

第21回企業型DC制度に関する調査 ～運営管理機関評価の比較～

一般社団法人 **DC広研**

確定拠出年金・調査広報研究所

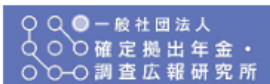
〒104-0033

東京都中央区新川1-17-22 松井ビル2F

03-6686-0697

<https://www.dcrpi.or.jp/survey/>

第 21 回 企業型確定拠出年金制度に 関する調査 報告書 (制度運営編)



一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所
(DC 広研)

2024 年 9 月

1. 調査目的

新 NISA 制度の影響もあり、企業型 DC において元本確保型のみで運用している方の割合は低下傾向にあり、加入者の資産形成(資産運用)動向がより注目されている。企業型 DC 制度の運営をする担当者には、より適切な体制整備と制度運営が求められる。

制度運営側の「顧客本位」の使命としては、受給の際に加入者が後悔しないよう各々が資産配分できるよう支援することである。そのためには、担当者と運営管理機関とのコミュニケーション、連携強化が従前以上に重要になるだろう。

本調査は運営管理機関と担当者との間において、どのような課題解決が担当者の満足度に影響を及ぼすか、その課題抽出と提言を行うことを目的とする。関係の維持・強化につながる影響度の強い働きかけを深堀していく。なお、当調査は年 1 回の頻度で実施しており、今回は 21 回目にあたる。

2. 調査概要

- 調査対象:2024 年 1 月末までの企業型確定拠出年金承認規約代表事業所 7,165 社のうち、住所不明等を除く 7,027 社の確定拠出年金担当者
- 調査方法:インターネット調査
- 専用ウェブサイト開設による回答入力方式(回答選択+自由記述)。
- 調査対象に専用ウェブサイトの URL 入り DM を郵送。URL にアクセスして回答を入力する。
- 調査時期:2024 年 5 月 20 日(月)～ 2023 年 6 月 30 日(日)
- 調査回収数:1,379 社(回収率:20%)
- 新規回答社数 508 社、前回からの継続回答数 835 社(匿名回答除く)
- 調査主体:一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所(DC 広研)
- 集計分析:一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所(DC 広研)

運営管理機関の細かい支援状況を26項目について個別評価（図表20-1）

- A． 加入者向け支援 9項目
- B． 制度運営支援 12項目
- C． 事業主との連携 5項目



それぞれ満足度を7段階で評価（図表19-4）

図表20-1 個別対応評価の項目

A 加入者 向け 支援	A1	加入者にとって、わかりやすいツール類(セミナー資料、テキスト等)の作成、提供
	A2	研修・セミナーで、加入者にわかりやすく適切に説明してくれる
	A3	継続投資教育で、セミナー以外の教育方法(動画、eラーニング、チラシ等)が用意されている、充実している
	A4	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)
	A5	パソコンから利用できる加入者向けWebサービスは使いやすい
	A6	パソコンから利用できる加入者向けWebサービスが充実している(運用状況の確認、運用商品ラインナップの確認、シミュレーション、諸手続き等)
	A7	スマートフォンから利用できる加入者向けWebサービス、アプリは使いやすい
	A8	スマートフォンから利用できる加入者向けWebサービス、アプリは充実している(運用状況確認、運用商品ラインナップ確認、シミュレーション、諸手続等)
	A9	転職・退職した際に、移換や給付裁定手続をするようフォローしてくれる
C 事業主 との 連携	C1	運営管理機関と自社の確定拠出年金の責任者との間には、コミュニケーションがある
	C2	自分(担当者)のレベルに合った対応をしてくれる
	C3	制度運営などについての相談、対話ができている
	C4	悩みや課題、事務面など自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
	C5	改善要望、改善提案に対する運営管理機関の反応、フィードバックが早い

