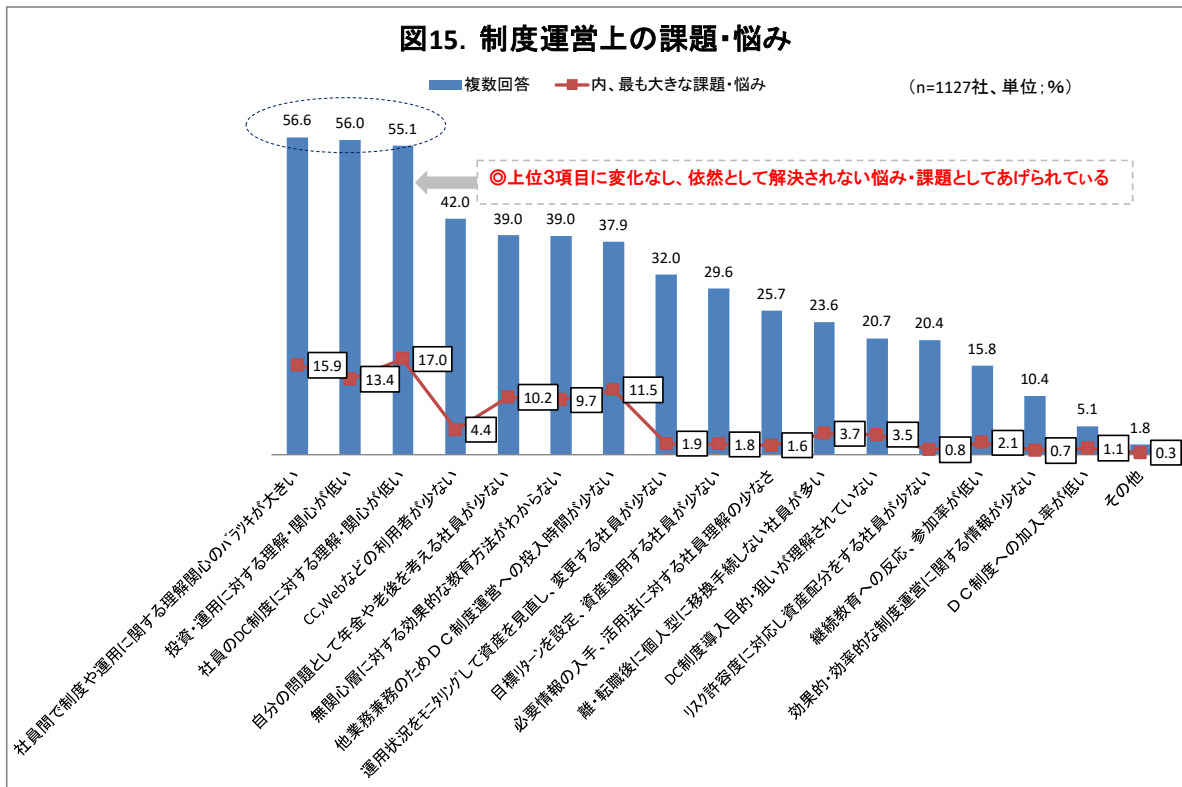
・変数選択；増減法

2. 制度運営上の悩み、課題

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

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

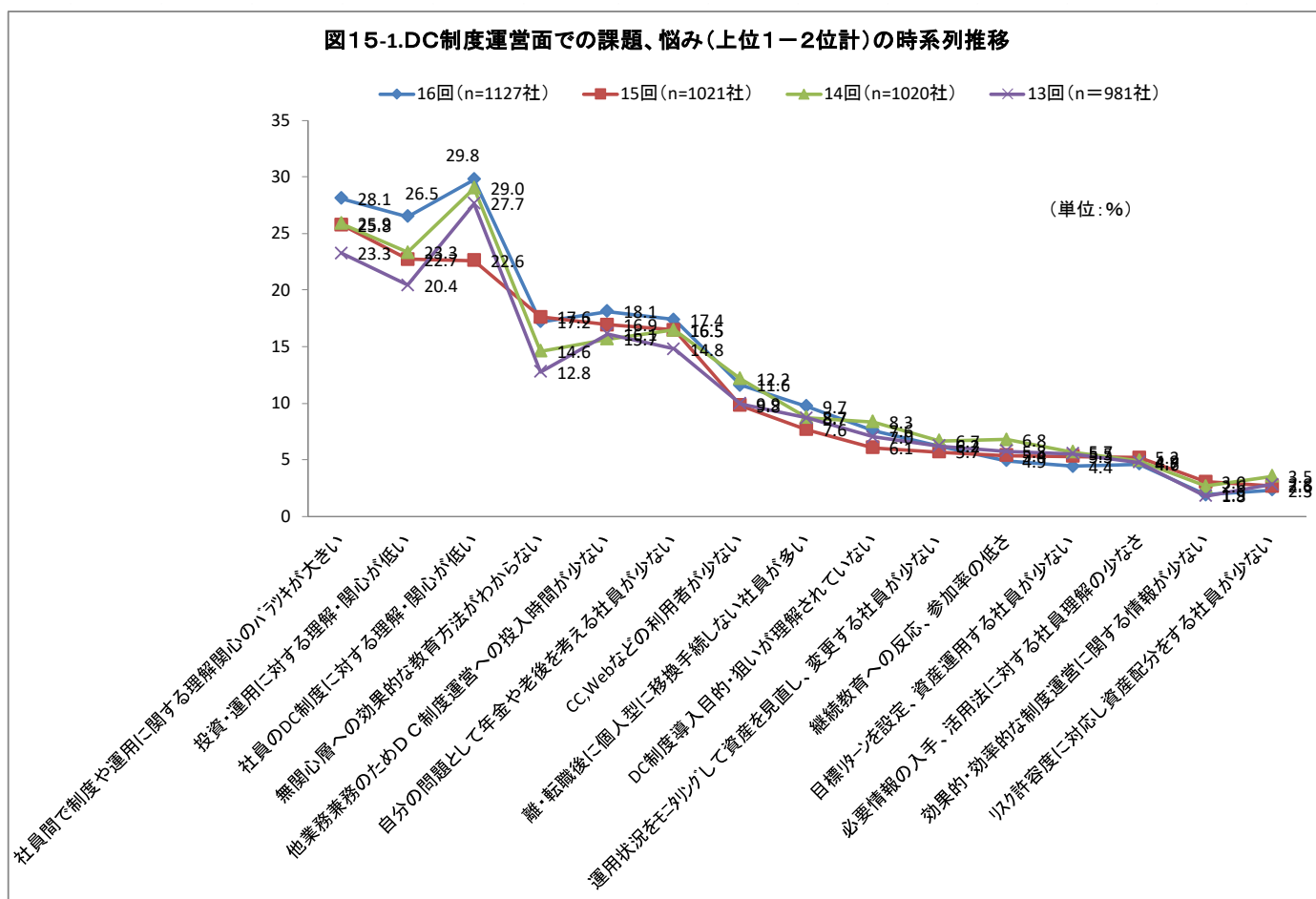
- ・まず複数回答でみると、「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」と「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」が最も多く（各、56%）、以下、「社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」が続く（55%）。上記項目は順位、比率に変化はあるが毎回、悩み・課題として上位3位にあげられている。加入社員のDC制度や資産運用に対する理解・関心の低さや社員間におけるバラツキは、今まで同様、導入企業の大きな課題、悩みとなっている。
- ・次に、“最も大きな悩み”についてみると、複数回答の上位3項目が、ここでも上位3項目としてあげられている。しかし、複数回答で3位にあげられた「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」は、“最も大きな悩み”では1位にあげられている。
- ・**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、導入企業にとり、依然として解決しなければならない大きな課題であり、運営としても優先的に対応すべき課題（ソリューションテーマ）**といえる。



(時系列比較)

・図 15-1 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）。

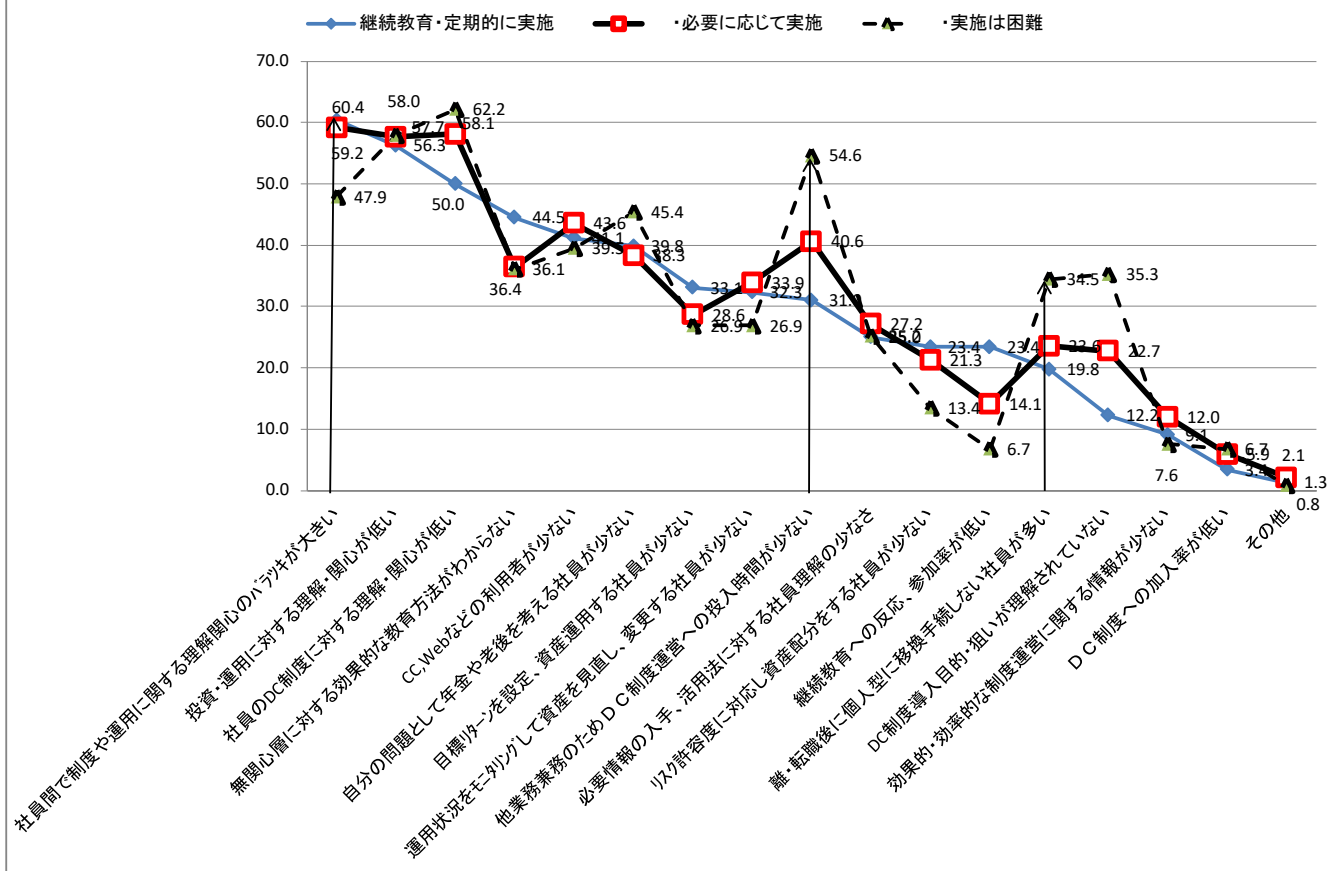
上位に上げられたのは「社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」、「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」である（前回同様の結果）。しかし、これらの項目は前回よりあげられる割合が増加している。それだけに当該項目は、依然として解決されない課題であるだけでなく、年々制度運営上の悩みとして強く意識されている。



(継続教育の取組と制度運営の悩み・課題)

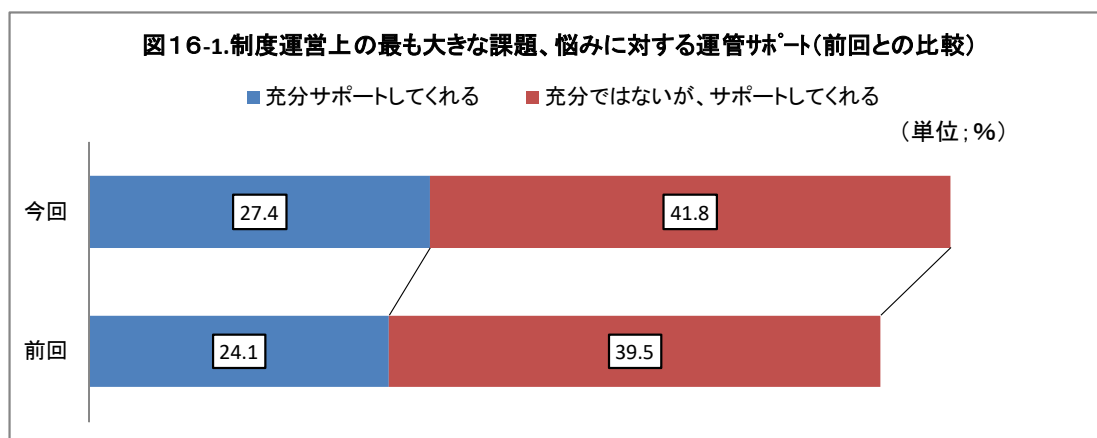
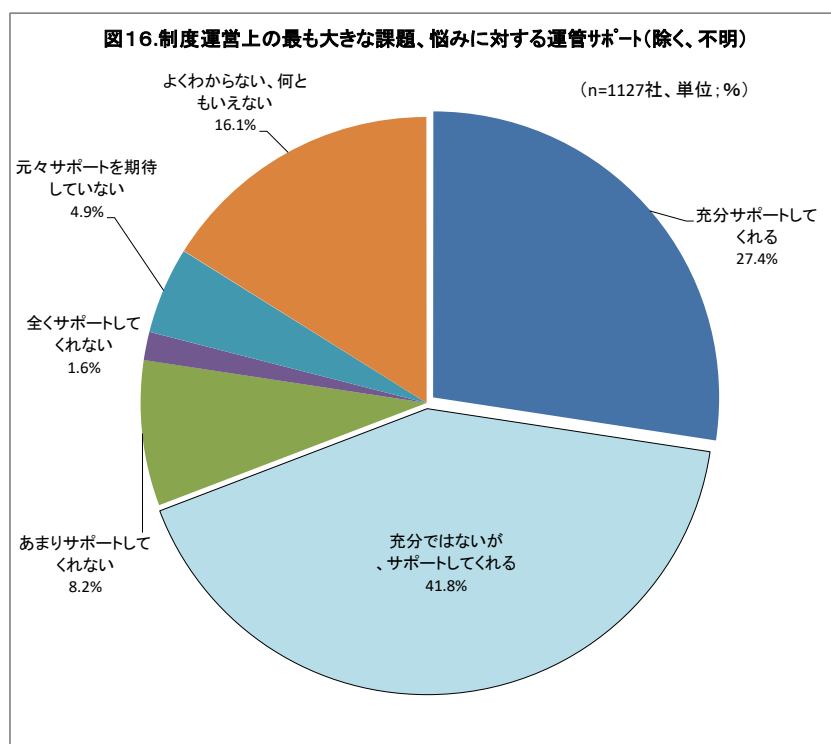
- ・企業型確定拠出年金制度を導入している担当者の悩み、課題（上位1.2位の合計値）について継続教育の実施状況別に見たのが下図15-2である。
 - ・これをみると、全体で上位1, 2位にあげられている「社員間で制度や資産運用に対する理解・関心のバラツキが大きい」と「投資、資産運用に対する理解・関心が低い」は、継続教育を定期的実施する、しないでの差はみられない。全体で3位にあげられた「社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が低い」は、不定期に継続教育を実施する企業よりも“定期的に継続教育を実施している企業”のほうが低い。定期的に継続教育を実施している企業において、社員の退職給付制度や確定拠出年金制度に対する理解・関心が高まってきているのかもしれない。
- 継続教育未実施企業においては「他の業務と兼務しているため、担当として当該制度運営に投入できる時間・余裕がない」があげられることが多く（55%）、当該項目が継続教育の実施を阻んでいる可能性が高い。教育実施の促進に向けて担当者の負担を削減する施策が求められる。

