



## DCプランスポンサーはどのようにして 加入者とのエンゲージメントを高めたらよいのか？



2022年11月21日



ジェニファー・デロング

アライアンス・バーンスタイン・エル・ピー  
確定拠出年金部門 マネジング・ディレクター／責任者

ヘザー・ポーリー

アライアンス・バーンスタイン・エル・ピー  
確定拠出年金加入者コミュニケーション マネジング・ディレクター

ミレニアル世代の人々は、自分たちにとって最大の問題は、それぞれのニーズや願望が同じであるかのように、1つのカテゴリーにまとめられてしまうことだとよく言う。確定拠出年金(DC)プラン加入者も、あまりにも大雑把に分類されてしまうという同じような問題を抱えている。しかし、同じ退職プランに加入しているからといって、彼らの置かれている状況や投資に関する知識が同一だとは限らない。

加入者の状況はそれぞれ異なっている。しかし、そうした違いがあっても、加入者は3つのグループに分類で

きる事が、アライアンス・バーンスタイン(以下、「AB」)の「年金加入者が考えていること(Inside the Minds of Plan Participants)」調査で明らかになった。実際、[投資に関する14項目の質問](#)に対する回答から、一貫して3つのグループが浮かび上がった。それらは、「能力がある」、「熱意がある」、「保守的」なグループである。プランスポンサーは、それぞれのグループに異なる働きかけ方をすることで、エンゲージメントや信頼性を高めることができると思われる(次ページの図表1)。

当資料は、アライアンス・バーンスタイン・エル・ピーのCONTEXTブログを日本語訳したものです。オリジナルの英語版は[こちら](#)。

本文中の見解はリサーチ、投資助言、売買推奨ではなく、必ずしもアライアンス・バーンスタイン(以下、「AB」)ポートフォリオ運用チームの見解とは限りません。本文中で言及した資産クラスに関する過去の実績や分析は将来の成果等を示唆・保証するものではありません。

当資料は、2022年2月8日現在の情報を基にアライアンス・バーンスタイン・エル・ピーが作成したものをアライアンス・バーンスタイン株式会社が翻訳した資料であり、いかなる場合も当資料に記載されている情報は、投資助言としてみなされません。当資料は信用できると判断した情報をもとに作成しておりますが、その正確性、完全性を保証するものではありません。当資料に掲載されている予測、見通し、見解のいずれも実現される保証はありません。また当資料の記載内容、データ等は作成時点のものであり、今後予告なしに変更することがあります。当資料で使用している指数等に係る著作権等の知的財産権、その他一切の権利は、当該指数等の開発元または公表元に帰属します。当資料中の個別の銘柄・企業については、あくまで説明のための例示であり、いかなる個別銘柄の売買等を推奨するものではありません。アライアンス・バーンスタイン及びABはアライアンス・バーンスタイン・エル・ピーとその傘下の関連会社を含みます。アライアンス・バーンスタイン株式会社は、ABの日本拠点です。

【図表1】 DCプラン加入者のグループ別データ

	 「能力がある」グループ 自信のある投資家	 「熱意がある」グループ 若く、あまり知識のない加入者	 「保守的」なグループ 慎重な貯蓄家
年齢の中央値	47	37	46
「内なる声」を聞く年齢の中央値	47	39	48
既婚／パートナーあり	64%	64%	57%
世帯所得の中央値	10万5,000米ドル	8万6,000米ドル	8万4,000米ドル
確定拠出年金(DC)プランの資産総額	17万5,000米ドル	7万5,000米ドル	7万5,000米ドル
退職後の見通しに「大いに自信がある」「自信がある」	46%	34%	24%
DCプラン以外の貯蓄中央値	7万5,000米ドル	3万5,000米ドル	3万5,000米ドル
学位を保有	29%	20%	20%
女性	38%	52%	64%
金融リテラシー：満点(3段階のうち3)	56%	26%	37%
金融リテラシー：ゼロ(3段階のうち0)	5%	16%	9%

