

J.D. パワー報道用資料：

J.D. パワーの調査で、金融アドバイザーにとって新たな富裕層における好機とリスクが明らかに

米国の投資フルサービス満足度、チャールズ・シュワブが2年連続で第1位

※本報道資料は、日本時間4月6日午後9時00分に米国で発表された資料を翻訳したものです。

米国カリフォルニア州コスタメサ：2017年4月6日 - J.D. パワーが本日発表した2017年米国投資フルサービス顧客満足度調査SMによると、投資可能な資産10万ドルを持つ、ミレニアル世代¹と定義される人々が新たな富裕層の投資家として台頭し、現在フルサービス型の金融アドバイザーによって管理されている高リスクの資産の最大の部分が、この層によって保有されていることが明らかになった。新富裕層の投資家は、現在利用している証券会社・投資会社を「必ず」または「たぶん」やめると答えた割合が約半数（48%）に上り、他の世代の投資家の8%という割合と比べて驚くほど高い結果が出た。

「ウェルスマネージャーはミレニアル世代が今のところベビーブーム世代ほど資産を持っていないため、彼らに注目するのが遅れた。しかし、短期的にでも投資可能な見込み資産に着目すると、状況はまったく違って見えてくる」と、J.D. パワーの証券業界調査担当ディレクターのマイク・フォイは述べている。「ロボ・アドバイザーやセルフサービス型プラットフォームの出現で、投資家は従来のフルサービス型チャンネルに留まらない、多くの選択肢を手に入れている。」

当調査で、ウェルス・マネジメントにおいて、これまでで最も明確な世代交代の兆候が明らかになった。総合満足度や経済的な見通し、投資アドバイザーと証券会社・投資会社に対するロイヤルティ、再購入意向／推奨意向などについて、ミレニアル世代とその他の世代には明らかな違いが認められる。今年の調査は、投資アドバイザーを行う会社は拡大しつつある顧客基盤の独特なニーズに合わせてサービスを提供する必要があることを示唆している。

主な調査結果

- **動的なミレニアル世代の投資**：新たな富裕層の投資家であるミレニアル世代の48%が、12ヶ月以内に現在利用している証券会社・投資会社の利用を「必ず」または「たぶん」やめると回答しており、他の投資家の8%と比べて非常に高い割合になっている。投資可能な資産全体のうち、新富裕層のミレニアル世代の資産が占める割合はわずか8%である一方で、現在利用している証券会社・投資会社の利用をやめようと思っている投資家の資産のうち55%は、ミレニアル世代によって保有されている。
- **投資家のニーズの進化**：今日、資金計画を文書化し、退職後のプラン作りとしている従来型の投資家は、フルサービス投資家のうち54%だけとなった。彼らは高額な買い物や教育に関する計画などに重きをおくミレニアル世代や、引退を迎え、資産の保全や相続に関する計画などに優先度を高くするベビーブーム世代のような資金目標には、ほとんど関心を持つ可能性がない。
- **紹介を生かす大胆な新規顧客開拓**：今日、ミレニアル世代の顧客にロイヤルティを構築できる証券会社・投資会社は継続して大きな見返りを期待できる。ミレニアル世代による顧客の紹介は、過去12ヶ月間で顧客1人当たり8.1%、ベビーブーム世代の3.3%とX世代の3.7%を合わせた割合よりも高く、推奨意向が高い顧客層と言える。ただし、ミレニアル世代では「投資アドバイザーに頼まれれば」（40%）または「インセンティブが与えられれば」（39%）紹介する可能性が高くなっている。証券会社・投資会社は積極的に働きかけ、新規顧客開拓につなげる必要がある。

¹ J.D. パワーでは、世代グループを、ベビーブーム前世代（1946年より前に誕生）、ベビーブーム世代（1946～1964）、X世代（1965～1976）、Y世代（1977～1994）に分類している。また、Y世代にはエクセニアル世代（1978～1983）とミレニウム世代（1982～1994）が含まれる。

- **顧客離反のリスク**：ミレニアル世代のフルサービス投資家では4分の1（25%）が、ロボ・アドバイザー・プラットフォームを試してみたことがある、または積極的に使用していると回答しており、そのうち28%は、利用しているフルサービス型証券会社・投資会社よりもロボ・アドバイザー・プラットフォームに対する満足度の方が高い。また、3分の1（34%）がセルフサービス用の口座を持っていると答えており、他の世代グループの投資家が示していない多様なサービスモデルに対する柔軟性と積極性が示唆されている。

顧客満足度ランキング

チャールズ・シュワブ（838 ポイント）が2年連続で第1位、フィデリティ・インベストメンツ（835 ポイント）が第2位、エドワード・ジョーンズ（833 ポイント）が第3位だった。