図15-2. 継続教育実施状況別; 制度運営上の課題・悩み(複数回答)



(制度運営の悩み・課題に対する運営サポート)

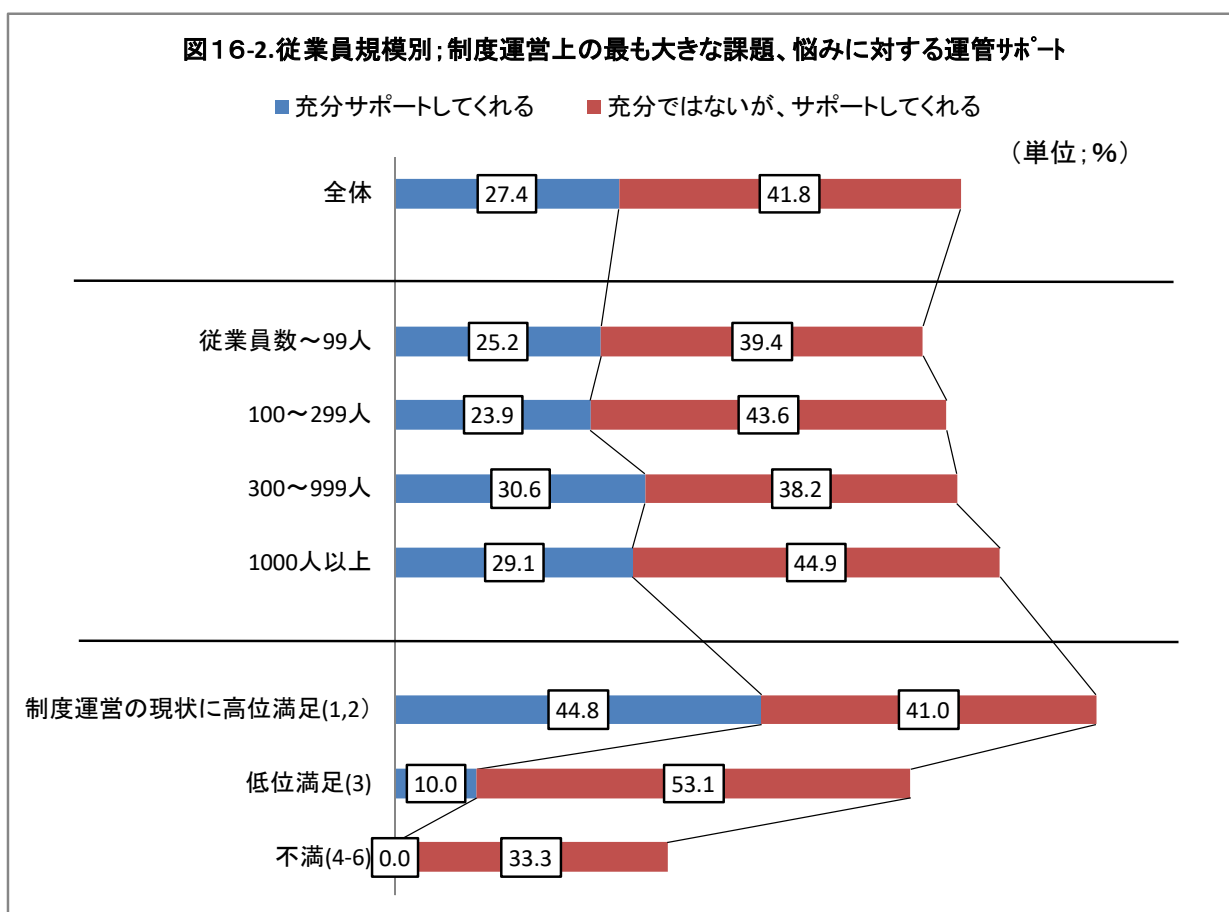
- ・まず、制度運営上の最も大きな課題・悩みに対する運営サポートの状況を全体でみると、充分さの程度は別として7割近くの企業で「サポートしてくれる」と答えている(図16)。
「サポートしてくれない」は合計で1割強に過ぎないので、運営サポートはそれなりに行われている、と考えられる。
- ・運営サポートの割合は、前年に比べて上昇している(図16-1)。



(企業特性、主な運管別；制度運営の悩み・課題に対する運管サポート)

・制度運営上の最も大きな課題・悩みに対する運管サポートの状況を制度運営満足別にみると、それぞれ高位に満足している企業ほど、低位満足企業（やや満足）、不満企業に比べて“制度運営上の最も大きな課題・悩みに対する運管サポートを充分受けている”との比率が大きい。運管サポートが制度運営満足に密接に関連していることを示唆する結果となっている(図 16-2)。

また、運管サポートは、従業員規模が大きくなるに従って、その比率は高まっている（とくに従業員数が 1000 人の大企業）。



V. 運営管理機関取引の現状と今後

1. 運営管理機関の対応評価

1) 運営管理機関の個別対応評価

- ・当調査では、運営管理機関に対する個別対応項目として継続教育支援7項目、加入者向けサービス8項目、制度運営支援10項目、取引リレーション関連5項目の計30項目を提示して7段階評価をしてもらい、それぞれの対応満足評価を得た。そのうえで「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）。

***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)

◇ 継続教育支援(継続教育サポート):

- K1. わかりやすいツール類を作成・提供してくれる
- K2. 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してくれる
- K3. セミナーの内容、レベルは社員にとって適切である
- K4. 継続教育で、セミナー以外の各種ツールが用意されている、充実している
- K5. 社員の制度理解・関与のバラつきを少なくするための提案がある
- K6. 継続教育の効果がどの程度あるか、教えてくれる
- K7. 自社に合う継続教育について相談に乗ってくれる (提案ある)

◇ 加入者向けサービス:

- A1. 加入者向けコールセンターはアクセスが容易でつながりやすく、待ち時間が少ない
- A2. 加入者向けコールセンターは親切で、わかりやすい回答をしてくれる
- A3. 加入者向けWeb画面はわかりやすい、必要な情報がわかりやすいところ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
- A4. 加入者向けWeb画面は、必要な情報を充足している
- A5. 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画面を提供している
- A6. スマートフォンやタブレットで諸手続き、教育等が簡単にできる、コンテンツが充実している
- A7. 加入者のWebのアクセス向上、コールセンター利用を促すための提案がある
- A8. 加入者が退職・転職した際に、移換や給付裁定手続きをするよう書面や電話等でフォローしたり、問い合わせ時に対応してくれる (⇒次ページに続く)

◇制度運営支援:

- B1. 加入社員の間合せ内容、資産運用（見直し）状況など加入者動向・運営管理状況について十分な内容の定期的報告がある
- B2. 自社採用商品の運用実績について十分な内容の定期的報告がある
- B3. 自社にあう運用商品の品揃えについて、相談に乗ってくれる（アドバイスがある）
- B4. 加入者の Web アクセス状況やコールセンター間合せ状況、資産運用状況などをいつでも把握できる体制がある
- B5. 導入後の各種事務（中途加入、異動、資格喪失の手続漏れなど）をフォローしたり、個別相談できる体制がある
- B6. 事業主向け Web 画面は、わかりやすい（使いやすい）
- B7. 全体として運営管理機関のマニュアル類や各種資料、運営担当者の説明は、わかりやすい
- B8. 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
- B9. 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
- B10. 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などの機会提供がある

◇運営とのやりとり(日頃の取引リレーション RM 関連):

- C1. 運営管理機関と自社 DC 制度の実権者（責任者）の間には、やりとり、コミュニケーションがある
- C2. 運営管理機関（の担当者）は、自分（担当者）のレベルに合った対応をしてくれる（担当者とのギャップは余りない）
- C3. 運営管理機関（の担当者）とは、事務面や制度運営などについての相談、やりとりが出来ている
- C4. 悩みや課題、事務面など自社からの問い合わせに対して適切かつ親身に対応してくれる
- C5. 自社からの改善要望、改善提案に対する運営管理機関（の担当者）の反応、フィードバックが早い

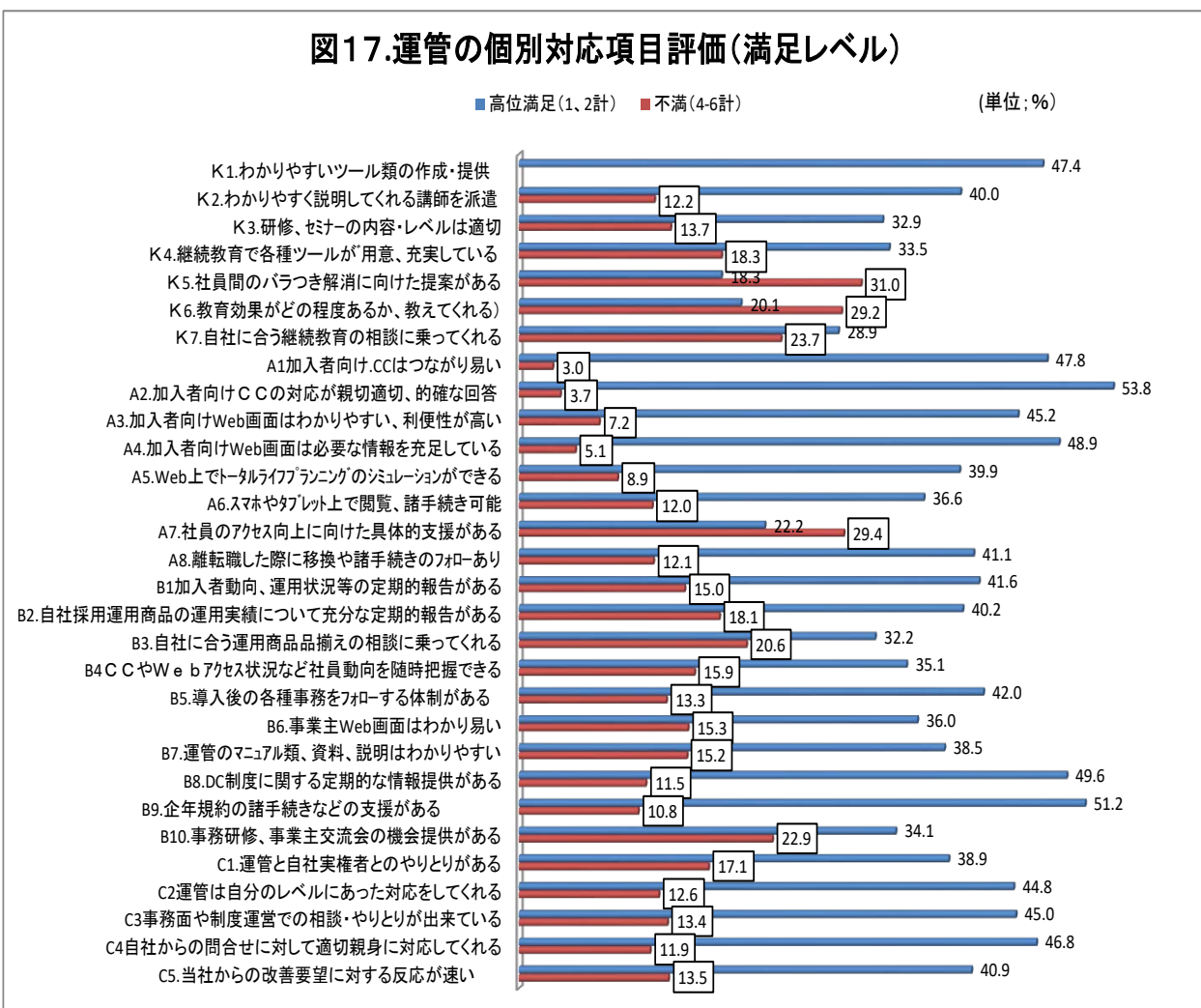
(全体動向)

- ・ 先ず、運営管理機関に対する対応評価（満足度レベル）を全体で見てもみよう（次ページ図 17）。
- ・ 「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。
- ・ 図 17 は、今回提示した 30 項目それぞれについて、上段に「非常に満足している」と「満足している」の高位満足合計値を、下段に「やや不満」から「非常に不満」の不満合計値をまとめたものである。この結果によると、対応満足評価の高い項目は「S2. 加入者向けコールセンターは親切で、わかりやすい回答をしてくれる（社員からの不満は聞いていない）」、「S17. 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」、「S3. 加入者向け Web 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）」、「S16. 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」、「S21. 運営管理機関（の担当者）とは、事務面や制度運営などについての相談、やりとりが出来ている」、「S22. 当社の悩みや課題、事務面など当社からの問い合わせに対して、適切かつ親身に対応してくれる」であり、それぞれ60%を超える企業が「高位に満足している」。一方、対応満足度が最も低いのは、「K5. 社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくするための提案、アドバイスがある」（不満計27%）。

以下「S7. 社員のWebのアクセス向上、コールセンター利用を促すための提案がある」、「K6. 継続教育の効果がどの程度あるか、教えてくれる」（不満計各25%）が続く。上記3項目は不満計が高位満足計を上回っている。なお、この3項目は前年も対応満足度が低かった。他に不満度の高い項目としては「K7. 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）」（20%）、「S18. 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などの機会提供がある」（18%）。継続教育に関しては、高位満足よりも不満計の割合の多い項目が、7項目中2項目もある。

図17. 運営の個別対応項目評価(満足レベル)



(前回との比較)

