

## J.D. パワー・アンド・アソシエイツ報道資料：

### アドバイザーと投資家の関係が証券会社・投資会社に対する満足度を左右

米国の投資フルサービス顧客満足度、RBC ウェルス・マネジメントがトップ

**※本報道資料は、日本時間5月9日午前2時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ウェストレイク・ビレッジ：2013年5月9日ー景気上昇に伴ってフルサービス型の証券会社・投資会社の総合満足度は2年連続で向上し、その中で投資家とアドバイザーの関係が満足度に大きく影響を与えていることが、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ2013年米国投資フルサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>によって明らかになった。

今年で11年目を迎える当調査は、フルサービス型の証券会社や投資会社を利用している個人を対象に、利用している会社に対する満足度を調べるものである。「投資アドバイザー」「運用成果」「口座情報」「商品」「手数料」「ウェブサイト」「問題解決」の7つのファクター（要素）を設定し満足度を測定している。2013年1月から2月にかけて調査を実施し、個人投資家4,750人から回答を得た。

フルサービス型の証券会社・投資会社に対する総合顧客満足度は、789ポイントとなり、2011年の772ポイント、昨年の775ポイントに比べ上昇している（1,000ポイント満点）。一方で、投資家の満足度と実際の運用実績に高い相関関係があるにもかかわらず、一部の会社の満足度スコアは、実際の運用実績から予想されるスコアよりも低かった。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツの証券業界担当のディレクターであるクレイグ・マーティンは「運用実績の向上は投資家の満足度上昇につながるはずだが、この度合いは会社によって異なる。今年の調査で、満足度の高い会社と低い会社の分かれ目となる要因には、運用実績以外に2つあることがわかった。1つめは、運用実績は投資家の功績によるものであるという認識、2つめは投資家とアドバイザーとの関係である」と述べている。

予想よりも満足度が低かった会社では、運用実績がアドバイザーの推薦ではなく自分自身の決定によるものだと考える投資家の割合が少なかった。また、このような会社では、投資家が決定する運用計画とアドバイザーが提案する運用計画とが異なっていた割合が高い。この傾向は、投資家が積極的に運用計画に関わり、透明性の高い関係をアドバイザーと持つことを望んでいることを示唆している。

#### 主な調査結果

- 今年の証券会社・投資会社に対する総合満足度は789ポイントで、昨年から14ポイント上昇
- 投資家が証券会社・投資会社に望んでいるのは協力関係
- 投資家を満足させるにはコミュニケーションが鍵。1年に12回以上の連絡で満足度が上昇

満足度の高い会社では、投資家自身も運用実績に関与し、ある程度の責任を負っていると投資家が自覚することで強い信頼関係を築けているため、投資家が成功した際にプラスの影響を与えている。

### 関係を改善させるための鍵はコミュニケーション

運用実績をあげるために行う助言や決定の他に、コミュニケーションを通して投資家と強い関係を築くことが証券会社・投資会社にとって鍵となっている。投資家は、ポートフォリオ・パフォーマンスの最新情報に加え、検討すべき新規案件に関するヒントなどの有意義な情報を評価している。

「ポートフォリオのパフォーマンスについて投資家と透明な関係でいることは、運用実績の良し悪しにかかわらず、会社にとって極めて重要である。それに加え、投資家は1ヶ月に1回のご機嫌伺いではなく、注目すべき株式や節税のアドバイスなど付加価値のある有意義なコミュニケーションを望んでいる」（クレイグ・マーティン）

コミュニケーションを取る頻度とその内容も、投資家の満足度に影響を与える重要な役割を果たしている。

「今年の調査では、満足度の高い会社は、過去1年間で投資家に12回以上連絡を取っているが、満足度の低い会社は投資家と6～8回程度しか連絡を取っていないことがわかった。一方で、証券会社・投資会社は顧客が望む連絡の取り方を理解する必要がある。電子メールで定期的に最新情報を受け取りたい顧客もいれば、訪問や電話で直接会話をしたい顧客、またその3つすべてを組み合わせる連絡を取りたい顧客もいるだろう」（クレイグ・マーティン）

本調査では、的確な情報を提供することと、最適な頻度で投資家が望む方法でコミュニケーションを取ることで、顧客の総合満足度が向上し、結果として会社に利益をもたらす可能性が高いことがわかった。

運用実績に対する満足度が高いと、投資家はアドバイザーや証券会社・投資会社を他人に勧める傾向が強くなり、またその会社への投資額も増加する傾向にある。投資額を増加した満足度の高い投資家では、71パーセントが主に利用している会社を「必ず」勧めると回答しており、推奨回数は平均で5回となっている。一方で、投資額を増加したものの満足度の低い投資家では「必ず」勧めると回答している割合は30パーセントに減少し、推奨回数も平均2.5回となる。また、運用実績に対する満足度が高い顧客が予定している投資額増額分は、満足度の低い顧客の増額分に比べて倍以上となっている。