2022年2月現在。出所:AB

### 3つの投資家グループの明確な特性

長年にわたる調査によると、この3つのグループはほぼ同じ割合で、人口統計学的な特徴だけでなく、特定の特徴を持っている。それぞれのグループの特徴には、投資スタイル、学習嗜好、エンゲージメントの度合い、リスク特性などが反映されている。

- **能力がある**: 金融リテラシー・テストで高いスコアを獲得し、プランの口座残高が多い、自信と知識を持った投資家
- **熱意がある**: 熱意と自信はあるが、金融リテラシーのスコアは低く、おそらく年齢が若いために口座残高の少ない若い加入者
- **保守的**: 自信と投資能力は低い、自分が思っているよりも多くのことを知っている(または必要としている)可能性がある、慎重で勤勉な貯蓄家

### エンゲージメントの強化にはターゲットを定めた働きかけが必要

幅広い人々に対するプランのコミュニケーションは、特に、メッセージが分かりやすく、ストーリー性のあるビジュアルを使用し、常に行動を促す言葉が盛り込まれていれば、好ましいスタートとなる。しかし、退職プラン

への関与やその成果を高めるには、個別のメッセージも必要となる。

プラン加入者により深く関わるには、人間的なつながりを重視したメッセージが必要だが、これは幅広い人々を対象としたメッセージでは実現が難しい。ABは、加入者を投資家としての特性に基づいて分類することで、プランスポンサーが加入者との密接な関係を築き上げ、彼らの状況に応じて長期的に好ましい成果をもたらすための優れた方法を見つけ出すことができると考えている。それには、まず加入者の置かれた状況を理解し、彼らが役立つと考えるものをより多く提供することが重要になる。

例えば、退職後の生活に自信を持ち、投資に関する知識を身につけてもらうことは、プランスポンサーにとって継続的な課題となっている。最近ではパンデミックの影響で問題が深刻化しているが(以前の記事『[COVID-19 Strained Participant Financial Wellness: Can Employers Help Them Recover?](#)』(英語)ご参照)、その傾向はパンデミックのかなり前から見られていた。その理由の1つは、デフォルト商品や自動化の仕組みを使うケースが増えていることである。これらは多くの点で非常に便利だが、プランスポンサーによる継続的な働きかけや加入者の積極的な関与を必要としないため、将来的に予想外の事態につながる可能性がある。そのこ

とが、退職後の収入目標を達成できないと考えたり、退職前にもっと貯蓄しておくべきだったと考える加入者が  
 増えている理由かもしれない(以前の記事『[Retiree Hindsight Casts Light on Big DC Plan Blind Spot: Income Planning](#)』(英語)ご参照)。

