

2020年4月21日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年米国個人資産運用＜自己決定型＞顧客満足度調査SM

～ウェブサイトの信頼性と人的カスタマーサポートの欠如が課題～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間 4 月 9 日に、**J.D. Power 2020 U.S. Self-Directed Investor Satisfaction StudySM（2020 年米国個人資産運用＜自己決定型＞顧客満足度調査SM）**の結果を発表した。

この調査は専任のファイナンシャル・アドバイザーを持たない投資家向けの資産運用サービスについて聴取したもので、必要に応じてアドバイスを受けている「ハイブリッド型」投資家と、ファイナンシャル・アドバイスを受けない「セルフサービス型」投資家の 2 つのセグメントに分けて調査している。

課題：ウェブサイトの信頼性と人的カスタマーサポート

金融市場の歴史的な大変動で投資家の金融取引口座へのアクセスに対する需要が高まる中、資産管理会社は重要な正念場に直面している。本調査によると、ウェブサイトが投資家にとって最大の課題となっており、顧客満足度やロイヤルティに大きな影響を与えている。

J.D. パワー ウェルス・インテリジェンス担当シニア・ディレクター、マイク・フォイは、「ここ数週間、極端な市場変動と大量の取引が原因で、多くの資産管理会社のウェブサイトにおいてサービス停止などの目立ったトラブルが見られた。このようなトラブルは、顧客満足度とロイヤルティにマイナスの影響を与えるだろう。過去 12 ヶ月間に 1 回以上のウェブサイトの停止を経験したセルフサービス型投資家は、同トラブルを経験していない投資家に比べて、2 倍の確率で資産管理会社の乗り換えを考えていると回答した。このような問題が発生した場合には、人を介したサポートチャンネルが満足度やロイヤルティを回復させるために不可欠である。デジタルチャンネルとコールセンターチャンネルの両方で運用上の課題に直面し、新型コロナウイルスや経済の不確実性に投資家が動揺している今、サポートチャンネルの強化は企業にとって非常に重要である。」と述べている。

2020 年調査の主なポイントは以下の通り：

取引手数料の廃止に伴い、顧客体験の重要性が高まる

最近の業界全体の取引手数料撤廃の動きは、自己決定型投資家向けの資産管理会社にとって、顧客体験が重要な差別化要因となる公平な競争環境を生み出した。新型コロナウイルスの世界的流行の結果、投資家の約 42%が投資ポートフォリオの変更を計画していると回答している。市場が大きく変動し、顧客の緊張感が高まるこの時期においては、顧客体験を適切に提供することが非常に重要になっている。

ウェブサイトの問題は頻繁に発生し、ダメージが大きい

ウェブサイトは自己決定型投資家にとって最大の問題発生源であり、過去 2 年間に報告された問題の 33%を占めている。セルフサービス型投資家の中で、過去 12 ヶ月間に 1 回以上のウェブサイトの停止を経験した投資家は、そうで

ない投資家に比べて2倍の確率で来年中に現在の資産管理会社の利用を「絶対にやめる」か「おそらくやめる」と回答した。

問題解決には人を介したサポートが不可欠

問題が発生した場合、自己決定型投資家の4分の3以上（79%）が問題解決のために人を介したサポートを利用すると回答した。問題解決のために人を介したサポートを受けている投資家の総合満足度は、セルフサービスのデジタルチャネルを利用している投資家よりも21ポイント高かった（1,000ポイント満点）。

ウェブサイト、人・モバイルでの接点のすべてが重要

総合満足度スコアをみると、自己決定型投資家が資産管理会社との接点が全くない（706ポイント）場合に最も低く、次いで低いのはモバイルのみの接点（751ポイント）の場合であった。一方、これらのスコアは、投資家がウェブサイト、モバイル、人との接点を組み合わせて利用している場合（809ポイント）に最も高く、マルチチャネルに渡る顧客体験を提供することの重要性が明らかになった。