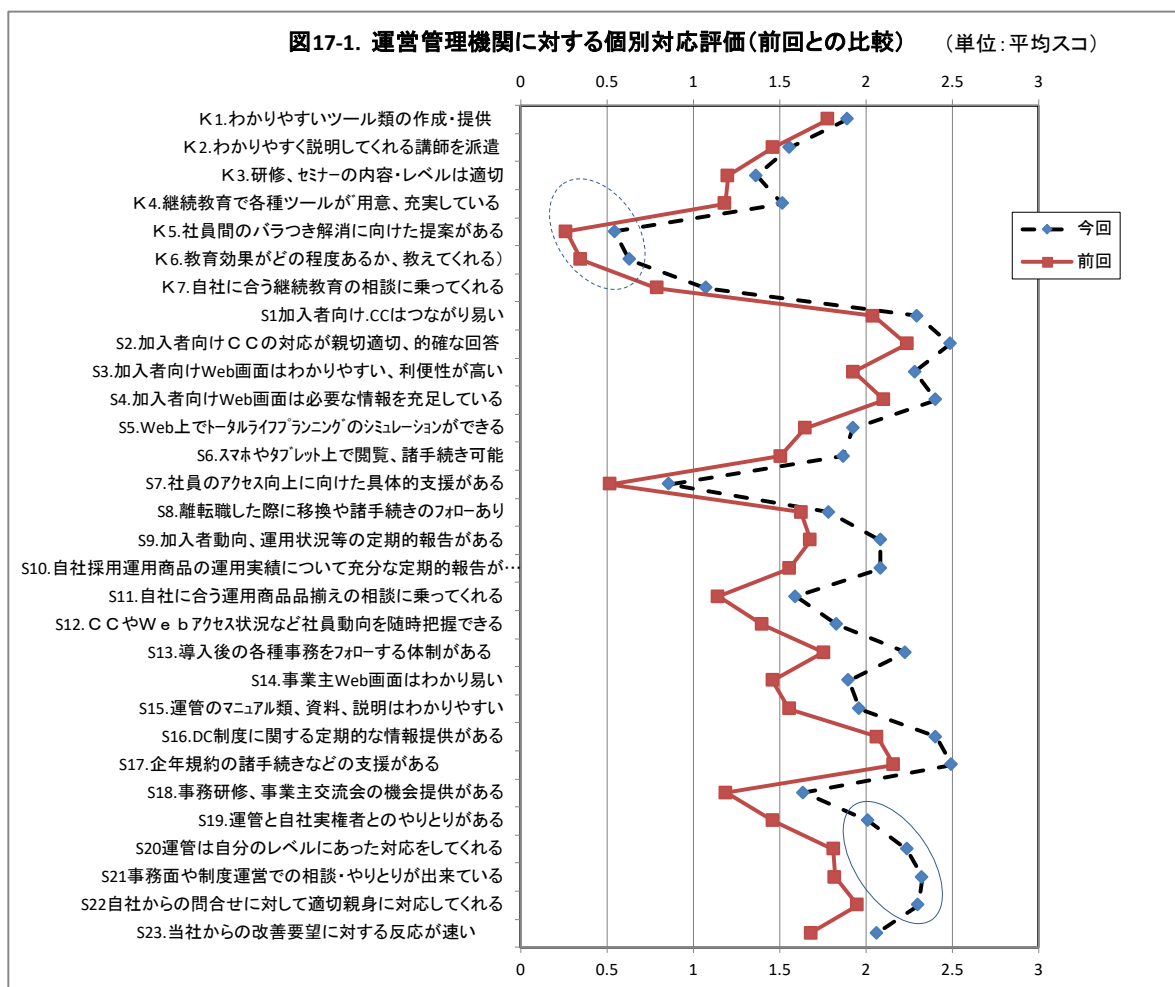
・図 17-1 は、運管の対応評価を平均スコアで表示、前回と比較してみたものである。

これをみると全ての項目で、平均スコアが前年を上回っている。運管の個別対応評価は上昇している、といえる。

とはいえ、「K5. 社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくするための提案、アドバイスがある」、「K6. 社継続教育の効果がどの程度あるか、教えてくれる」、「S7. 社員のWeb のアクセス向上、コールセンター利用を促すための提案がある」の3項目は平均スコアが上昇したとはいえ依然、平均スコアが 1.0 を下回る。運管の更なる対応強化が求められる。

今回は、とくに制度導入企業と運管間取引リレーションに関する項目の評価増が大きい (S19-22)。制度改正に伴い、運管とのやりとりが増えたことを反映している。

(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



(従業員規模別比較)

・図 17-2 は、運管の対応評価を平均スコアで表示、従業員規模別に比較してみたものである。

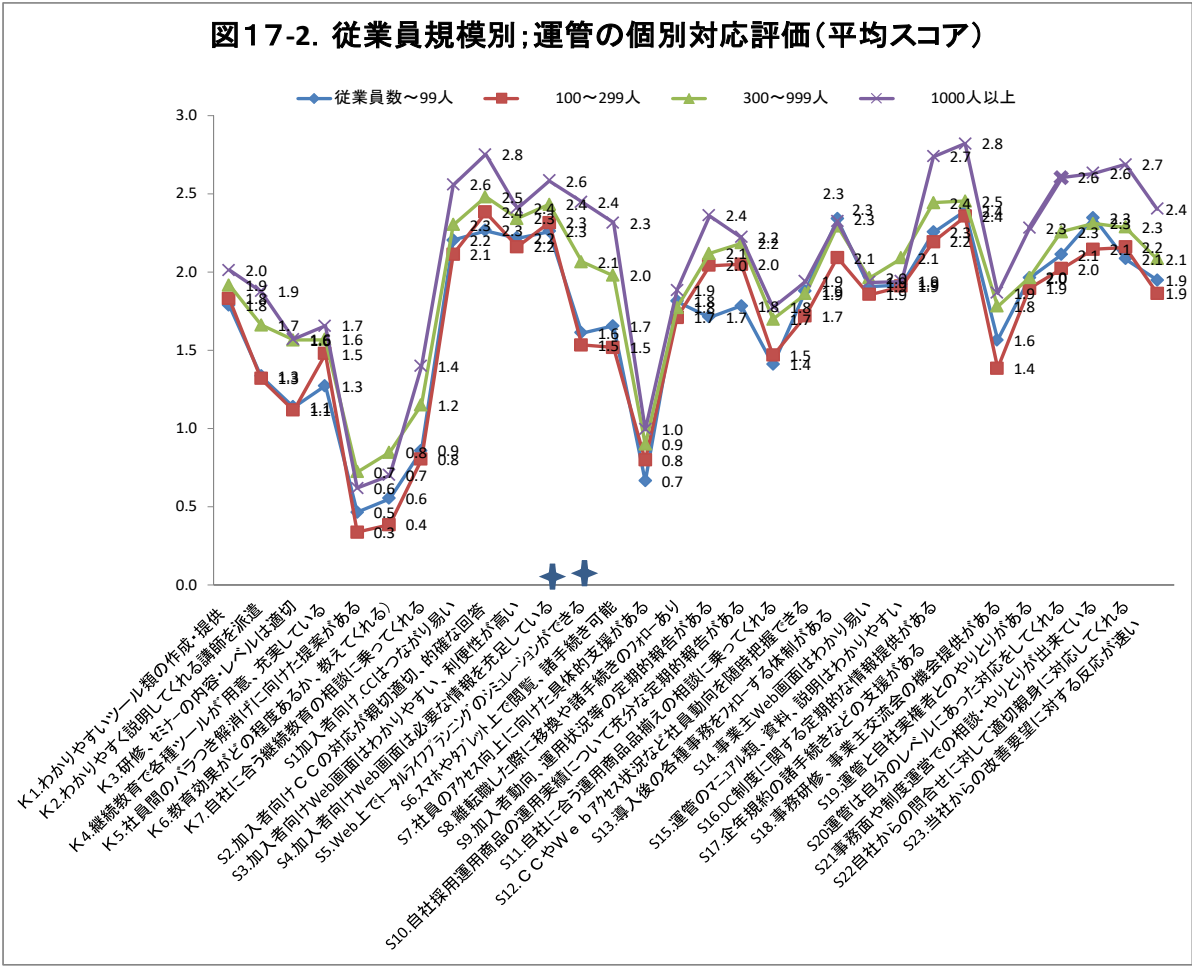
これをみると従業員規模が多くなるに伴って運管の対応評価の平均スコアは高い。

従業員の最も多い「従業員数 1000 人以上」の企業グループと最も少ない「従業員数-99 人」の企業グループ間では 0.5 ポイント以上の開きがある。

とくに、「S4. 加入者向け Web 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)」、「S5. 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 画面を提供している」の 2 項目は、両者間の乖離が大きい。

反面、「S13.導入後の各種事務をフォローする体制がある」、「S14.事業主 Web 画面はわかりやすい」、「S15.運管のマニュアル類、資料、説明はわかりやすい」は両者間の乖離はなく、運管の対応評価は高い。

(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



・次に、企業特性別に対応評価をみでみる（表 14-1）。

全体的に平均スコアが高い（満足レベルが高い）のは、定期的に継続教育を実施している企業、制度運営の現状に満足している企業であり、継続教育の実施が困難な企業や制度運営の現状に満足していない企業で低い。継続教育実施に際しての運営とのやりとり、各種支援などが運営の個別対応満足を高めている、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）」「全くそう満足していない（-5点）」「なんともいえない、評価できる段階にない（0点）」

	K1.わかりやすいツール類の作成・提供	K2.わかりやすく説明してくれる講師を派遣	K3.研修、セミナーの内容レベルは適切	K4.継続教育で各種ツールが用意、充実している	K5.社員間のバラつき解消に向けた提案がある	K6.教育効果がどの程度あるか、教えてくれる	K7.自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	S1.加入者向けCCはつながりやすい	S2.加入者向けCの対応が親切、的確な回答	S3.加入者向けWeb画面はわかりやすい、利便性が高い	S4.加入者向けWeb画面は必要な情報を充実している	S5.Web上でメールやIPアドレスのメニューが利用できる	S6.SiMやメール上で閲覧、印刷が可能	S7.社員の7割以上が向上に向けた具体的な支援がある	S8.離職した際のフォローアップが速い
合計	1.9	1.6	1.4	1.5	0.5	0.6	1.1	2.3	2.5	2.3	2.4	1.9	1.9	0.9	1.8
主な業種 建設業	1.5	1.3	1.1	1.2	0.7	0.6	0.9	2.4	2.5	2.0	2.4	1.7	1.8	1.1	1.8
製造業（素材関連）	2.9	2.6	2.2	1.6	1.4	1.5	1.9	2.8	3.0	2.6	2.7	2.6	2.6	1.5	2.0
製造業（機械関連）	1.7	1.6	1.4	1.6	0.4	0.4	1.0	2.2	2.7	2.1	2.3	1.9	1.8	0.3	1.8
製造業（自動車関連）	1.8	1.3	1.3	1.0	-0.3	0.1	0.5	2.5	2.6	2.5	2.5	2.3	2.2	0.8	1.6
製造業（食品関連）	1.3	1.2	1.0	1.2	0.6	0.4	0.9	2.1	2.5	2.3	2.3	2.1	2.0	0.8	1.3
その他製造業	2.0	1.8	1.3	1.5	0.4	0.6	1.1	2.2	2.4	2.3	2.5	1.9	2.0	0.8	2.0
運輸業	2.3	1.4	1.3	2.1	0.5	0.9	1.2	2.7	2.8	2.8	2.8	2.0	1.8	1.0	1.9
卸売・小売業	2.0	1.4	1.4	1.7	0.7	0.8	1.1	2.4	2.5	2.1	2.2	1.7	1.6	0.8	1.6
情報・通信業	2.0	2.0	1.7	1.5	0.4	0.5	1.3	2.4	2.5	2.6	2.6	2.2	2.0	1.0	1.8
医療・介護サービス業	1.1	1.0	0.9	0.9	0.1	0.2	0.7	2.0	1.9	1.9	2.1	1.8	1.6	0.6	1.9
サービス業	1.7	1.0	0.8	1.5	0.2	0.4	0.7	2.0	2.0	2.1	2.3	2.4	2.1	1.7	1.7
DC制度導入後5年未満	1.9	1.6	1.4	1.6	0.6	0.6	1.0	2.1	2.3	2.1	2.3	1.8	1.8	0.7	1.5
5年～10年未満	1.9	1.3	1.1	1.4	0.4	0.5	1.0	2.4	2.6	2.3	2.4	1.9	2.0	1.1	1.9
10年～15年未満	1.9	1.6	1.4	1.5	0.5	0.6	1.1	2.3	2.5	2.3	2.5	1.9	1.8	0.9	1.9
15年以上	2.0	1.9	1.6	1.7	0.6	0.8	1.3	2.6	2.7	2.6	2.5	2.2	2.0	1.0	2.1
前払退職金との選択制	2.0	2.1	1.7	1.6	0.5	0.7	1.3	2.5	2.7	2.3	2.5	2.4	2.2	1.1	1.9
選択制DC制度を導入	1.7	1.7	1.4	1.7	0.5	0.4	0.8	2.2	2.4	2.1	2.3	2.0	2.0	0.8	1.6
マッチング拠出を導入	2.2	1.9	1.6	1.8	0.7	0.8	1.3	2.5	2.7	2.5	2.6	2.1	2.1	1.0	2.1
iDeCo導入+企業型との併用	2.3	2.0	1.5	1.5	0.6	0.7	1.4	2.7	2.9	2.4	2.6	1.9	2.3	1.5	1.8
指定運用商品	2.2	1.8	1.5	1.7	0.5	0.7	1.1	2.4	2.6	2.4	2.5	2.2	2.1	0.7	1.6
制度変更していない	1.6	1.1	1.0	1.1	0.4	0.5	0.8	2.1	2.2	2.1	2.2	1.7	1.6	0.8	1.7
継続教育・定期的に実施	2.3	2.2	1.8	1.8	0.8	0.8	1.4	2.6	2.6	2.6	2.6	2.4	2.3	1.1	2.0
・必要に応じて実施	1.8	1.4	1.3	1.5	0.5	0.7	1.1	2.4	2.6	2.2	2.4	1.8	1.8	0.9	1.8
・実施は困難	0.9	0.4	0.3	0.6	-0.1	-0.1	0.1	1.7	2.1	1.7	2.0	1.3	1.2	0.3	1.1
制度の現状の肯定的（1～3）	2.7	2.3	2.1	2.3	1.3	1.4	1.9	2.8	3.0	2.9	3.0	2.5	2.4	1.6	2.4
否定的（4～6）	1.1	0.8	0.7	0.8	-0.3	-0.2	0.2	2.0	2.1	1.7	1.9	1.4	1.4	0.1	1.1
中間的（7）	1.0	0.6	0.5	0.8	0.0	0.2	0.3	1.2	1.4	1.3	1.6	1.1	1.2	0.3	1.2
運営取引に満足（1～3）	2.9	2.5	2.2	2.5	1.5	1.6	2.2	3.1	3.4	3.3	3.3	2.9	2.8	1.8	2.7
低位満足（3）	1.3	1.0	0.8	0.9	-0.2	0.0	0.3	1.8	1.9	1.7	1.8	1.2	1.1	0.1	1.2
不満（4～6）	-0.3	-0.3	-0.4	-0.5	-1.5	-1.4	-1.2	0.8	0.9	0.5	0.7	0.3	0.3	-1.1	-0.3