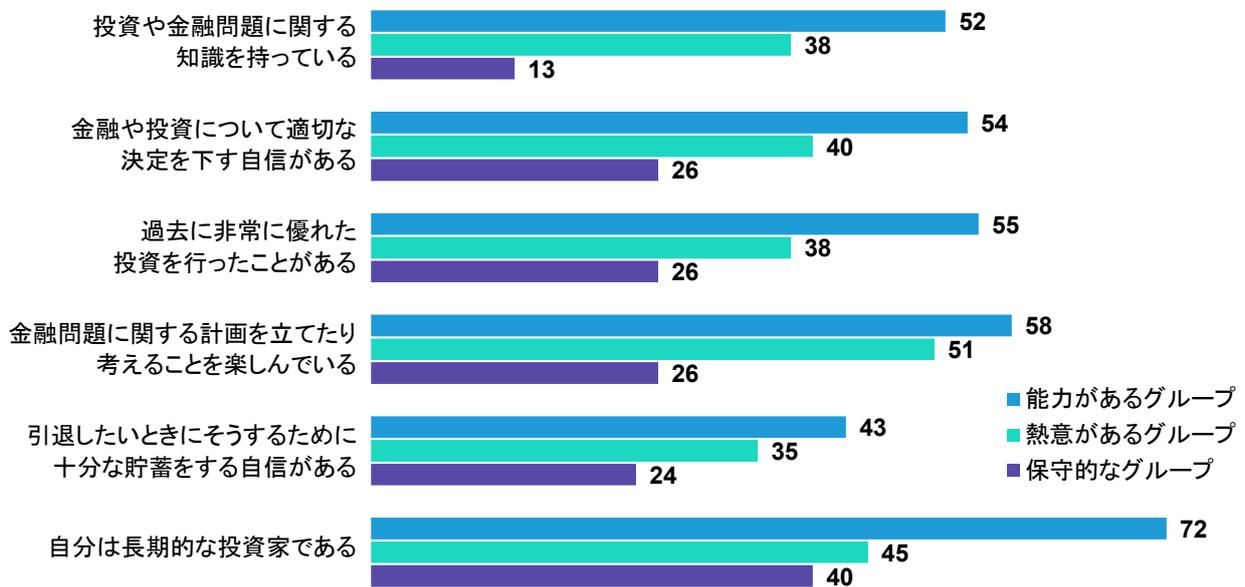
### 能力がある投資家も支援が必要

他のグループと比較すれば、能力がある加入者は長  
 期的な投資家で、熱心なファイナンシャル・プランナー  
 であり、自信を持って意思決定ができる(図表2)。彼ら

はかなり自立しているが、それでもプランポンサーの  
 支援を必要とする可能性がある。

例えば、能力がある加入者の多くは過度に積極的な投  
 資スタンスを取っている可能性があり、リスクを取りすぎ  
 ることによる潜在的なマイナス面をタイムリーに認識す  
 る必要がある。さまざまな投資タイプのリスクとリターン  
 に関する示唆に富むコンテンツや、市場のボラティリ  
 ティがもたらす問題やインフレによる長期的な影響な  
 ど、話題性のあるトピックに関する見解も役立つ可能性  
 がある。

**【図表2】 能力がある加入者：適切な意思決定、思慮深いアプローチ**  
 それぞれのグループで「強く同意する」または「同意する」と答えた加入者の割合(%)



2022年2月現在。出所:ABリサーチ(2021年)

### 熱意のある加入者を励ましなが、プランを作る必要性を説く

熱意のある加入者は、励ましよりも指針を求めている。  
 彼らは他のグループに比べ、貯蓄より支出が多いほ  
 か、最も多額の負債を抱え、ファイナンシャル・プラン  
 に従わない傾向がある(次ページの図表3)。彼らの自  
 信はやや高い程度だが、それ以上に重要な点は、金  
 融知識に対してスポンジのような渴望を持っているこ  
 とである。カギを握るのは、彼らの熱意と競争心を利用  
 して、退職時に「勝利を収める」方法を提示すること  
 である。

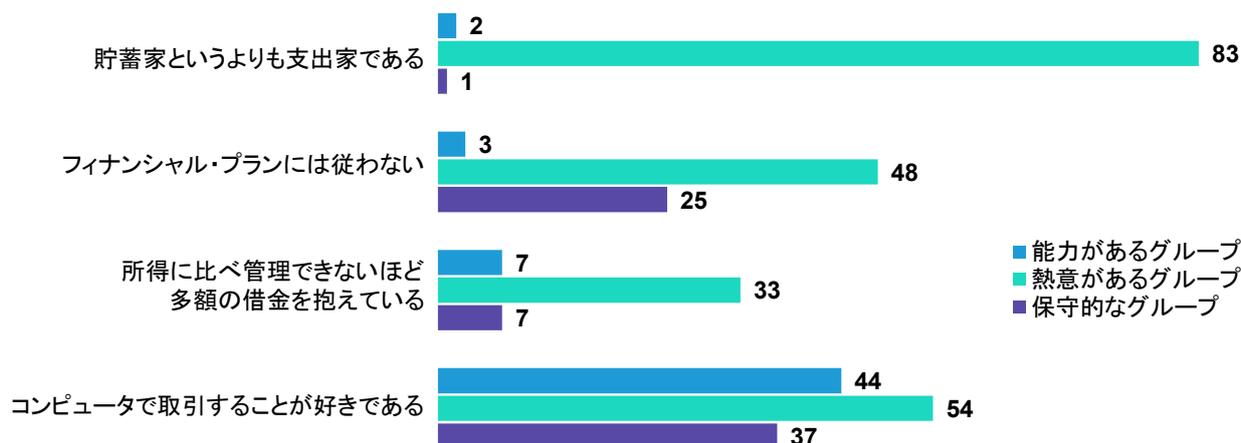
熱意のある加入者は年齢層が若く、退職がまだかなり  
 先の人々が多いため、今すぐ行動を起こす必要はな  
 いと考えている。しかし、彼らには柔軟性があり、今す