### 顧客満足度ランキング

RBC ウェルス・マネジメントが、820ポイントを獲得して第1位だった。第2位にはフィデリティ・インベストメンツ（810ポイント）、第3位には808ポイントを獲得して、昨年トップだったエドワードジョーンズが入った。

### 満足度向上のポイント

投資家を満足させるためには、コミュニケーションの頻度を増やすだけでは十分ではない。投資の運用実績に対する満足度が平均以上、かつ投資家と強力な関係が築けているアドバイザーには次の共通した特徴がある。

- リスクを加味した運用計画を作成・検討し、投資家が理解しやすいようなプランに具現化している。

- 運用実績の理由と、投資家が支払っている手数料の価値を十分に理解できるように料金体系をきちんと伝えている。
- 顧客と対等の関係を築こうと努力し、運用実績に影響を与える決定に投資家自身が関与しているということを自覚させている。
- 投資家の期待に沿う適切な連絡頻度と方法がわかっている。

なお、日本では2012年より銀行、証券会社の個人投資家を対象にした満足度調査を行っており、7月3日に2013年日本投資サービス顧客満足度調査の報道発表を行った。

(参考：2013年日本投資サービス顧客満足度調査 <http://japan.jdpower.com/news/2013980081/> )

\*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。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、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、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

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・アンド・アソシエイツ（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。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ、マグロウヒル・コンストラクションおよびアヴィエーション・ウィークである。世界27カ国に約17,000人の従業員を有する。詳細はウェブサイト [www.mhfi.com](http://www.mhfi.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 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

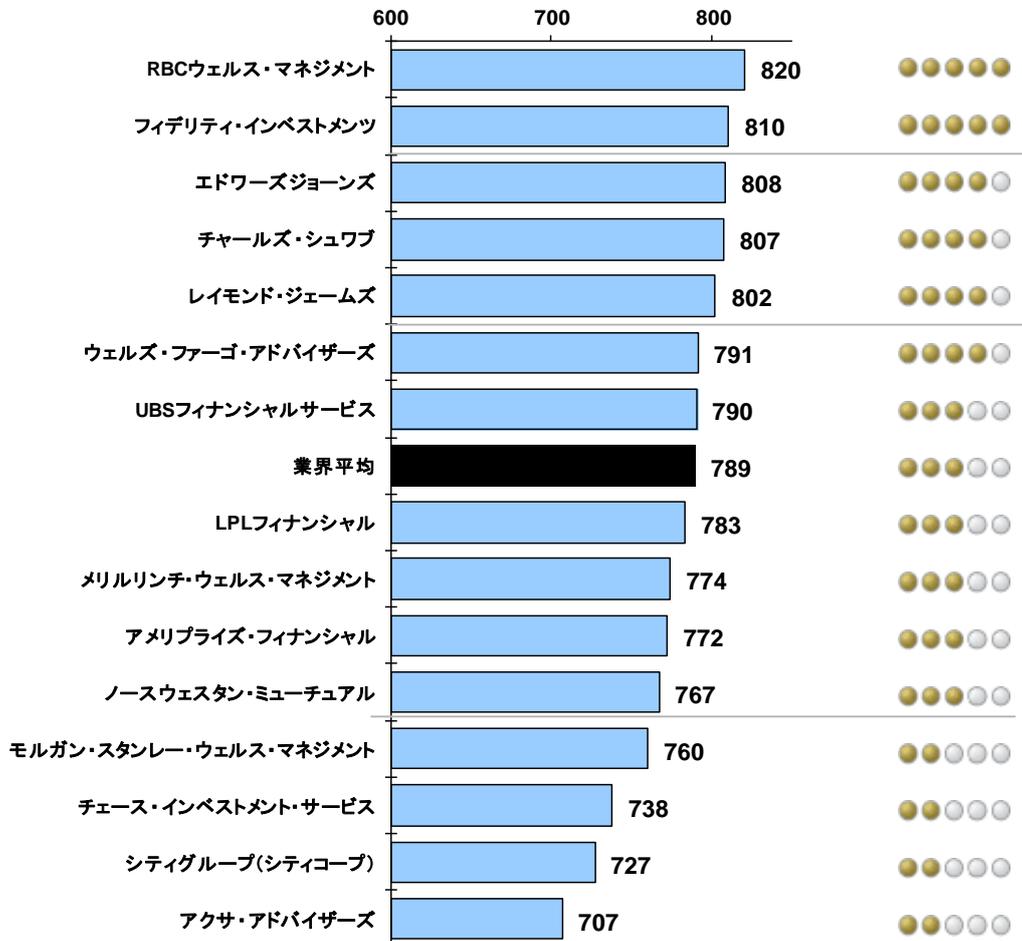
<ご注意>

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・アンド・アソシエイツ 2013年米国投資フルサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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<sup>TM</sup>



**レーティングの説明**

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D. パワー・アンド・アソシエイツ 2013年米国投資フルサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー・アンド・アソシエイツの許可無く、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・アンド・アソシエイツ 2013年米国投資フルサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。パワー・サークル・レーティング<sup>TM</sup>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。