	S9.加入者動向、運用状況等の定期的報告がある	S10.自社採用運用商品の運用実績について定期的報告がある	S11.自社に合う運用商品品揃えの相談に乗ってくれる	S12.CCやWeb7ケタ状況など社員間を随時把握できる	S13.導入後の各種事務をフォローする体制がある	S14.事業主Web画面はわかりやすい	S15.運営のマニュアル、資料、説明はわかりやすい	S16.DC制度に関する定期的な情報提供がある	S17.企業規約の定期的な更新や変更の機会がある	S18.事務研修、事業主交流会の機会提供がある	S19.運営と自社実務者とのやりとりがある	S20.運営は自分のレベルにあった対応をしている	S21.事務面や制度の相談、やりとりがスムーズにできてくる	S22.自社からの問合せに対して適切に対応している	S23.当社からの改善要望に対する反応が速い
合計	2.1	2.1	1.6	1.8	2.2	1.9	2.0	2.4	2.5	1.6	2.0	2.2	2.3	2.3	2.1
主な業種 建設業	1.7	2.2	1.4	1.8	2.0	1.5	1.6	1.9	2.1	1.5	1.8	1.8	1.9	1.5	1.6
製造業（素材関連）	2.9	2.9	2.4	2.9	2.2	2.3	3.2	3.1	2.0	2.8	2.7	2.8	2.9	2.7	
製造業（機械関連）	2.0	2.2	1.8	2.2	2.5	1.6	1.9	2.7	2.8	1.6	2.0	2.4	2.4	1.8	
製造業（自動車関連）	2.0	2.3	1.6	1.9	1.9	2.0	2.1	2.8	2.9	1.9	2.2	2.6	2.6	2.8	
製造業（食品関連）	1.8	1.9	1.5	1.3	1.8	1.6	1.8	2.1	2.2	1.8	1.7	2.2	2.1	1.9	
その他製造業	2.1	1.9	1.8	1.7	2.1	2.0	2.1	2.5	2.6	1.8	2.1	2.4	2.5	2.5	
運輸業	2.3	2.3	1.6	1.9	2.4	2.4	2.5	2.5	2.4	2.0	2.1	2.5	2.6	2.4	
卸売・小売業	2.0	2.0	1.4	1.8	2.1	1.8	1.9	2.2	2.2	1.5	1.7	2.0	2.0	2.1	
情報・通信業	2.6	2.5	1.8	1.9	2.5	2.3	2.0	2.7	3.0	1.7	2.4	2.5	2.7	2.6	
医療・介護サービス業	1.5	1.7	0.8	1.1	2.2	2.1	1.7	2.0	1.5	0.8	1.6	1.8	2.0	1.9	
サービス業	1.8	1.7	1.5	1.5	2.2	1.8	1.8	2.3	2.4	1.5	1.7	1.9	2.0	2.1	
DC制度導入後5年未満	2.1	2.0	1.3	1.6	2.3	1.8	1.8	2.4	2.5	1.7	2.3	2.4	2.5	2.4	
5年～10年未満	2.2	2.2	1.5	1.9	2.0	1.9	1.9	2.3	2.2	1.6	1.8	2.0	2.2	2.3	
10年～15年未満	2.0	2.0	1.6	1.8	2.3	1.9	2.0	2.5	2.6	1.6	1.9	2.2	2.2	2.1	
15年以上	2.4	2.5	2.2	2.3	2.5	2.3	2.3	2.8	2.9	2.0	2.5	2.7	2.8	2.9	
前払退職金との選択制	2.2	2.0	1.7	2.0	2.3	2.0	2.1	2.7	2.8	2.0	2.4	2.6	2.7	2.6	
選択制DC制度を導入	2.2	2.1	1.5	1.8	2.4	1.9	1.7	2.4	2.6	1.6	2.4	2.4	2.5	2.6	
マッチング拠出を導入	2.2	2.2	1.8	2.0	2.5	2.1	2.3	2.6	2.8	2.0	2.3	2.5	2.5	2.3	
iDeCo導入+企業型との併用	2.1	2.4	1.9	1.9	2.4	2.2	2.1	2.4	2.5	1.6	2.2	2.0	2.2	1.9	
指定運用商品	2.2	2.5	1.8	2.0	2.2	2.0	2.0	2.6	2.9	2.0	2.1	2.3	2.4	2.4	
制度変更していない	2.0	2.0	1.4	1.6	2.1	1.7	1.8	2.1	2.0	1.3	1.8	2.0	2.1	1.8	
継続教育・定期的に実施	2.4	2.3	1.9	2.1	2.4	2.0	2.1	2.7	2.8	2.0	2.3	2.4	2.6	2.6	
・必要に応じて実施	2.1	2.1	1.6	1.8	2.2	1.9	2.0	2.4	2.4	1.6	1.9	2.2	2.3	2.2	
・実施は困難	1.3	1.8	0.8	1.2	1.6	1.4	1.4	1.7	1.9	1.0	1.2	1.6	1.7	1.5	
制度の現状の肯定的（1～3）	2.8	2.8	2.4	2.6	2.9	2.7	3.1	3.1	3.1	2.4	2.8	2.9	3.1	3.0	
否定的（4～6）	1.4	1.4	0.8	1.1	1.5	1.1	1.2	1.8	1.9	0.9	1.3	1.6	1.6	1.5	
中間的（7）	1.1	1.1	0.9	1.2	1.9	1.4	1.3	1.7	1.9	0.8	1.2	1.5	1.6	1.8	
運営取引に満足（1～3）	3.3	3.2	2.8	3.0	3.4	3.0	3.2	3.7	3.7	2.9	3.3	3.4	3.6	3.6	
低位満足（3）	1.3	1.3	0.8	1.0	1.4	1.1	1.1	1.5	1.7	0.8	1.2	1.6	1.6	1.5	
不満（4～6）	-0.2	0.0	-1.0	-0.6	-0.3	-0.3	-0.5	0.2	0.3	-1.0	-0.8	-0.6	-0.5	-0.5	

(運営管理機関への対応満足、項目間の相関)

・表 15-1, 2 は、運営管理機関の対応評価間の相関について、スコアベースでの相関係数をみたものである。ある項目間で評価が高い（低い）時に、同時に評価が高い（低い）という関係にある場合には、相関係数が 1 に近づく。我々は、この考察を通じて、代替関係にある項目を見つけることができる。

まず、運管取引満足と個別項目との相関関係を見てみる（下図、左部分）

多くの項目で運管取引満足との相関関係が高いが、とくに相関係数が強い（相関係数 0.7 以上）のは、「S20. 運営管理機関（の担当者）は、自分（担当者）のレベルに合った対応をしてくれる」、「S21. 運営管理機関（の担当者）とは、事務面や制度運営などについての相談、やりとりが出来ている」、「S22. 自社からの問合せに対して適切親身に対応してくれる」、「S23. 当社からの改善要望、改善提案に対する運営管理機関（の担当者）の反応、フィードバックが早い」。全体を通して、運管との取引リレーションに関わる項目が多い。これは従前と同様の結果である。いかに取引リレーション関連項目が運管取引総合満足に密接に関連しているかがわかる。

表15-1. 運管の個別対応評価項目間相関係数（平均スコアベース）

総合評価 (総合取引満足)	K1. わかりやすいツール類の作成・提供	K2. わかりやすく説明してくれる講師を派遣	K3. 研修、セミナーの内容・レベルは適切	K4. 継続教育で各種ツールが用意、充実している	K5. 社員間のバラつき解消に向けた提案がある	K6. 教育効果がどの程度あるか、教えてくれる	K7. 自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	S1. 加入者向けCCはつながりやすい	S2. 加入者向けCCの対応が親切適切、的確な回答	S3. 加入者向けWeb画面はわかりやすい、利便性が高い	S4. 加入者向けWeb画面は必要な情報を充足している	S5. Web上でトータルソリューションが出来る	S6. スマホやタブレット上で閲覧、諸手続き可能	S7. 社員のアクセス向上に向けた具体的な支援がある	S8. 離転職した際に移換や諸手続きのフォローあり	
総合評価(総合取引満足)	1.0000															
K1. わかりやすいツール類の作成・提供	0.5879	1.0000														
K2. わかりやすく説明してくれる講師を派遣	0.4889	0.6612	1.0000													
K3. 研修、セミナーの内容・レベルは適切	0.5025	0.6591	0.8407	1.0000												
K4. 継続教育で各種ツールが用意、充実している	0.5750	0.6960	0.5567	0.6141	1.0000											
K5. 社員間のバラつき解消に向けた提案がある	0.5701	0.6015	0.5753	0.6039	0.6569	1.0000										
K6. 教育効果がどの程度あるか、教えてくれる	0.5655	0.5916	0.5689	0.5887	0.6483	0.8342	1.0000									
K7. 自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる	0.5860	0.6371	0.6346	0.6118	0.6138	0.7658	0.7729	1.0000								
S1. 加入者向けCCはつながりやすい	0.4756	0.4002	0.3285	0.3436	0.4142	0.3629	0.3663	0.3948	1.0000							
S2. 加入者向けCCの対応が親切適切、的確な回答	0.5284	0.4378	0.3531	0.3692	0.4452	0.3837	0.3736	0.4144	0.8262	1.0000						
S3. 加入者向けWeb画面はわかりやすい、利便性が高い	0.6241	0.5166	0.3983	0.4162	0.4967	0.4517	0.4656	0.4714	0.5903	0.6330	1.0000					
S4. 加入者向けWeb画面は必要な情報を充足している	0.5944	0.5098	0.3938	0.4198	0.4929	0.4421	0.4447	0.4511	0.5621	0.6409	0.8758	1.0000				
S5. Web上でトータルソリューションが出来る	0.5220	0.4597	0.3998	0.3941	0.4689	0.4216	0.4381	0.4576	0.4847	0.5144	0.6762	0.6719	1.0000			
S6. スマホやタブレット上で閲覧、諸手続き可能	0.5467	0.4842	0.4069	0.4238	0.4979	0.4406	0.4347	0.4562	0.4885	0.5419	0.6839	0.6724	0.7441	1.0000		
S7. 社員のアクセス向上に向けた具体的な支援がある	0.5193	0.4472	0.3814	0.4237	0.4502	0.5834	0.5499	0.5534	0.4340	0.4696	0.5427	0.5378	0.5501	0.5881	1.0000	
S8. 離転職した際に移換や諸手続きのフォローあり	0.5327	0.4274	0.3244	0.3585	0.4358	0.4202	0.4168	0.4371	0.4987	0.5333	0.5295	0.5195	0.4750	0.5271	0.5450	1.0000

表15-2. 運管の個別対応評価項目間相関係数（平均スコアベース）

総合評価 (総合取引満足)	S9. 加入者動向、運用状況等の定期的報告がある	S10. 自社採用運用商品の運用実績について充分な定期的報告がある	S11. 自社に合う運用商品揃いの相談に乗ってくれる	S12. CCやWebアクセス状況など社員動向を随時把握できる	S13. 導入後の各種事務をフォローする体制がある	S14. 事業主Web画面はわかりやすい	S15. 運営のマニュアル類、資料、説明はわかりやすい	S16. DC制度に関する定期的な情報提供がある	S17. 企業規約の諸手続きなどの支援がある	S18. 事務研修、事業主交流会の機会提供がある	S19. 運営と自社実務者とのやりとりがある	S20. 運営は自分のレベルにあった対応をしてくれる	S21. 事務面や制度運営での相談・やりとりが出来る	S22. 自社からの問合せに対して適切親身に対応してくれる	S23. 当社からの改善要望に対する反応が早い	
S9. 加入者動向、運用状況等の定期的報告がある	0.6317	1.0000														
S10. 自社採用運用商品の運用実績について充分な定期的報告がある	0.6040	0.7979	1.0000													
S11. 自社に合う運用商品揃いの相談に乗ってくれる	0.6699	0.7244	0.7394	1.0000												
S12. CCやWebアクセス状況など社員動向を随時把握できる	0.6261	0.7031	0.6870	0.7111	1.0000											
S13. 導入後の各種事務をフォローする体制がある	0.6632	0.6231	0.6322	0.6053	0.6542	1.0000										
S14. 事業主Web画面はわかりやすい	0.6387	0.6074	0.6136	0.5854	0.6226	0.6821	1.0000									
S15. 運営のマニュアル類、資料、説明はわかりやすい	0.6898	0.6576	0.6349	0.6451	0.6635	0.7049	0.8080	1.0000								
S16. DC制度に関する定期的な情報提供がある	0.6873	0.6809	0.6681	0.6412	0.6517	0.6739	0.6693	0.7199	1.0000							
S17. 企業規約の諸手続きなどの支援がある	0.6739	0.6182	0.5857	0.6004	0.5998	0.6847	0.6348	0.6822	0.7745	1.0000						
S18. 事務研修、事業主交流会の機会提供がある	0.6327	0.5888	0.5861	0.6402	0.6130	0.6125	0.6237	0.6765	0.6719	0.6331	1.0000					
S19. 運営と自社実務者とのやりとりがある	0.6908	0.6076	0.5708	0.6183	0.5858	0.6516	0.5775	0.6394	0.6324	0.6177	0.5971	1.0000				
S20. 運営は自分のレベルにあった対応をしてくれる	0.7016	0.5713	0.5331	0.5795	0.5414	0.6665	0.5951	0.6571	0.6751	0.6700	0.6309	0.7902	1.0000			
S21. 事務面や制度運営での相談・やりとりが出来る	0.7353	0.6093	0.5646	0.6044	0.5679	0.7112	0.6160	0.6790	0.6957	0.7166	0.6286	0.7994	0.8763	1.0000		
S22. 自社からの問合せに対して適切親身に対応してくれる	0.7226	0.6051	0.5542	0.6124	0.5667	0.6973	0.5997	0.6672	0.6905	0.6987	0.6167	0.7485	0.8323	0.8548	1.0000	
S23. 当社からの改善要望に対する反応が早い	0.7257	0.6107	0.5668	0.6464	0.6089	0.6579	0.6076	0.6838	0.6817	0.6807	0.6139	0.7407	0.7848	0.8001	0.8620	1.0000

*ケースワイス除去、最終サンプル数987社

- ・次に、下欄で個別項目間において相関関係の強い（相関係数 0.6 以上）ものをまとめた。

（セミナー関連項目）

- ・「K1. わかりやすいツール類の作成・提供してしてくれる」と「K2. 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」と「K3. 研修、セミナーの内容、レベルは社員にとって適切である」と「K4. 継続教育で各種ツールが用意、充実している」

（継続教育支援関連項目）

- ・「K5. 社員間のバラつき解消に向けた提案がある」と「K6. 教育効果がどの程度あるか、教えてくれる」と「K7. 自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる」

（コールセンター関連項目）

- ・「S1. コールセンターは、アクセスが容易でつながりやすく、待ち時間が少ない」と「S2. コールセンターの対応が親切でわかりやすい回答をしてくれる」

（Web 関連項目）

- ・「S3. Web 画面がわかりやすい、必要な情報がわかりやすいところ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」と「S4. 加入者向けWeb 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）」と「S5. 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 画面を提供している」

（加入者動向などの情報提供連項目）

- ・「S9. 加入社員の問合せ内容、資産運用（見直し）状況など加入者動向・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「S10. 自社採用商品の運用実績について十分な内容の定期的報告がある」と「S11. 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）」と「S12. 加入者の 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」

（担当者支援関連項目）

- ・「S13. 導入後の各種事務（中途加入、異動、資格喪失の手続漏れなど）をフォローしたり、個別相談できる体制がある」と「S14. 事業主 Web 画面はわかり易い」