ぐ適切な行動をとれば活用できる時間が増えることを  
 示すことで、彼らの「待ち」の姿勢を積極的な行動に  
 変えることができる。例えば、借金の返済やファイナ  
 ンシャル・プランに沿ったウェルネス・プログラムは、とり  
 わけ大きな効果を発揮する可能性がある。

### 保守的な貯蓄家は、もっと成長を目指す分野に足を踏み入れる必要

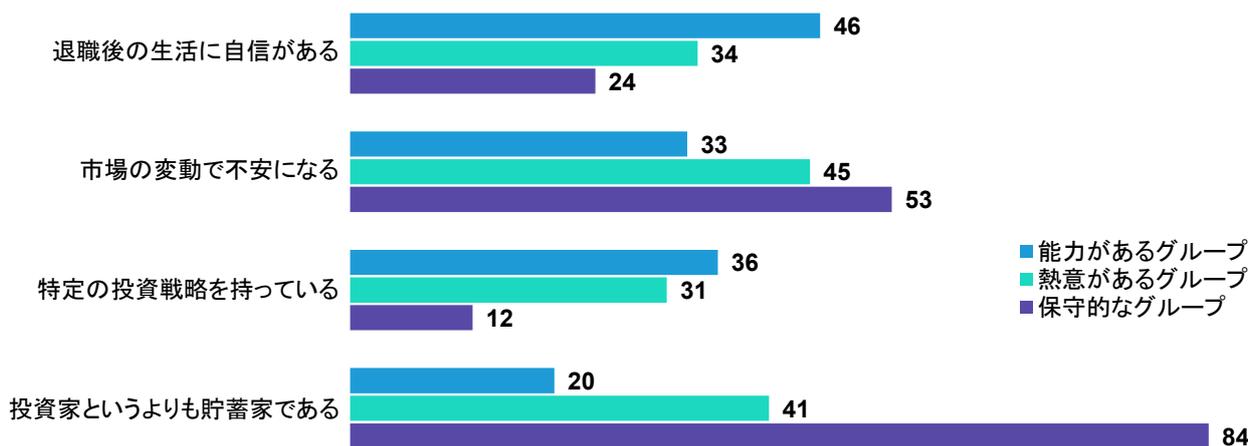
保守的なグループは、自分たちを投資家というよりも貯  
 蓄家と考えている。彼らは市場の変動を最も嫌い、特  
 定の投資戦略に固執しようとはしない傾向がある(次  
 ページの図表4)。一般的には、年金の残高を守るた  
 め、マネー・マーケット・ファンドのようなリスクの低  
 い、よりディフェンシブな投資にこだわりがちである。  
 また、彼らは3つのグループの中で、退職後の生活に  
 対する自

**【図表3】 熱意のある加入者：金遣いの荒い人々よ！支出を減らし、貯蓄を増やすべき**  
それぞれのグループに占める割合（%）



出所：ABリサーチ(2021年)

**【図表4】 保守的な加入者：あまり心配せず、適切に投資**  
それぞれのグループに占める割合（%）



出所：ABリサーチ(2021年)

信が最も低い。熱意のあるグループよりも年齢が高いにもかかわらず、口座の平均残高は同水準で、能力のあるグループの半分以下にとどまっている。

保守的な投資家の多くは慎重になりすぎており、老後の生活に対する自信が低いのは十分な貯蓄を持っていないと感じていることが理由かもしれない。そのため、彼らを成長を目指す分野に導く必要があるが、それには安心感を持ってもらわなくてはならない。そのためには、さまざまな投資タイプに効果的に資産を配分することについて、関連事例やガイダンスを用いて説明することが望ましい。特に、時間の経過とともに成長する可能性のある投資タイプに配分することは、彼らに大きなプラス効果をもたらす。