B 制度 運営 支援	B1	社員の制度理解を促進するための提案・アドバイスがある
	B2	自社の現状に合う継続投資教育について提案・アドバイスがある
	B3	社員のパソコンやスマートフォンからのサービス利用促進について提案・アドバイスがある
	B4	自社の運営管理状況や商品の運用実績などについて十分な内容の定期的報告がある
	B5	自社にあう運用商品の品揃え、商品数や指定運用方法などについて相談ができ、アドバイスがある
	B6	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適切に把握できる仕組みがある
	B7	中途加入、異動、掛金、脱退手続きなど、各種事務の運営支援がある
	B8	事業主向けWeb画面(担当者向け Webサービス)は、わかりやすい(使いやすい)
	B9	事業主向けWeb画面(担当者向け Webサービス)が充実している
	B10	法改正を含め、確定拠出年金に関する定期的な情報提供がある
	B11	年金規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある
	B12	事務担当者のスキルアップ・業務定着化のためのセミナー(説明会)や動画配信などの提供がある

運営管理機関との取引の総合的評価結果

図表19-1 運営管理機関との取引の総合的評価



	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
■ まったくそう思う	9.7	12.9	13.8
■ そう思う	31.3	35.2	39.2
■ ややそう思う	23.4	22.0	22.2
■ どちらともいえない (評価できる段階にない)	28.6	23.3	19.3
■ あまりそう思わない	4.9	5.1	3.8
■ そう思わない	1.3	0.7	0.9
■ まったくそう思わない	0.9	0.8	0.7



図表19-4 平均スコア算出のための数量化および満足度の統合

数量化	取引総合評価	個別対応項目評価	統合評価
+5	まったくそう思う	非常に満足(非常によく対応)	高位満足 合計
+3	そう思う	満足(かなりよく対応)	
+1	ややそう思う	やや満足 (少し対応してくれるが不満でない)	低位満足 合計
0	どちらともいえない (評価できる段階にない)	可も不可もない	
-1	あまりそう思わない	やや不満 (期待をやや下回る)	不満合計
-3	そう思わない	不満 (期待を下回る、乖離が大きい)	
-5	まったくそう思わない	非常に不満 (なにも対応してくれない)	



図表19-5 運営管理機関との取引総合評価の平均スコア

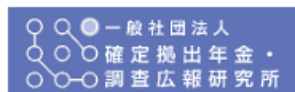
	2024年 (第21回)	
コストパフォーマンス	1.5	
制度運営全体への支援	1.8	
取引総合満足	2.0	CS平均スコア

第21回

企業型確定拠出年金制度に 関する調査

報告書

(評価分析編)



一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所
(DC 広研)

