

報道用資料

投資家はアドバイザーに、より積極的な関与を望んでいることが米国投資フルサービス顧客満足度調査で明らかに

米国の投資フルサービス満足度、チャールズ・シュワブが1位

※本報道資料は、日本時間4月7日に米国で発表された資料を翻訳したものです。

イリノイ州シカゴ：2016年4月7日 — フルサービスの投資アドバイザー業界は、投資アドバイザーに積極的に関わって欲しいと望む意欲的な投資家に後押しされ、歴史的な変化を遂げている。J.D. パワーが発表した2016年米国投資フルサービス顧客満足度調査SMによると、投資助言を受ける顧客は堅調に増加しているが、フルサービスおよびセルフサービスの投資助言サービスに対する従来の考え方を止め、ハイブリッドなアプローチを好んでいることが明らかになった。このアプローチでは、アドバイザーはバリデーターまたは相談役となるが最終的な判断は行わない。

バリデーターの増加

J.D. パワーの調査では、フルサービス投資家を、担当の金融アドバイザーに助言を受けながら投資に関する決定を行う際の顧客の好みによって3つのセグメントに分けている。

- **バリデーター**（決裁型投資家）は、自分で判断を下すことを望むが、サポートを受けるためにアドバイザーにも相談役として助言を求める。
- **コラボレーター**（共同決定型投資家）は、アドバイザーと話をし、投資を決定するためにアドバイザーの指導や助言に依存する。
- **デリゲーター**（委任型投資家）は、自分に代わってアドバイザーが決定することを望む。

バリデーターに属するフルサービスで投資助言を受けている顧客の割合は、2013年以来、堅調に増加しており、現在はフルサービス投資家の36%を占めている。その一方で、コラボレーターの割合は、同時期に着実に減少しており（2013年の59%から2016年は51%）、デリゲーターの数は横ばいである。この傾向は、ミレニアル世代（1982～1994年生まれ）で顕著であり、今年は64%がバリデーターセグメントだった。

J.D. パワーの証券業界担当のディレクターであるマイク・フォイは「投資家の選択傾向において私たちが目の当たりにしている現在の変化は、ロボ・アドバイザーなどの新テクノロジーの一層の発展によって、また受託者基準に関して米国労働省が発表した変更をはじめとする規制変更によって加速する可能性がある。フルサービス型証券会社・投資会社は、投資家により高い価値と透明性を提供することによって、またコストが低い代替サービスと比べた場合、証券会社・投資会社が提供する価値の妥当性を主張することによって、このような変化に適応する必要がある」と述べている。

主な調査結果

- **厳しい市場にもかかわらず、投資家の満足度は横ばい**：投資家の総合満足度は、2009年の調査以来、最悪の市場であるにもかかわらず前年からほぼ横ばいである（2015年の807ポイントから2016年は804ポイント（1,000ポイント満点））。また、自分の投資状況は1年前よりも改善していると答えている投資家は、悪化したと回答した投資家の2倍以上にのぼる（それぞれ改善は29%、悪化は12%）。多くの投資家（59%）が、投資状況はほぼ変わらないと回答している。
- **投資家は目標を見据えた助言を受けていない**：10人中約4人の投資家（38%）が、アドバイザーは目標の設定をサポートしてくれなかった、またはリスク許容度について説明してくれなかったと答えており、アドバイザーが目標の設定に対して重要業績評価指標（KPI）を満たし、戦略を実行して業績の追跡を継続したと回答した割合は42%と低かった。運用成果に対する満足度スコアは、アドバイザーがポートフォリオ・パフォーマンスとアセットアロケーションのみについて説明した投資家よりも、アドバイザーがポートフォリオ・パフォーマンスと目標設定について説明してくれた投資家の方が117ポイント高かった（それぞれ666ポイントと783ポイント）。
- **手数料の複雑さが依然として課題**：多くの投資家は依然として、手数料について十分理解しておらず（2015年の56%に対して2016年には60%）、ロボ・アドバイザーなどの低コストの代替サービスの普及や、米国労働省が最近発表したすべての退職関連口座に対する受託者基準の実施に関する規則などの規制変更によって、問題が悪化する可能性がある。

顧客満足度ランキング

チャールズ・シュワブ（837）が第1位、エドワード・ジョーンズおよびフェデリティ・インベストメンツ（それぞれ822）が同率2位、UBSフィナンシャル・サービス（810）が第3位だった。