加入者の積極的なエンゲージメントと退職後の自信の向上には、極めて大きな相関関係があると思われる。幅広く働きかける取り組みを通じて多くの加入者に接触することは、効果的な出発点となる。結局のところ、加入者は退職後の収入確保、市場ボラティリティの管理、インフレに対する備えといった共通の目的を持っている。一方で、希望、懸念、自己認識、個人的な意欲などについて、それぞれの加入者に大きな違いがあることも認識する必要がある。プランスポンサーにとっては、加入者の特徴を理解し、それに基づいて思慮深いコミュニケーション戦略を構築することが、加入者のエンゲージメントを高め、ひいては成果を向上させるカギとなる。

## アライアンス・バーンスタイン株式会社

金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第303号

【加入協会】 一般社団法人投資信託協会／一般社団法人日本投資顧問業協会／日本証券業協会／  
一般社団法人第二種金融商品取引業協会

<https://www.alliancebernstein.co.jp>

### 当資料についての重要情報

当資料は、投資判断のご参考となる情報提供を目的としており勧誘を目的としたものではありません。特定の投資信託の取得をご希望の場合には、販売会社において投資信託説明書(交付目論見書)をお渡ししますので、必ず詳細をご確認のうえ、投資に関する最終決定はご自身で判断なさるようお願いいたします。以下の内容は、投資信託をお申込みされる際に、投資家の皆様に、ご確認いただきたい事項としてお知らせするものです。

#### ● 投資信託のリスクについて

アライアンス・バーンスタイン株式会社の設定・運用する投資信託は、株式・債券等の値動きのある金融商品等に投資します(外貨建資産には為替変動リスクもあります。)ので、基準価額は変動し、投資元本を割り込むことがあります。したがって、元金が保証されているものではありません。投資信託の運用による損益は、全て投資者の皆様へ帰属します。投資信託は預貯金と異なります。リスクの要因については、各投資信託が投資する金融商品等により異なりますので、お申込みにあたっては、各投資信託の投資信託説明書(交付目論見書)、契約締結前交付書面等をご覧ください。

#### ● お客様にご負担いただく費用:投資信託のご購入時や運用期間中には以下の費用がかかります

- 申込時に直接ご負担いただく費用 …申込手数料 上限3.3%(税抜3.0%)です。
- 換金時に直接ご負担いただく費用…信託財産留保金 上限0.5%です。
- 保有期間に間接的にご負担いただく費用…信託報酬 上限2.068%(税抜1.880%)です。

その他費用…上記以外に保有期間に応じてご負担いただく費用があります。投資信託説明書(交付目論見書)、契約締結前交付書面等でご確認ください。

上記に記載しているリスクや費用項目につきましては、一般的な投資信託を想定しております。費用の料率につきましては、アライアンス・バーンスタイン株式会社が運用する全ての投資信託のうち、徴収するそれぞれの費用における最高の料率を記載しております。

### ご注意

アライアンス・バーンスタイン株式会社の運用戦略や商品は、値動きのある金融商品等を投資対象として運用を行いますので、運用ポートフォリオの運用実績は、組入れられた金融商品等の値動きの変化による影響を受けます。また、金融商品取引業者等と取引を行うため、その業務または財産の状況の変化による影響も受けます。デリバティブ取引を行う場合は、これらの影響により保証金を超過する損失が発生する可能性があります。資産の価値の減少を含むリスクはお客様に帰属します。したがって、元金および利回りのいずれも保証されているものではありません。運用戦略や商品によって投資対象資産の種類や投資制限、取引市場、投資対象国等が異なることから、リスクの内容や性質が異なります。また、ご投資に伴う運用報酬や保有期間中に間接的にご負担いただく費用、その他費用等及びその合計額も異なりますので、その金額をあらかじめ表示することができません。