今年で15回目を迎える当調査は、2017年1月に調査を実施し、金融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6,500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つのファクターを設定し、影響度が高い順に、「金融アドバイザー」、「運用成果」、「口座情報」、「商品」、「手数料」、「ウェブサイト」、「問題解決」でとなっている。今年の投資家の総合満足度は、2016年から15ポイント向上して819ポイント（1,000ポイント満点）だった。

2017年米国投資フルサービス顧客満足度調査の実施内容については、
<http://www.jdpower.com/resource/us-full-service-investor-satisfaction-study> で閲覧できる。

本プレスリリースの英語版は、<http://www.jdpower.com/pr-id/2017037> にてオンラインで公開している。

*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>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のための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。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<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

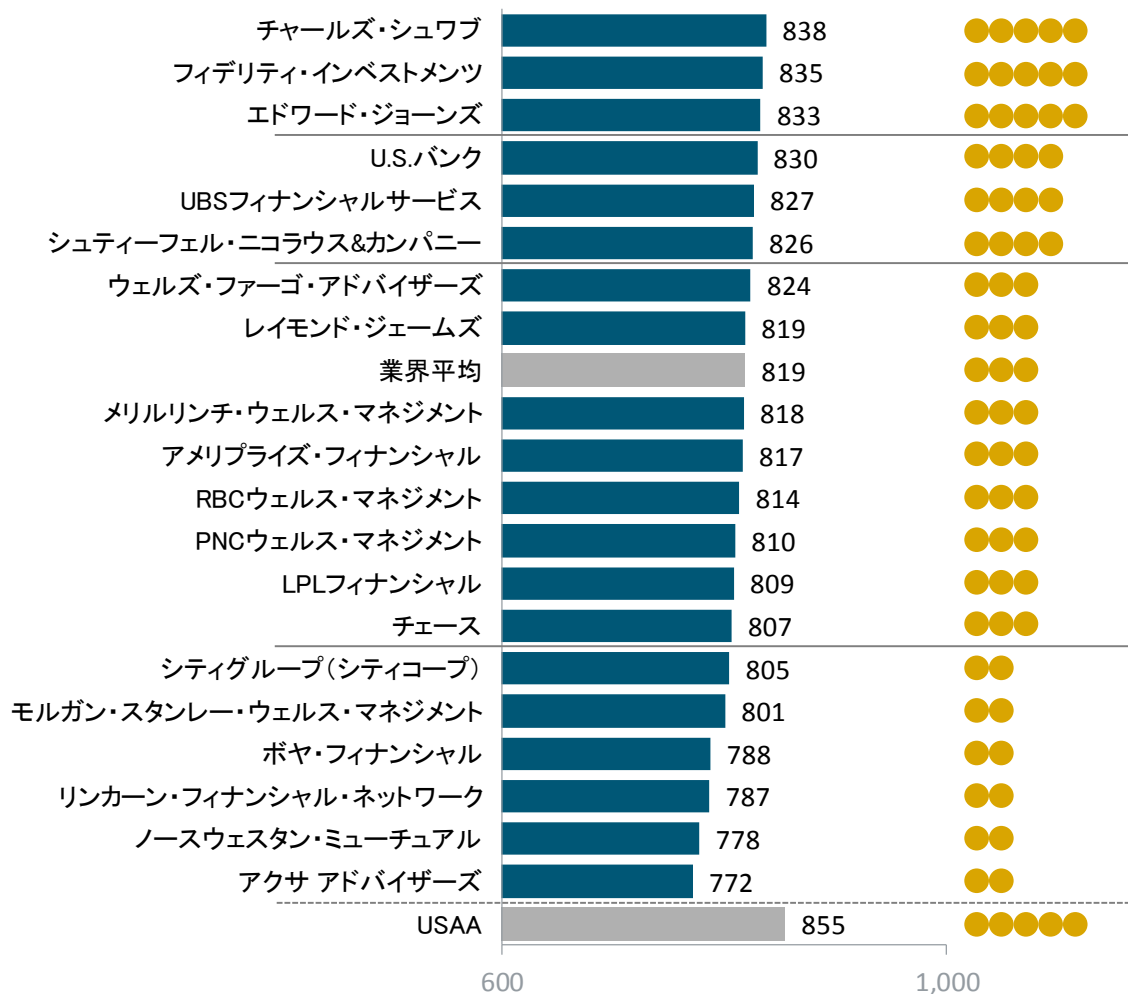
<ご注意>

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。

J.D. パワー 2017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)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ★★★★★ ベスト
 ★★★★ ベター
 ★★★ アベレージ
 ★★ それ以外

注) USAAは、受賞対象基準を満たしていないため、ランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー2017年米国投資フルサービス顧客満足度調査SM

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2017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。