顧客満足度ランキング

【ハイブリッド型セグメント】^{*1}

第1位：Vanguard（バンガード）（820ポイント）

第2位：Charles Schwab（チャールズ・シュワブ）（819ポイント）

【セルフサービス型】^{*2}

第1位：Charles Schwab（チャールズ・シュワブ）（817ポイント）

第2位：Vanguard（バンガード）（800ポイント）

第3位：Fidelity（フィデリティ）（790ポイント）

^{*1}専任のファイナンシャル・アドバイザーはいないが、要求ベースでアドバイスを受けることが可能な投資家

^{*2}ファイナンシャル・アドバイスを受けない、自己決定型投資家

《 J.D. パワー 2020 年米国個人資産運用<自己決定型>顧客満足度調査SM概要 》

年に一回自己決定型の個人資産運用に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今回で 18 回目の実施となる。

- 実施期間：2019 年 11 月～2020 年 1 月
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：ハイブリッド型投資家 及び セルフサービス型投資家
- 調査回答者数：5,511 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは総合満足度に対する影響度が大きい順に、それぞれ下記の通り。

【ハイブリッド型セグメント】

「顧客対応（オンライン／固定・携帯電話チャンネル／カスタマーサービス）」、「口座情報」、「手数料」、「ファイナンシャル・アドバイザー」、「情報リソース」、「投資パフォーマンス」、「商品サービス」、「問題解決」の 8 ファクター。

【セルフサービス型セグメント】

「顧客対応（オンライン／固定・携帯電話チャンネル／カスタマーサービス）」、「口座情報」、「手数料」、「商品サービス」、「情報リソース」、「投資パフォーマンス」、「問題解決」の 7 ファクター。

*本報道資料は、現地時間 4 月 9 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2020-us-self-directed-investor-satisfaction-study>

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D.パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

業界関係者様お問い合わせ：西川（GBI ファイナンス部門）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

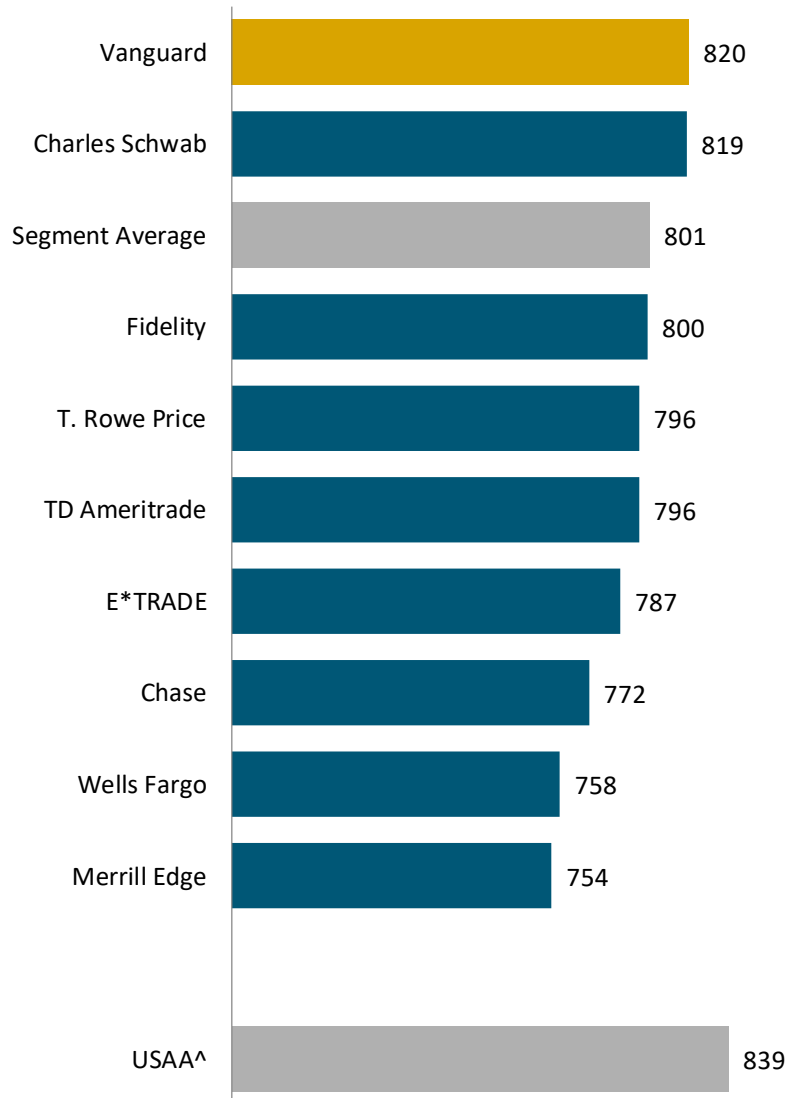
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。1968 年に設立され、企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. Power 2020 U.S. Self-Directed Investor Satisfaction StudySM