（企業型DCに関する情報提供、申請・手続き支援関連）

- ・「S15. 全体として運営管理機関のマニュアル類や各種資料、運営担当者の説明は、わかりやすい」と「S16. 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」と「S17. 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」

（日頃の取引リレーション RM 関連項目）

- ・「S19. 運営管理機関と当社DC制度の実権者（責任者）の間にはやりとりがある」と「S20. 運営管理機関（の担当者）は、自分（担当者）のレベルに合った対応をしてくれる（担当者とのギャップはあまりない）」と「S21. 運営管理機関（の担当者）とは、事務面や制度運営などについての相談、やりとりができて」と「S22. 当社の悩みや課題、事務面など当社からの問い合わせに対して、適切かつ親身に対応してくれる」と「S23. 当社からの改善要望、改善提案に対する運営管理機関（の担当者）の反応、フィードバックが早い」

2. 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5つの観点から総合評価を得ている。5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16%、制度運営支援16%、総合取引満足で12%、取引継続意向①で5%である（図18）。不満割合が低下した結果、取引総合5項目の平均スコアは0.2-0.3ポイント上昇している。

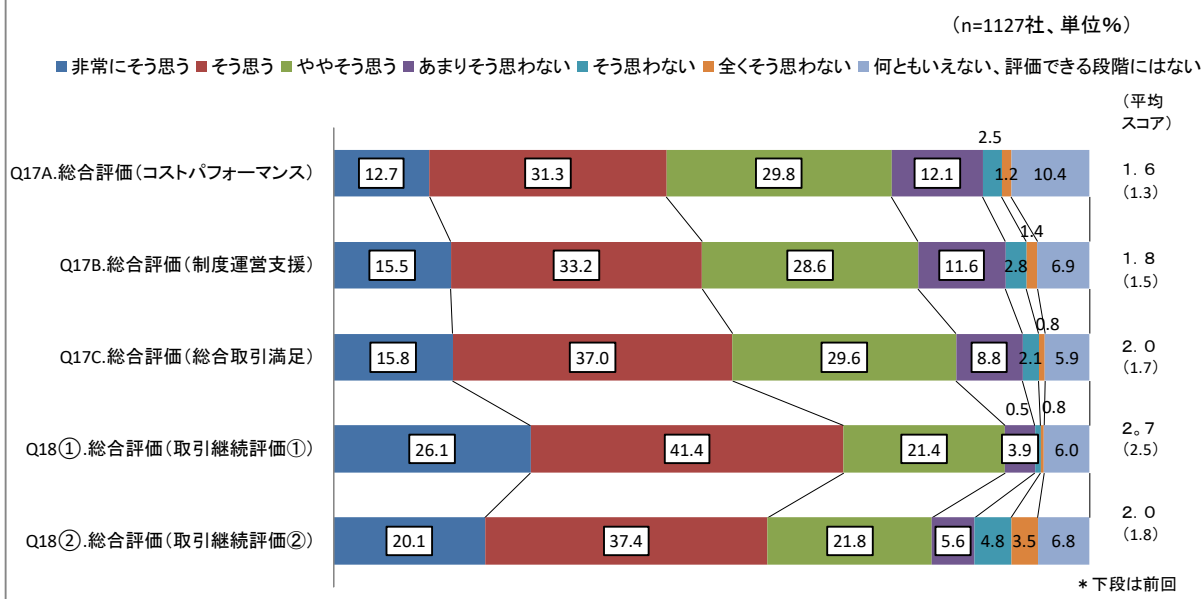
また、今までは、「やや満足している」という、所謂低位満足の企業が最も多かったが、今回では、「満足」との、1段階上の満足レベルにある企業の割合が「やや満足している」企業の割合を上回っている。

取引総合評価に係る設問文：

- ◇コストパフォーマンス；運営提供の業務、サービスは、運営費用に見合っているか、それ以上
- ◇制度運営全体への支援；効果的な制度運営管理、制度導入効果向上のための支援をしてくれる
- ◇総合満足；総合的に見て、運営のサービスに満足している
- ◇取引継続意向①；関係を継続強化することにより得られるものが大きいと思うので、運営との取引を継続する
- ◇取引継続意向②；取引をやめるのは難しいと思うので、運営との取引を継続する

(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18. 運営管理機関に対する取引総合評価



- 取引総合評価 5 項目間の相関関係をみてみると(表 15-3)、他項目との相関係数が 0.8 以上と極めて強い相関関係がみられるのは、「総合取引満足」だけである。

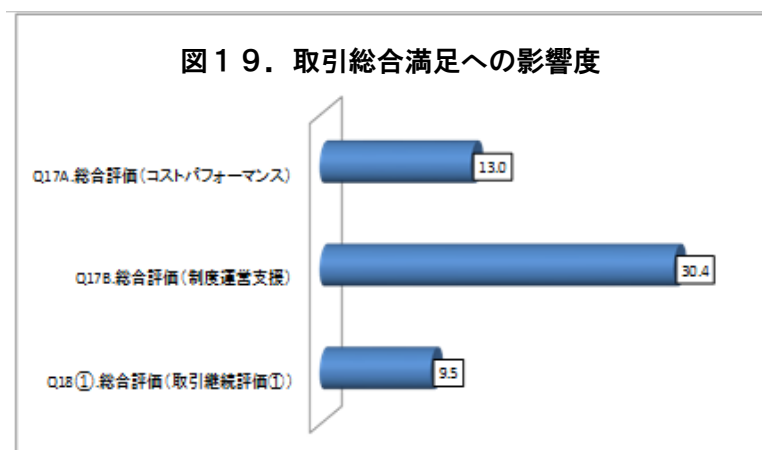
「運管との総合取引満足評価」は、次ページにみるように「制度運営全体への支援」評価とも密接に関連している。従って、運管取引に影響を与える項目の抽出を行うに際して、「総合取引満足評価」を今までと同様に、目的変数(従属変数)に採用して分析を進める。

表15-3. 運営管理機関に対する総合取引評価5項目間の相関係数

	Q17A.総合評価 (コストパフォーマンス)	Q17B.総合評価 (制度運営支援)	Q17C.総合評価 (総合取引満足)	Q18①.総合評価 (取引継続評価①)	Q18②.総合評価 (取引継続評価②)
Q17A.総合評価(コストパフォーマンス)	1.0000				
Q17B.総合評価(制度運営支援)	0.7716	1.0000			
Q17C.総合評価(総合取引満足)	0.8110	0.9014	1.0000		
Q18①.総合評価(取引継続評価①)	0.6403	0.6901	0.7307	1.0000	
Q18②.総合評価(取引継続評価②)	0.0860	0.1324	0.1368	0.2190	1.0000

- 図 19 は、取引継続評価②を除く、総合取引評価 4 項目の中で、総合満足为目的変数に、その他の 3 項目を説明変数としたときの回帰分析結果である。下図は t 値を示しているが、すべての項目で誤差率は 1%未満であった。

結果をみると、総合満足度に対しては制度運営支援評価の影響度が極めて強い。偏回帰係数が制度運営支援評価の場合、0.52 なので制度運営支援評価の評価だけを向上させるだけで、総合満足度を 52%押し上げることが出来る。



*全項目で、 $p < 0.01$ 、なお「制度運営支援」の偏回帰係数は0.564

- ちなみに制度運営支援満足に影響を与える項目は、以下の項目である。これらの項目で高い満足度を得ることが出来れば、制度運営評価と総合満足評価が高まる

K1. わかりやすいツール類の提供
 S3. 加入者にとって Web 画面がわかり易い
 S11. 自社に合う商品品揃え応相談 ・事業主 Web 画面はわかり易い
 S21. 運管とは事務面、制度運営面での相談やりとりができています
 S23. 当社からの改善要望に対する反応が速い

3. 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
てみる。この分析を行うにあたって、運営管理機関に対する対応評価を問う 30 項目を説明変数
とし、「総合取引満足」を目的変数として回帰分析を行った（回答カテゴリーをスコア化したう
えで解析 *総合取引評価は、満足度をスコア化⇒スコア算出基準は下記参照）。

(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、多重共線性を回避する必要があるため線形結合してい
る変数を除いて分析した

- ・ 次ページに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。

従って総合取引満足を高めるためには、影響度の高い項目から優先的に対応したほうが運管、
導入企業の双方にとって効果的である。

- ・ 次ページ表 16 をみると、取引総合満足評価（目的変数）に対して、最も強い影響度を有する説
明変数は「日頃の取引リレーションRM関連項目（S19～S23）」である。RM 関連項目は影響項目
の違いがあれ、全ての企業グループで強い影響力を有している。運管との日常的なやりとり、か
かわりの深さがいかに運管との取引満足にとって重要か、を示す結果となっている。

次に影響度が高いのは「S11. 自社にあう運用商品の品揃えについて、相談に乗ってくれる（ア
ドバイスがある）、運用商品数や指定運用方法（デフォルト商品）などについて、相談に乗って
くれる」。当該項目は従業員数 100-299 人と従業員数 1000 人以上の大企業で影響度が大きい。

なお、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。

従業員が100人未満の小企業では、「S13. 導入後の各種事務（中途加入、異動、資格喪失の手続漏れなど）をフォローしたり、個別相談できる体制がある」、100-299人では、「K3. 研修、セミナーの内容、レベルは加入者にとって適切である」、300-999人では、「K7. 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）」、1000人以上の大企業では、「S4. 加入者向けWeb画面は、必要な情報を充足している」の影響度が高い、

表16.制度運営満足への影響度(t値)

	全体	~99人	100-299人	300-999人	1000人以上
(R2)	0.69	0.81	0.64	0.71	0.76
K1.わかりやすいツール類の作成・提供	2.18**	2.16**		1.68*	
K2.わかりやすく説明してくれる講師を派遣		1.63*			
K3.研修、セミナーの内容・レベルは適切		*	3.09***		
K4.継続教育で各種ツールが用意、充実している	2.91***		2.32**		
K5.社員間のバラつき解消に向けた提案がある	1.91*	2.39**			
K6.教育効果がどの程度あるか、教えてくれる)					2.98***
K7.自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる				3.42***	
S1.加入者向けCCはつながり易い					
S2.加入者向けCCの対応が親切適切、的確な回答		1.97*			
S3.加入者向けWeb画面はわかりやすい、利便性が高い	2.25**	3.27***	2.61***		
S4.加入者向けWeb画面は必要な情報を充足している					3.65***
S5.Web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					
S6.スマホやタブレット上で閲覧、諸手続き可能					
S7.社員のWebアクセス、CC利用を促す提案がある.					
S8.退職転職時の移換手続きフォロー、問合せ対応ある					
S9.加入者動向など十分な内容の定期報告がある					
S10.自社採用商品の運用実績について十分な内容の定期報告がある					
S11.自社にあう運用商品の品揃えについて、相談に乗ってくれる	3.87***		2.36**		3.33***
S12.Webアクセス状況やコールセンター問合せ状況などをいつでも把握できる					
S13.導入後の各種事務などのフォロー体制がある		5.13***	1.67*		
S14.事業主向けWeb画面は、わかりやすい(使いやすい)					
S15.マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい	2.31**	2.03**			
S16.法改正を含め、DC制度に関する定期的な情報提供がある	2.86***			2.70***	2.89***
S17.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	1.88*			2.12**	
S18.事務担当者向けの事務研修などの機会提供がある					
S19.運営と自社実権者とのやりとりがある	2.99***		2.06**	3.18***	
S20.運営は自分のレベルにあった対応してくれる					
S21.事務面や制度運営での相談・やりとりが出来ている	3.34***		2.67***		3.10***
S22.自社からの問合せに対して適切親身に対応してくれる	1.73*		2.51**	1.87**	
S23.当社からの改善要望に対する反応が速い	2.85***	3.54***			1.90*

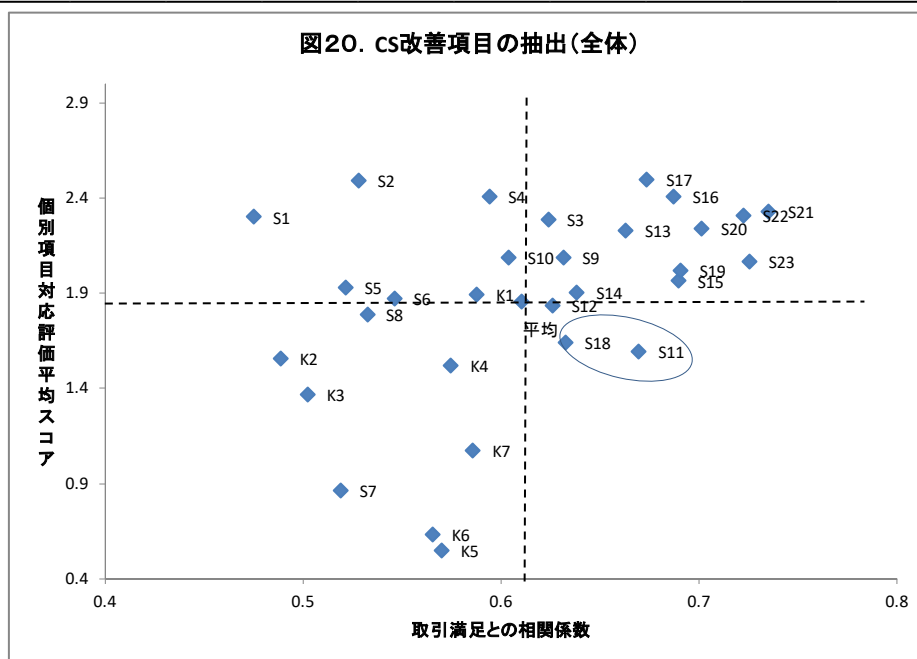
*:0.05<p≤0.1 **;0.01<p≤0.05 ***p<0.01、変数選択;増減法、

4. 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」を用いることで、企業は運管との取引満足を高める上で対応改善点として、運管に何を求めるかを明らかにできる。これは前ページのCS影響項目の抽出を補強するものである。

図20は、全体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、“運管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、制度導入企業として取引満足向上に向けて運管に対し、優先的に改善・対応強化を求める項目である。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項目（ただし、全体）

- S11. 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（アドバイスがある）
- S18. 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などの機会提供がある



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

◎CS改善項目

全体	S11,S18
従業員数-99人	S11
100-299人	S11,S18
300-999人	K7,S11,S18
1000人以上	S11,S14、S15

(企業規模別；取引満足に影響を与える項目)

・ 運管取引に影響を与える項目は、以下のような2つのステップによって抽出した。

Step1:CSに影響を与える項目の抽出

* 「運管取引総合満足度」を目的変数とし、個別30項目を説明変数とした重回帰分析を行うことによって、CSに影響を与える項目を抽出した (p<0.05)。
 なお、回帰分析を行うにあたっては線形結合をしている変数を除いて分析、変数の選択は増減法を採用した



Step2:CS改善項目の抽出

* 「各項目の運管対応評価 (平均スコア)」と「運管取引総合満足との単相関係数」を組み合わせることによって、CSとの相関関係が強いにもかかわらず、運管対応評価が低い項目群を“CS向上に向けての改善項目”と定義して抽出した