2024年9月

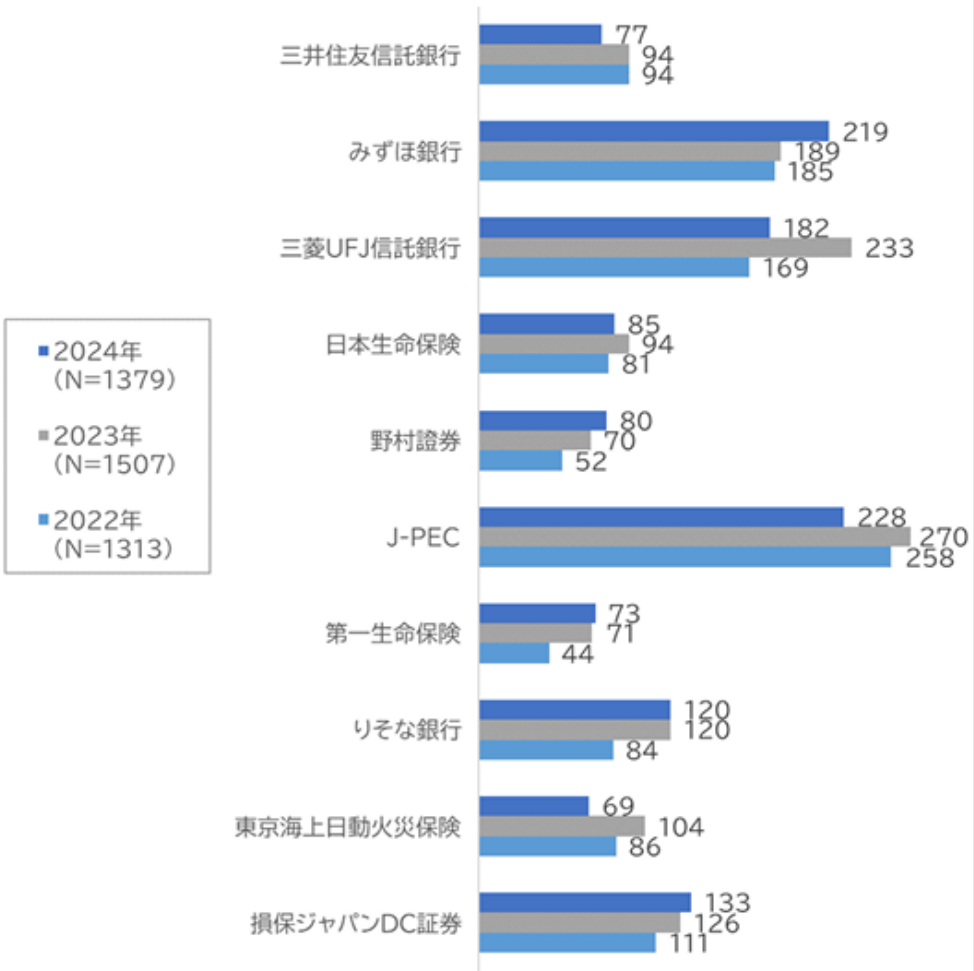
運営管理機関別の回収状況

図表1-2 運営管理機関別規約数と回収率

	規約数	回収 目標数 (25%)	今回 回収数	今回 回収率
三井住友信託銀行	602	151	77	12.8
みずほ銀行	608	152	219	36.0
三菱UFJ信託銀行	966	242	182	18.8
日本生命保険	869	217	85	9.8
野村證券	494	124	80	16.2
J-PEC	760	190	228	30.0
第一生命保険	211	53	73	34.6
りそな銀行	567	142	120	21.2
東京海上日動火災保険	149	37	69	46.3
損保ジャパンDC証券	1,110	278	133	12.0

※規約数は『年金情報 2023 No. 926』より引用 2023 年 3 月末状況

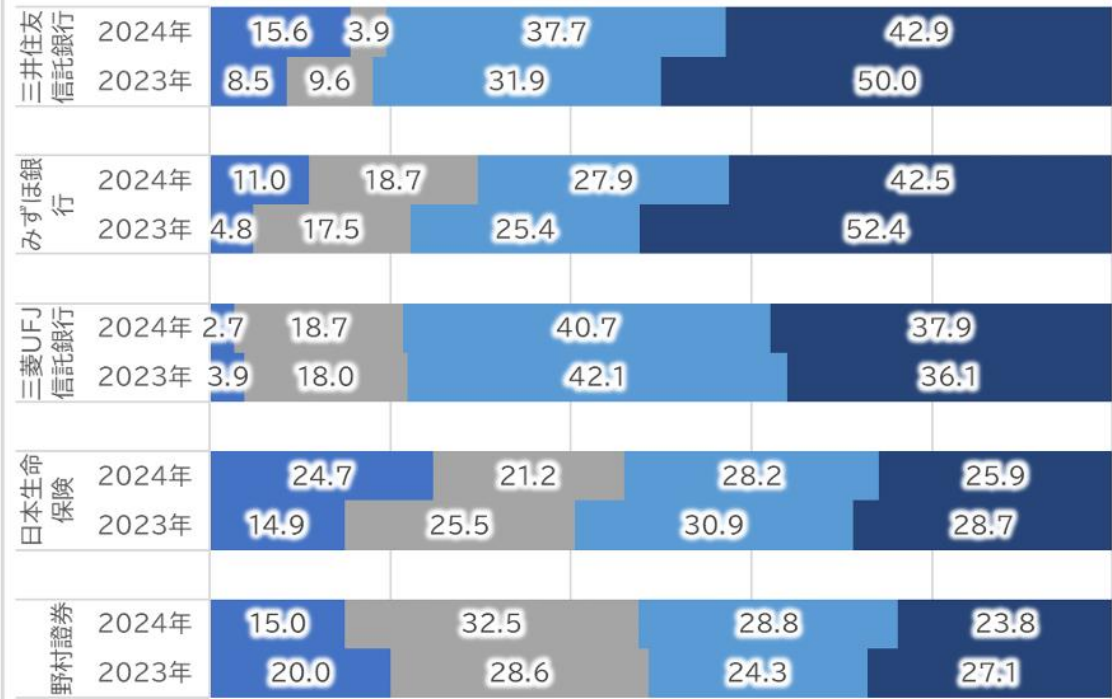
図表1-3 運営別回収数(過去3年の比較)