Overall Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Seeking Guidance



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Self-Directed Investor Satisfaction StudySM

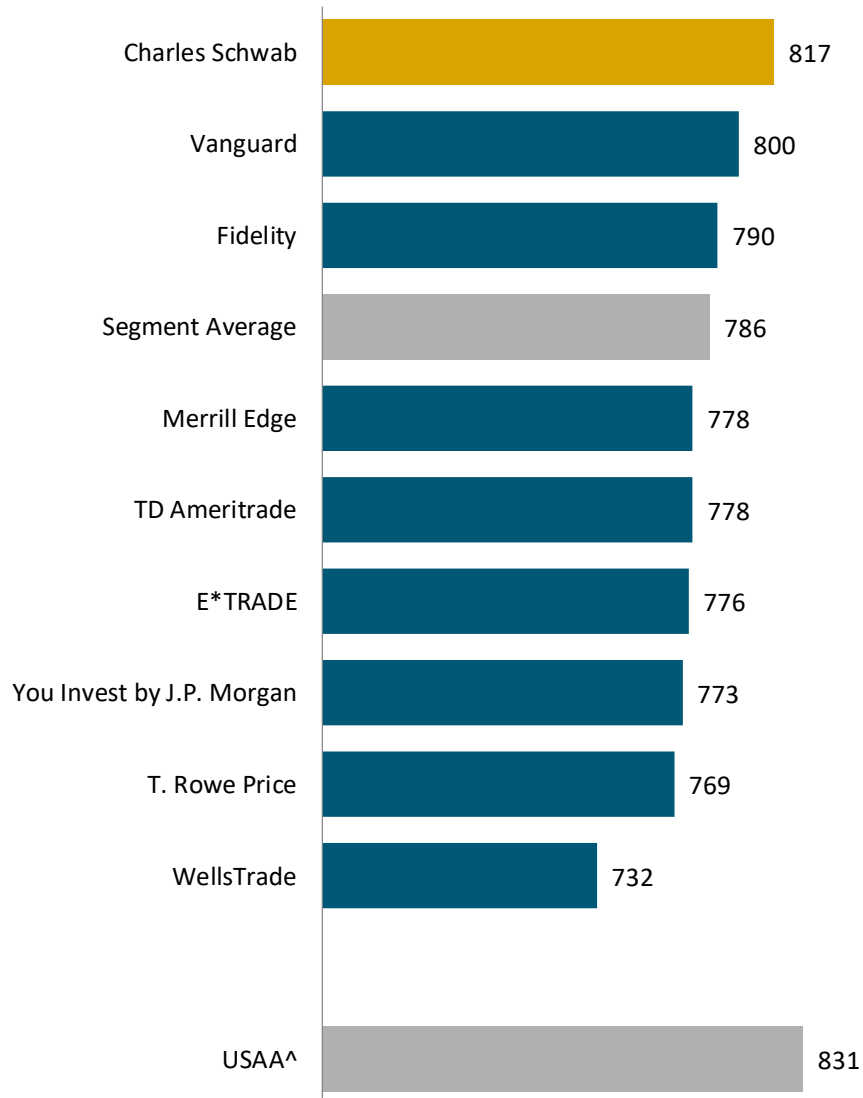
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2020 U.S. Self-Directed Investor Satisfaction StudySM

Overall Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Do-It-Yourself (DIY)



Note: ^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2020 U.S. Self-Directed Investor Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.