今年で14回目を迎える当調査は、2016年1月に調査を実施し、投資アドバイザーに助言を受けながら投資に関して一部または全面的に意思決定を行う個人投資家6,000人以上から回答を得た。回答者には、利用しているフルサービス型証券会社・投資会社に対する満足度について、7つのファクター（要素）を設定し、回答を得た。これらのファクターは影響度が高い順に、「金融アドバイザー」（以前は「投資アドバイザー」）、「口座情報」、「運用成果」、「商品」、「手数料」、「ウェブサイト」、「問題解決」である。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門であるJ.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<当調査に関するお問い合わせ先>

（株）J.D. パワー アジア・パシフィック
コーポレート コミュニケーション
住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）
電 話： 03-4550-8060
F A X： 03-4550-8152
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

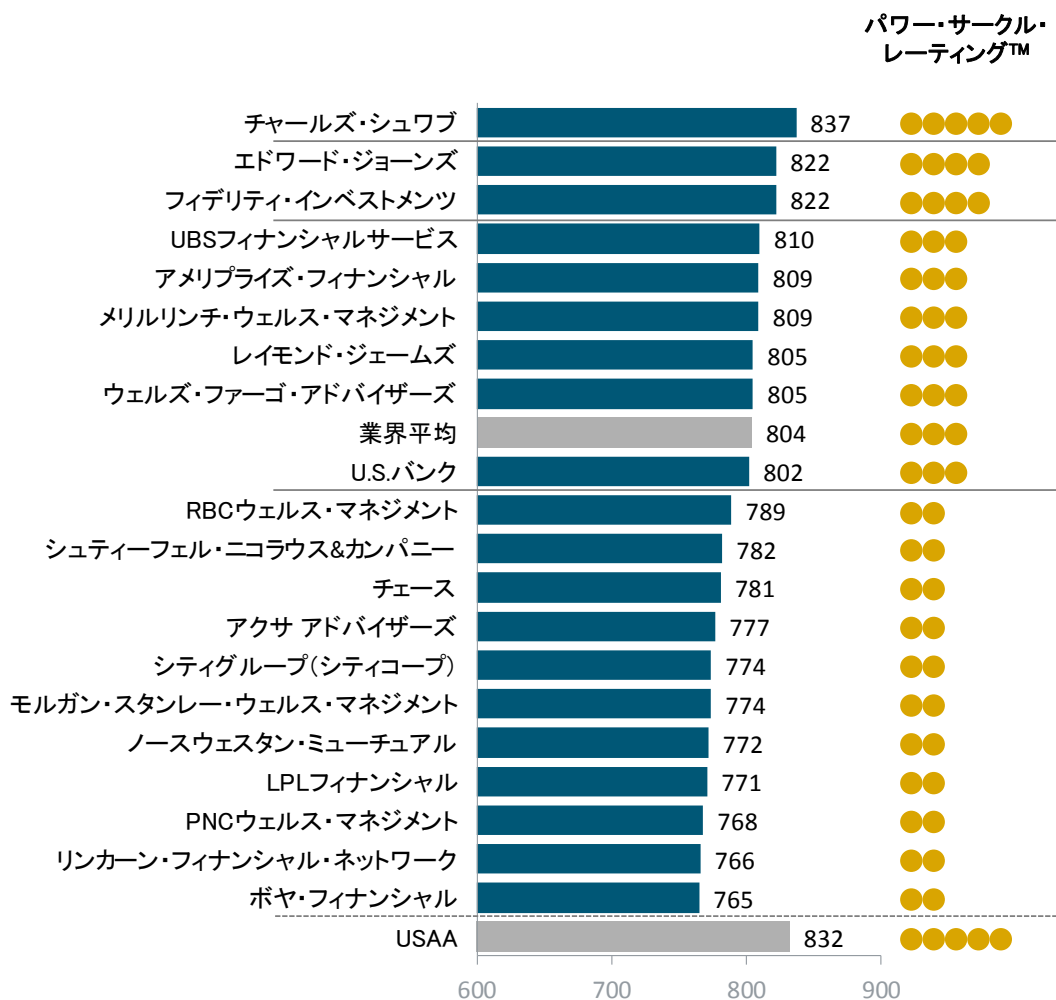
<ご注意>

本紙は報道用資料です。（株）J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

注：以下に1つの図表を添付

J.D. パワー 2016年米国投資フルサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) USAAは、米国の軍関係者およびその家族のみを対象としているため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2016年米国投資フルサービス顧客満足度調査SM

レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および

出典(J.D. パワー 2016年米国投資フルサービス顧客満足度調査SM)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくはwww.jdpower.comへ。