運営管理機関別の回収状況（従業員規模別）

図表2-2 運営管理機関×従業員規模の割合(前回比較)

■1～99人 ■100～299人 ■300～999人 ■1,000人以上



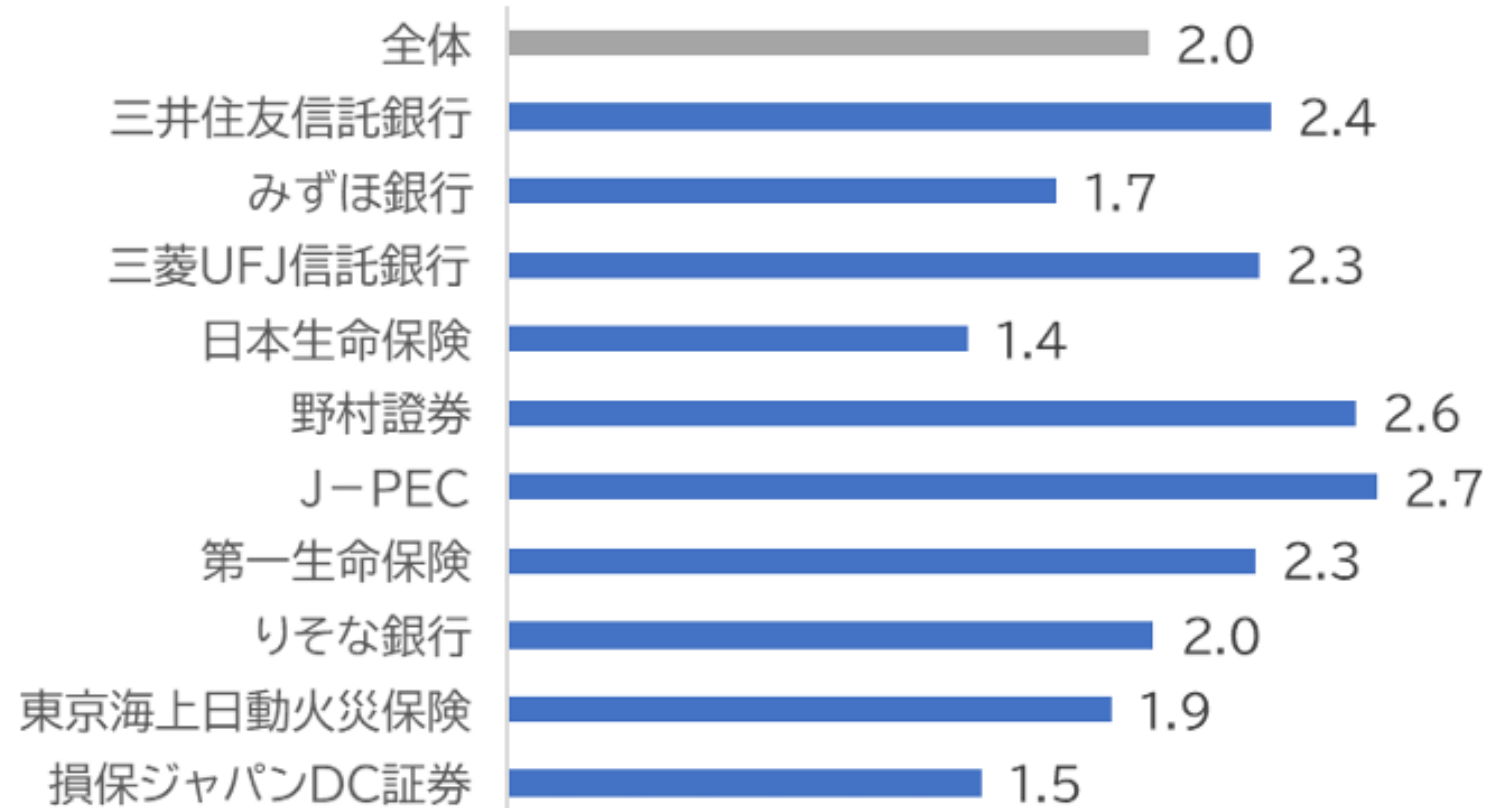
図表2-2 運営管理機関×従業員規模の割合(前回比較)