・ 上記ステップによって抽出された項目は、以下のとおり

*p値が0.05未満の項目について掲載	従業員数 -99人	100-299人	300-999人	1000人以上
教育関連CS影響度1位	K5	K3	K7	K6
教育関連CS影響度2位	K1	K4		
教育関連CS影響度3位				
その他個別項目CS影響度1位	S13	S21	S19	S4
その他個別項目CS影響度2位	S23	S3	S16	S11
その他個別項目CS影響度3位	S3	S11	S17	S21
その他個別項目CS影響度4位	S15	S22	S22	S16
その他個別項目CS影響度5位		S19		
CS改善項目 (優先順位1位)	S11	S11	K7	S11
CS改善項目 (優先順位2位)		S18	S11,S18	S14,S15



運管別ポジショニングマップ作成項目	K1,K5,S3,S11,S13,S15,S23 (計7図)	K3,K4,S3,S11,S18,S19,S21,S22 (計8図)	K7,S11,S16,S17,S18,S19,S22 (計7図)	K6,S4,S11,S14,S15,S16,S21 (計7図)
-------------------	--------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

K1.わかりやすいツール類の作成・提供
 K2.わかりやすく説明してくれる講師を派遣
 K3.研修、セミナーの内容・レベルは適切
 K4.継続教育で各種ツールが用意、充実している
 K5.社員間の理解・関心のバラつき解消に向けた提案がある
 K6.教育効果がどの程度あるか、教えてくれる
 K7.自社に合う継続教育の相談に乗ってくれる
 S1加入者向けCCはつながり易い
 S2.加入者向けCCの対応が親切適切、的確な回答
 S3.加入者向けWeb画面はわかりやすい、利便性が高い
 S4.加入者向けWeb画面は必要な情報を充足している
 S5.Web上でトータルライブラリングのシミュレーションができる
 S6.スマホやタブレット上で閲覧、諸手続き可能
 S7.社員のWebアクセス、CC利用を促す提案がある
 S8.退職転職時の移換手続きフォロー、問合せ時の対応ある

S9.加入者動向など十分な内容の定期報告がある
 S10.自社採用商品の運用実績について十分な内容の定期報告がある
 S11.自社にあう運用商品の品揃えについて、相談に乗ってくれる
 S12.Webアクセス状況やコールセンター問合せ状況をいつでも把握できる
 S13.導入後の各種事務などのフォロー体制がある
 S14.事業主向けWeb画面は、わかりやすい(使いやすい)
 S15.マニュアル類、資料、担当者説明はわかりやすい
 S16.法改正を含め、DC制度に関する定期的な情報提供がある
 S17.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
 S18.事務担当者向けの事務研修などの機会提供がある
 S19.運管と自社実権者とのやりとりがある
 S20.運管は自分のレベルにあった対応してくれる
 S21.事務面や制度運営での相談・やりとりが出来る
 S22.自社からの問合せに対して適切親身に対応してくれる
 S23.当社からの改善要望に対する反応が速い

5. 企業規模別：取引総合満足度

(全体動向)

- 取引総合評価を問う5項目の中でキーとなる取引総合満足度を平均スコアで見ると(図21)、今回の総合満足度は、平均で前年比0.3ポイントアップの2.0ポイントだった。

これを企業規模別にみると、取引総合満足度平均スコアは、すべての企業グループで上昇している。

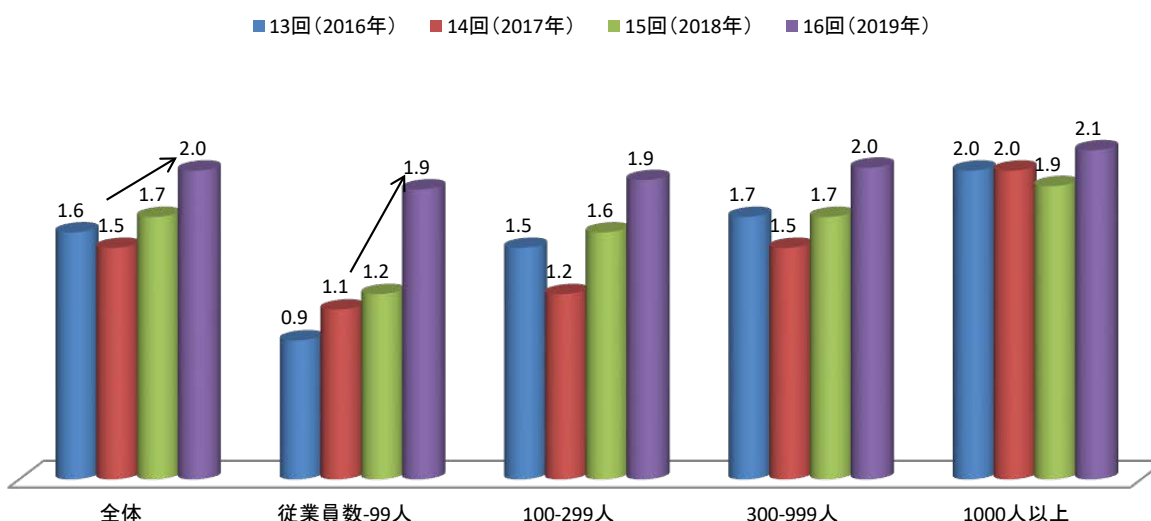
とくに、「従業員数-99人」の小企業は前年比0.7ポイントも上昇した。

「従業員数1000人以上」の大企業は、上昇したとはいえ増加幅は0.2ポイントにすぎず。当該グループにおける運営評価の厳しさを窺わせている。

なお回答の分散は、前回と同じ2.1~2.2の範囲にある。回答の分散は、従業員数規模別にも大きな違いは見られない

(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)」「全くそう満足していない(-5点)」「なんともいえない、評価できる段階にない(0点)」

図21. 企業規模別；運営取引総合満足度の時系列推移



6. 運営管理機関との接触状況、接触頻度

・今回の調査では、この1年以内における運営管理機関との接触状況について聞いている。

まず、日頃やりとりする主な接触先をみると、「DC制度の実務・運営などを担当している運営管理機関の担当者」が最も多く（62%）、「貴社担当支店の営業担当者」が続く（19%）。

企業規模の小さい企業ほど「ほとんど接触がない」の割合が多く、従業員数が1000人以上を超える大企業では少ない。その比率は前者で14%、後者で4%と3倍以上の差がある（図22）。

日頃やりとりする主な接触先が「DC制度の実務・運営などを担当している運営管理機関の担当者」をあげる企業は、「継続教育に取り組んでいる企業」や“制度運営の現状に満足している企業”及び“運営取引に満足している企業”で多い（表17）。

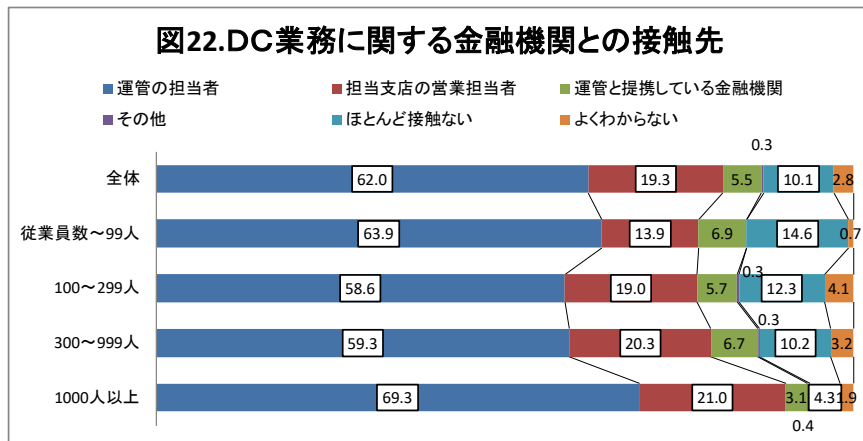


表17. この1年以内における、DC業務について日頃やりとりする先 (単位：%)

	(n) * 除く、 不明	Q19. 主にやりとりする運営（金融機関）先						
		運営の担 当者	担当支店の 営業担当者	運営と提携 している金 融機関	その他	ほとんど 接触ない	よくわか らない	
全体	1044	62.0	19.3	5.5	0.3	10.1	2.8	
Q2. 正規従業員数 (統合)	従業員数～99人	144	63.9	13.9	6.9	0.0	14.6	0.7
	100～299人	316	58.6	19.0	5.7	0.3	12.3	4.1
	300～999人	315	59.3	20.3	6.7	0.3	10.2	3.2
	1000人以上	257	69.3	21.0	3.1	0.4	4.3	1.9
Q1. 主な事業内容 (統合)	主な業種 建設業	70	61.5	20.0	5.7	0.0	11.4	1.4
	製造業（素材関連）	38	60.5	23.7	0.0	0.0	10.5	5.3
	製造業（機械関連）	68	63.3	29.4	1.5	0.0	2.9	2.9
	製造業（自動車関連）	53	64.1	18.9	5.7	0.0	11.3	0.0
	製造業（食品関連）	35	62.8	22.9	5.7	0.0	8.6	0.0
	その他製造業	134	59.1	21.6	5.2	0.7	11.2	2.2
	運輸業	36	63.9	16.7	0.0	0.0	11.1	8.3
	卸売・小売業	248	56.8	19.0	6.5	0.8	13.3	3.6
	情報・通信業	80	68.7	21.3	2.5	0.0	5.0	2.5
	医療・介護サービス業	45	53.3	15.6	13.3	0.0	11.1	6.7
サービス業	65	55.4	13.8	7.7	0.0	18.5	4.6	
Q5. DC制度開始年	DC制度導入後5年未満	286	63.0	22.0	5.6	0.0	6.3	3.1
	5年～10年未満	232	60.3	15.5	5.2	0.9	15.9	2.2
	10年～15年未満	348	62.9	19.0	6.3	0.3	9.5	2.0
	15年以上	146	65.2	20.5	2.7	0.0	8.2	3.4
Q9. DC法改正に伴う 継続教育取組姿勢の 変化（統合）	継続教育・定期的実施	370	63.0	23.0	5.4	0.0	6.2	2.4
	・必要に応じて実施	471	62.9	17.6	5.7	0.4	11.3	2.1
	・実施は困難	115	58.2	18.3	7.0	0.9	13.0	2.6
Q14・10. 制度運営 評価（制度運営の現 状満足）（統合）	肯定的(1～3)	523	69.1	18.5	5.5	0.2	5.4	1.3
	否定的(4～6)	406	56.8	20.7	5.9	0.5	13.1	3.0
	中間的(7)	109	47.7	18.3	3.7	0.0	21.1	9.2
Q17C. 総合評価（総 合取引満足）（統 合）	高位満足(1,2)	549	69.4	19.1	5.5	0.2	3.6	2.2
	低位満足(3)	308	62.4	19.2	5.8	0.3	9.4	2.9
	不満(4-6)	121	43.8	24.8	4.1	0.8	24.8	1.7

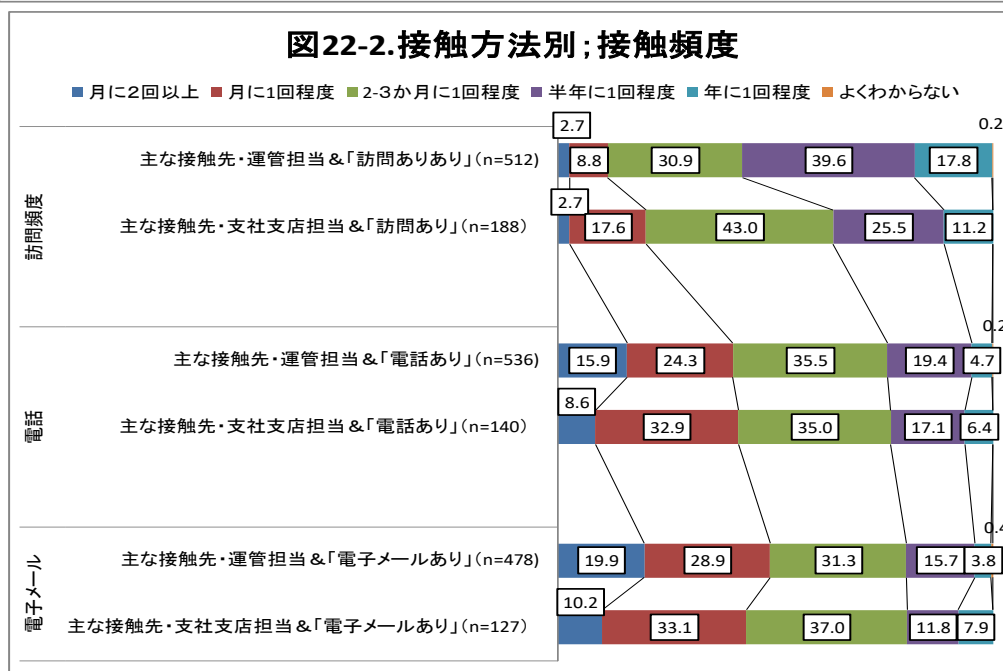
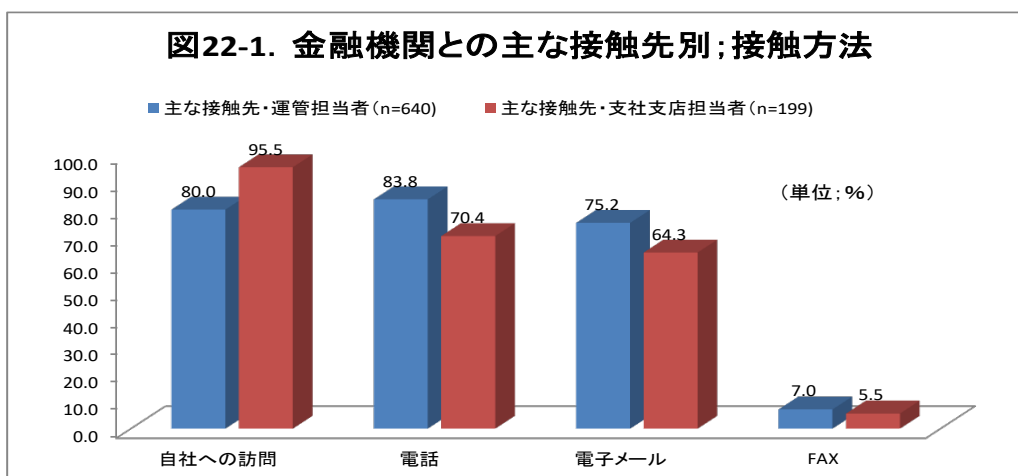
(接触方法、頻度)

図 22-1 は、日頃やりとりする主な接触先別に接触方法をみたものである。

この結果を見ると、日頃やりとりする主な接触先が「DC制度の実務・運営などを担当している運営管理機関の担当者」の場合、接触方法は電話、訪問、電子メールの順に多く、「貴社担当支店の営業担当者」になると訪問、電話、電子メールの順に多い。

主な接触方法別に、接触頻度を見たのが図 22-2 であるが、訪問頻度は、明らかに「貴社担当支店の営業担当者」が「DC制度の実務・運営などを担当している運営管理機関の担当者」を上回る。支店の営業担当者は顧客企業と距離的に近いこともあり、訪問割合が多い、と考えられる。