■1～99人 ■100～299人 ■300～999人 ■1,000人以上

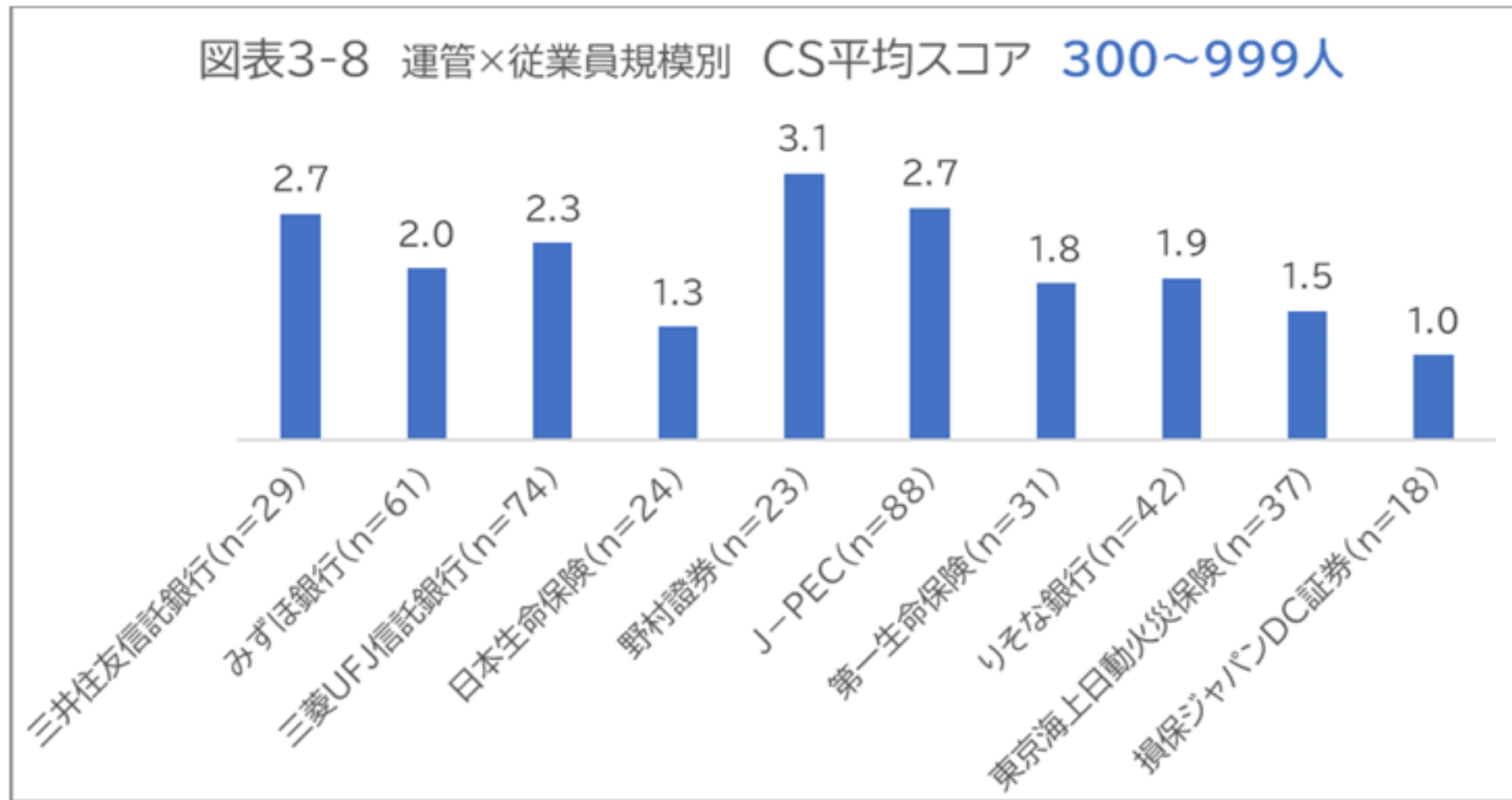


運営管理機関別の担当者（顧客）満足度【CS】

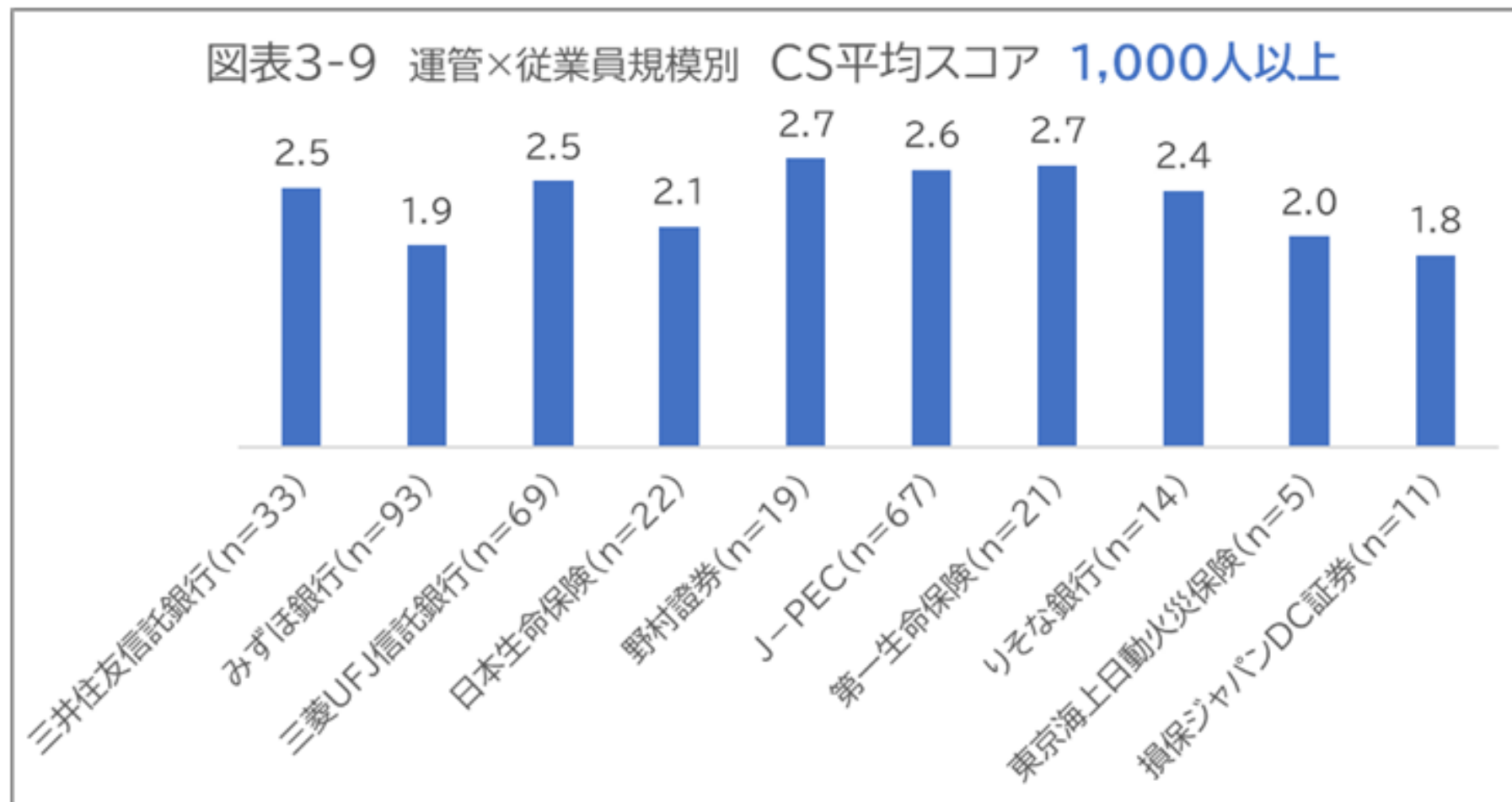
図表3-2 運営管理機関別 CS平均スコア



運営管理機関別のCSスコア（従業員規模別）



運営管理機関別のCSスコア（従業員規模別）



運営管理機関別のCSスコア（過去3年推移）

図表3-4 運営別 CS平均スコア(過去3年の比較) ■2024年 ■2023年 ■2022年