電話、電子メールになると本社、支店間に接触頻度の差はあまり見られない。ただ、「月に2回以上」に限ってみると、「運営管理機関の担当者」のほうが、「貴社担当支店の営業担当者」を上回っている。「運営管理機関の担当者」の場合、訪問の少なさを電話、電子メールでカバーしていると思われる。



(企業特性別)

・平均訪問回数は、日頃やりとりする主な接触先が「運営管理機関の担当者」・「貴社担当支店の営業担当者」夫々 “継続教育に取り組んでいる企業” や “制度運営の現状に満足している企業” 及び “運管取引に満足している企業” で多い傾向がみられる(表 18)

活発な担当者とのやりとりが、継続教育への取り組みを促したり、制度運営満足、運管取引満足につながっている。

スコア算出基準:「月に2回以上」24点、「月に1回程度」12点、「3か月に1回程度」4点、「6か月に1回程度」2、「年に1回程度」1点、「ほとんど接触がない、問合せ先が分からない」0点

表18. 企業特性別；運管との接触状況 (単位：%)

		運管の担当 者が主なや りとり先の 割合 (A)	訪問率 (訪問あ り/A)	平均訪問 回数(回/ 年あた り)	担当支店の 営業担当者 が主なや りとり先の割 合 (B)	訪問率 (訪問あ り/B)	平均訪問 回数(回/ 年あた り)
Q2. 正規従業員数 (統合)	全体	62.0	80.0	3.9	19.3	95.5	5.09
	従業員数～99人	63.9	64.1	4.4	13.9	100.0	5.79
	100～299人	58.6	78.9	2.8	19.0	90.0	4.40
	300～999人	59.3	80.1	3.8	20.3	96.8	5.42
	1000人以上	69.3	89.7	4.8	21.0	98.1	5.30
Q1. 主な事業内容 (統合)	主な業種 建設業	61.5	71.4	5.6	20.0	100.0	7.71
	製造業 (素材関連)	60.5	91.3	4.2	23.7	88.9	6.25
	製造業 (機械関連)	63.3	76.7	3.3	29.4	100.0	4.40
	製造業 (自動車関連)	64.1	79.4	5.0	18.9	100.0	2.90
	製造業 (食品関連)	62.8	95.5	4.0	22.9	100.0	5.13
	その他製造業	59.1	91.0	3.9	21.6	89.7	6.28
	運輸業	63.9	78.3	3.7	16.7	100.0	3.50
	卸売・小売業	56.8	77.7	3.3	19.0	97.8	5.32
	情報・通信業	68.7	81.8	3.7	21.3	94.1	4.13
	医療・介護サービス業	53.3	87.5	4.0	15.6	85.7	2.33
Q5. DC制度開始年	サービス業	55.4	80.0	5.2	13.8	87.5	4.57
	DC制度導入後5年未満	63.0	75.1	4.5	22.0	93.5	5.62
	5年～10年未満	60.3	78.3	3.4	15.5	100.0	3.69
	10年～15年未満	62.9	84.2	3.4	19.0	93.8	4.82
Q9. DC法改正に伴う 継続教育取組姿勢の 変化 (統合)	15年以上	65.2	81.1	4.7	20.5	96.7	7.00
	継続教育・定期的に実施	63.0	86.5	4.3	23.0	98.8	5.73
	・必要に応じて実施	62.9	78.8	3.4	17.6	91.4	4.34
Q14・10. 制度運営 評価 (制度運営の現 状満足) (統合)	・実施は困難	58.2	67.2	3.1	18.3	95.2	4.37
	肯定的(1～3)	69.1	83.8	4.3	18.5	95.9	5.78
	否定的(4～6)	56.8	76.2	3.4	20.7	94.0	4.30
Q17C. 総合評価 (総 合取引満足) (統 合)	中間的(7)	47.7	71.2	3.5	18.3	100.0	4.95
	高位満足(1,2)	69.4	85.4	4.2	19.1	96.2	5.47
	低位満足(3)	62.4	71.6	3.5	19.2	94.8	4.87
	不満(4-6)	43.8	84.0	3.1	24.8	93.3	4.48

7. この1年内における運管担当者の変更

・今回の調査では、初めて運管担当者の変更状況について聞いた。

その結果によると「担当者の変更があった」のは、31%だった（図23）。担当の変更は、それほど多くはない。次に担当者の変更企業に、“以前の担当者から現在の担当者への引継ぎが、充分だったか”を図33-1でみてみる。8割近くの企業は、「引継は十分」としている。

引継は十分でなかった企業をみると、“継続教育の実施が困難な企業”、“制度運営の現状に満足していない企業”及び“運管取引に満足していない企業”で多い(表19)。取引満足維持・向上のためには、担当者変更の際の継に十分留意する必要がある。

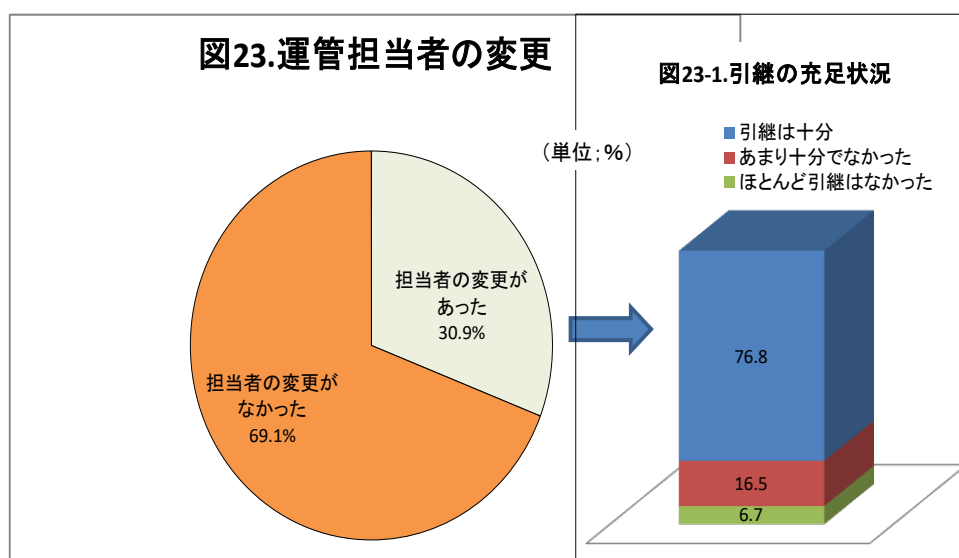


表19. 企業特性別；運管担当者の変更と引継状況 (単位: %)

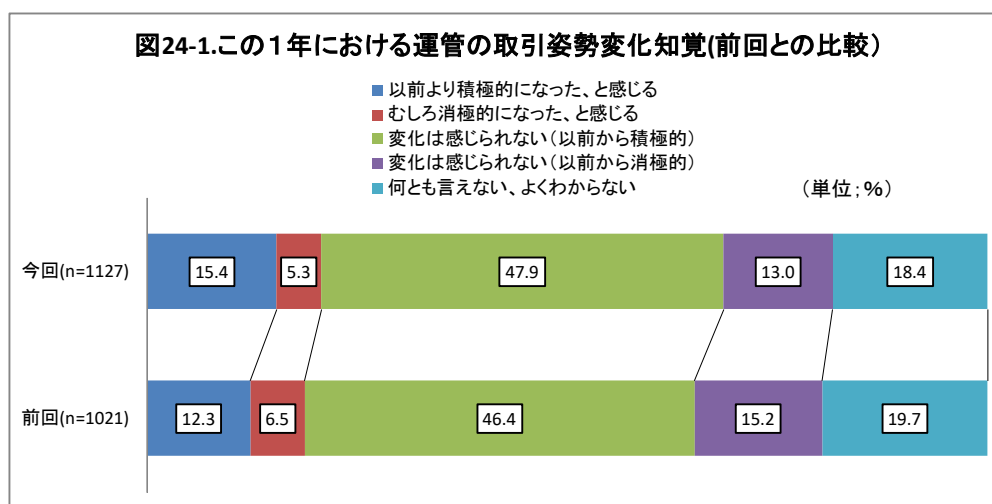
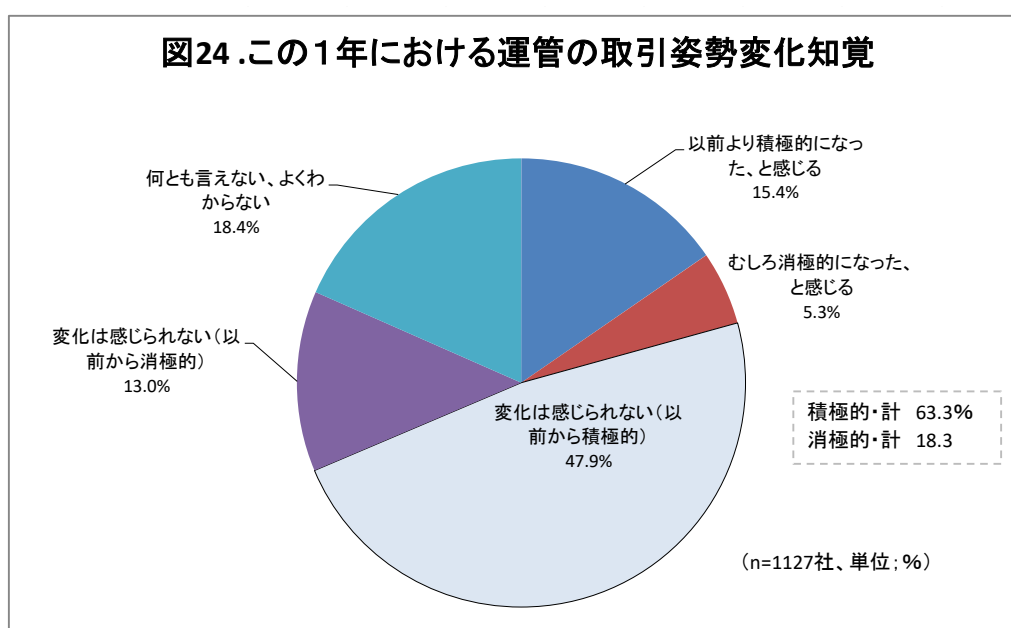
		合計	Q20. 運管担当者の		合計	Q20S1. 引継ぎは十分か		
			担当者の変更がなかった	担当者の変更があった		引継は十分	あまり十分でなかった	ほとんど引継はなかった
	全体	931	69.1	30.9	285	76.8	16.5	6.7
Q 従	従業員数~99人	126	78.6	21.4	27	88.9	3.7	7.4
2. 業	100~299人	280	66.8	33.2	93	75.3	16.1	8.6
正 員	300~999人	276	68.1	31.9	85	76.5	17.6	5.9
規 数	1000人以上	238	66.8	33.2	79	74.6	20.3	5.1
Q)	主な業種 建設業	65	64.6	35.4	22	72.8	22.7	4.5
1.	製造業 (素材関連)	37	67.6	32.4	12	91.7	8.3	0.0
主	製造業 (機械関連)	57	66.7	33.3	19	68.4	31.6	0.0
な	製造業 (自動車関連)	45	73.3	26.7	12	83.4	8.3	8.3
事	製造業 (食品関連)	33	63.6	36.4	12	50.0	33.3	16.7
業	その他製造業	125	77.6	22.4	28	92.9	0.0	7.1
内	運輸業	32	78.1	21.9	7	85.7	14.3	0.0
容	卸売・小売業	215	69.3	30.7	66	78.8	13.6	7.6
(情報・通信業	73	61.6	38.4	27	85.2	7.4	7.4
統	医療・介護サービス業	39	74.4	25.6	10	50.0	40.0	10.0
合	サービス業	54	59.3	40.7	21	71.5	19.0	9.5
Q 度	DC制度導入後5年未満	259	67.2	32.8	85	76.5	18.8	4.7
5. 開	5年~10年未満	208	67.3	32.7	68	77.9	16.2	5.9
DC 始	10年~15年未満	306	69.3	30.7	91	75.8	15.4	8.8
制 年	15年以上	133	71.4	28.6	38	76.3	15.8	7.9
Q 法	継続教育・定期的実施	340	71.5	28.5	97	82.5	13.4	4.1
9. 改	・必要に応じて実施	413	67.1	32.9	133	76.7	17.3	6.0
DC 正	・実施は困難	101	67.3	32.7	33	60.6	21.2	18.2
Q 10	肯定的(1~3)	468	69.2	30.8	142	81.7	16.9	1.4
14 .	否定的(4~6)	356	67.7	32.3	114	71.0	16.7	12.3
・ 制	中間的(7)	102	73.5	26.5	27	77.8	14.8	7.4
Q1 総	高位満足(1,2)	499	69.7	30.3	150	90.7	8.0	1.3
7C 合	低位満足(3)	263	67.3	32.7	85	71.8	23.5	4.7
. 評	不満(4~6)	111	69.4	30.6	33	42.5	33.3	24.2

8. この1年内における運管の取引姿勢の変化知覚

- この1年で、運管の取引姿勢に変化がみられるか聞いたところ、積極的か、消極的かは別として“変化がみられた”と回答した企業は2割程度。その内訳をみると、「積極的になった」割合が「消極的になった」割合を大きく上回る（前者15%、後者5%）

「変化は感じられないが、以前から積極的」は、48%、「変化は感じられないが、以前から消極的」が13%であることから、この1年内における変化有無を別として運管の姿勢を「積極的と感じる」企業の割合は、6割を超えている（図24, 24-1）。

従来よりも運管の姿勢が積極化した、と評価する企業が増えてきている（その結果が、取引総合評価スコアの増加に反映されている⇒43 ページ）



(企業特性別)

表 20 で企業特性別に運管の取引姿勢の変化知覚をみると、企業規模が大きくなるに伴い、また、定期的に継続教育を実施している企業及び運管取引に行為に満足している企業ほど、変化の有無は別として” 運管の取引姿勢は積極的”、と評価している。運管の積極的な取引姿勢が継続教育への取組を促し、取引満足を高めていると考えられる。

なお、担当者変更の際に、「あまり十分でなかった」では、3割近くが” むしろ消極的になった、と感じる(熱意が感じられない、反応が遅いなど)”と答えている。運管には、担当者変更の際には、十分な引継が求められる。

表20. 運管対応、取引姿勢の変化知覚 (単位 ; %)

		合計	Q21. 運管の対応変化知覚			
			以前より積極的になった、と感じる	むしろ消極的になった、と感じる	(積極的姿勢・計)	(消極的姿勢・計)
	全体	1068	15.4	5.3	63.3	18.3
Q 従	従業員数~99人	147	15.0	2.7	64.0	15.6
2. 業	100~299人	325	12.9	5.2	61.0	18.7
正 員	300~999人	321	12.8	7.5	58.3	21.8
規 数	1000人以上	262	21.4	4.6	71.7	14.9
Q)	主な業種 建設業	74	24.3	5.4	63.5	17.6
1.	製造業(素材関連)	42	19.0	4.8	78.6	14.3
主	製造業(機械関連)	70	11.4	4.3	64.3	15.7
な	製造業(自動車関連)	54	20.4	1.9	68.4	18.6
事	製造業(食品関連)	35	22.9	8.6	62.9	25.7
業	その他製造業	137	17.5	5.1	64.2	21.2
内	運輸業	37	16.2	0.0	56.8	10.8
容	卸売・小売業	253	12.3	5.5	62.1	15.0
(情報・通信業	80	12.5	3.8	62.4	18.8
統	医療・介護サービス業	47	6.4	6.4	42.6	25.5
合	サービス業	64	9.4	14.1	59.3	31.3
Q 度	DC制度導入後5年未満	291	12.0	6.5	63.0	17.8
5. 開	5年~10年未満	239	11.7	4.2	61.0	17.2
DC 始	10年~15年未満	354	17.8	6.2	63.2	21.5
制 年	15年以上	151	21.2	4.0	70.2	14.6
Q 法	継続教育・定期的実施	385	19.7	4.9	68.1	19.2
9. 改	・必要に応じて実施	477	12.8	6.9	60.8	19.5
DC 正	・実施は困難	119	10.9	3.4	58.0	18.5
Q 10	肯定的(1~3)	533	19.3	4.7	75.8	10.7
14 .	否定的(4~6)	419	13.1	6.4	53.0	28.1
・ 制	中間的(7)	111	6.3	3.6	43.2	18.0
Q1 総	高位満足(1,2)	560	21.8	2.5	83.7	6.8
7C 合	低位満足(3)	315	12.1	8.3	51.0	22.0
. 評	不満(4-6)	126	3.2	12.7	23.8	59.5
Q2 運	担当者の変更がなかった	639	15.8	3.6	64.8	16.1
0. 管	担当者の変更があった	287	16.7	8.0	61.3	21.6
Q2	引継は十分	240	22.1	2.9	72.5	10.0
0S 引	あまり十分でなかった	56	8.9	26.8	33.9	50.0
1. 継	ほとんど引継はなかった	28	7.1	14.3	17.8	64.3

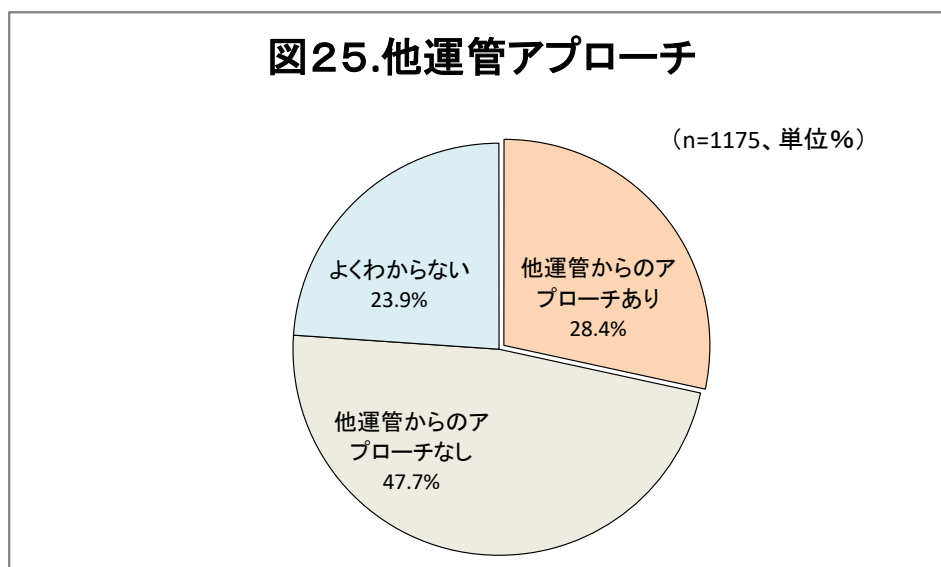
9. 他運営管理機関からのアプローチ

・2016年6月に改正された確定拠出年金法では、事業主は少なくとも5年ごとに運営管理機関の体制や運用の方法について点検、評価を行うことが努力義務とされた。

そこで、当調査では、「この1年以内に、他の運営管理機関から運管の変更・見直しに関する情報提供やアプローチを受けたことがあるか」、初めて聞いた。

その結果によると「他運管からのアプローチがあった」のは、28%だった（図25）。

他運管からのアプローチが多かったのは、従業員数1000人以上の大企業、制度運営の現状に満足している企業及び、運管取引に満足している企業である。

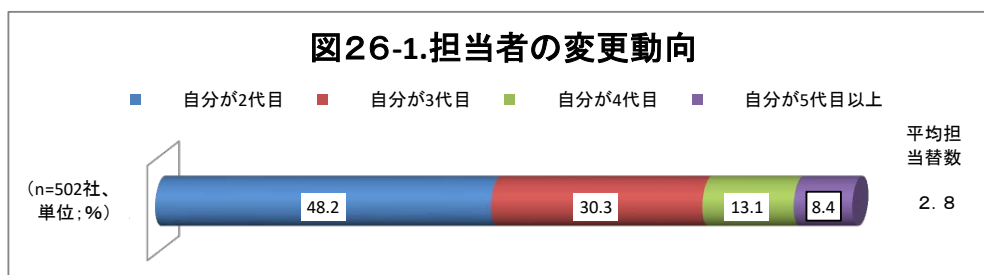
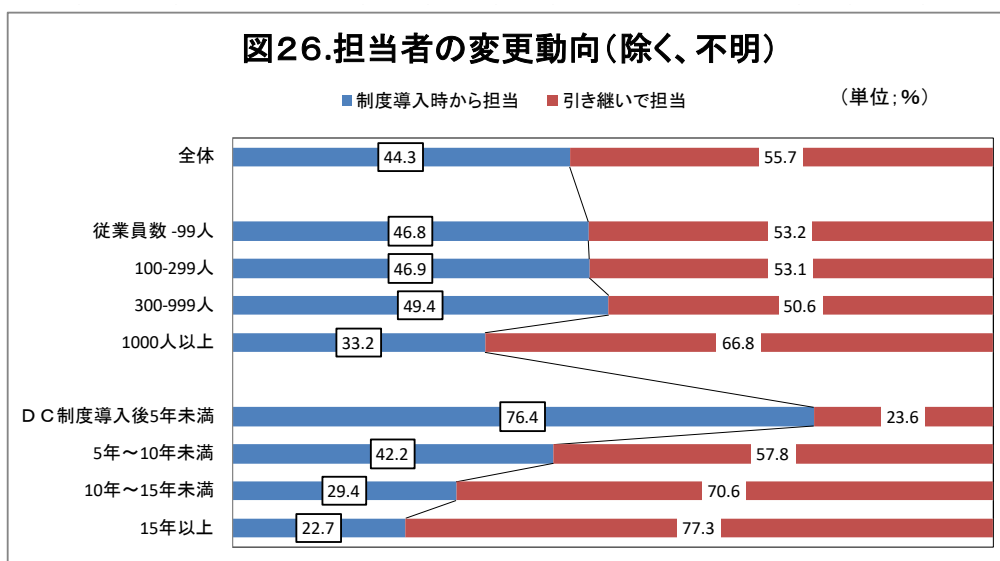


	合計	Q22. 他の運管からのアプ		
		他運管からのアプローチあり	他運管からのアプローチなし	よくわからない
全体	1069	28.4	47.7	23.9
従業員数～99人	147	26.5	49.0	24.5
100～299人	325	26.2	47.0	26.8
300～999人	322	26.1	50.3	23.6
1000人以上	263	35.4	44.4	20.2
DC制度導入後5年未満	291	24.7	51.2	24.1
5年～10年未満	242	24.8	47.5	27.7
10年～15年未満	351	33.3	42.2	24.5
15年以上	152	30.9	53.3	15.8

VI. 担当者の変更とDC制度運営

1. 担当者の変更頻度

- ・ 図 26 は担当者の変更についてみたものである。全体で見ると「制度導入時から、担当している」は4割強、半数以上は「制度導入時の担当者から引き継いで担当している」。制度導入時から担当しているのは、従業員数 200 人以下の中小企業及び制度導入経過年数の少ない企業が多い。従業員数 1000 人以上の大企業になると 7 割弱で“担当者の変更があった”。
- ・ 図 26-1 によると、平均の担当変更数（自分は何代目）は 2.8 代目（変更あり、の企業ベース）従業員規模及び制度導入経過年数が増えるに従って、平均の担当変更数は増加している。担当の変更があった企業ベースに平均の担当変更数をみると、従業員数 99 人以下の企業でも 2.5 代目であり、これが従業員数 1000 人以上になると 3.2 代目となる（下表）。従業員数の多い企業ほど、担当の入れ替わりが激しい。



(企業特性別: 担当者の平均変更数)

①従業員規模別		②DC制度導入後経過年数別	
合計	2.8	合計	2.8
従業員数～99人	2.5	DC制度導入後5年未満	2.3
100～299人	2.7	5年～10年未満	2.8
300～999人	2.7	10年～15年未満	2.9
1000人以上	3.2	15年以上	3.1

2. 担当者の変更時における引継の充分さ

- ・それでは次に、担当の変更があった際に、以前の担当者との引継は十分だったか、みてる。

図 26-2 でその結果を見ると、「引継は充分だった（業務に支障はなかった）」は 38%にすぎない。「あまり充分とは、いえなかった」は 40%もあり、「ほとんど引継はなかった」（22%）を考慮すると、DC業務の引継は必ずしも十分でない。

- ・引継は、“従業員数 1000 人以上”、“マッチング拠出導入企業”、“定期的に継続教育を実施している”、“制度運営の現状や運営取引に満足している”企業が多い（表 21）。

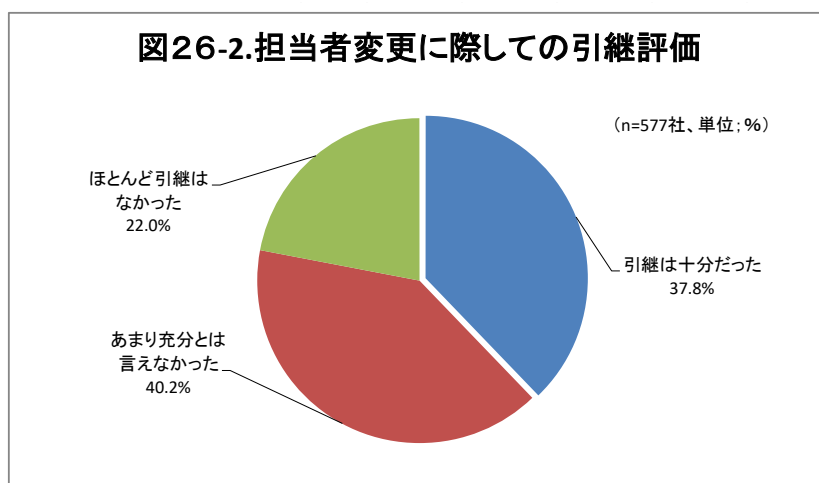


表21. 企業特性別：担当者変更に際しての引継評価 (単位：%) □

	合計	F1①S2. 引継は十分か		
		引継は十分だった	あまり充分とは言えなかった	ほとんど引継はなかった
全体	577	37.8	40.2	22.0
従業員数～99人	74	33.8	29.7	36.5
100～299人	170	34.1	43.0	22.9
300～999人	158	38.0	39.2	22.8
1000人以上	169	43.2	42.6	14.2
主な業種 建設業	38	34.2	42.1	23.7
製造業（素材関連）	18	61.1	22.2	16.7
製造業（機械関連）	41	56.1	31.7	12.2
製造業（自動車関連）	25	52.0	44.0	4.0
製造業（食品関連）	16	31.3	56.2	12.5
その他製造業	84	33.3	48.8	17.9
運輸業	17	11.8	47.0	41.2
卸売・小売業	132	34.8	37.9	27.3
情報・通信業	47	34.0	42.6	23.4
医療・介護サービス業	26	19.2	38.5	42.3
サービス業	34	41.2	35.3	23.5
DC制度導入後5年未満	67	43.3	31.3	25.4
5年～10年未満	137	39.4	41.6	19.0
10年～15年未満	241	36.5	41.5	22.0
15年以上	109	40.4	42.2	17.4
継続教育・定期的に実施	211	45.9	37.0	17.1
・必要に応じて実施	263	35.0	41.8	23.2
・実施は困難	63	25.4	42.9	31.7
制度運営の現状に肯定的(1～3)	273	48.7	38.8	12.5
否定的(4～6)	238	26.9	41.6	31.5
中間的(7)	63	30.2	41.2	28.6
高運営取引に位満足(1,2)	308	45.7	39.0	15.3
低位満足(3)	168	33.3	41.1	25.6
不満(4-6)	68	26.5	42.6	30.9

3. その他調査協力の担当者プロフィール

- ・下表は、担当者の変更状況以外の、担当者プロフィールをまとめたものである。
全体的には前年と大きな相違はみられない。

表22-1. 実務担当有無 (単位；%)

	合計	実務を担 当
全体	1067	74.5
従業員数～99人	145	75.9
100～299人	327	74.3
300～999人	321	79.4
1000人以上	261	67.0
DC制度導入後5年未満	290	73.4
5年～10年未満	241	77.6
10年～15年未満	353	75.1
15年以上	148	68.2

表22-2. DC制度担当期間 (単位；%)

	合計	～1年 未満	1年～2年 未満	2年～3年 未満	3年～4年 未満	4年～5年 未満	5年以上
全体	1065	13.6	10.5	20.8	7.2	12.1	35.8
従業員数～99人	145	9.0	9.0	17.9	4.8	11.7	47.6
100～299人	326	10.4	8.6	19.3	8.6	12.9	40.2
300～999人	320	15.6	11.3	17.8	6.9	15.0	33.4
1000人以上	261	18.0	13.0	27.2	7.7	8.4	25.7
DC制度導入後5年未満	290	22.8	18.6	32.3	12.1	11.4	2.8
5年～10年未満	240	15.0	7.9	17.1	3.8	13.8	42.4
10年～15年未満	352	8.5	6.5	14.8	5.7	11.1	53.4
15年以上	148	6.8	7.4	16.9	8.1	13.5	47.3

表22-3. 職位 (単位；%)

	合計	担当役員、執行 役員	担当部長 (部長ｸﾞ ｽ)	担当課長 (課長ｸﾞ ｽ)	担当係長 (主任ｸﾞ ｽ)	DC担当 (専任)	DC担当 (兼務)	その他
全体	1052	5.2	11.7	24.5	19.8	1.0	35.3	2.5
従業員数～99人	144	16.7	18.8	22.1	17.4	0.7	20.8	3.5
100～299人	323	6.2	15.5	30.6	17.6	1.9	25.1	3.1
300～999人	317	1.6	11.4	23.0	24.0	0.9	36.3	2.8
1000人以上	255	2.4	3.1	20.0	18.0	0.4	55.3	0.8
DC制度導入後5年未満	286	4.5	12.2	26.2	20.3	0.7	34.4	1.7
5年～10年未満	237	3.8	10.5	24.5	19.8	1.3	39.3	0.8
10年～15年未満	347	6.9	11.2	25.6	20.2	1.2	31.4	3.5
15年以上	147	2.7	13.6	20.4	19.0	1.4	38.1	4.8