

2020年7月14日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020 年米国フィナンシャルアドバイザー満足度調査<sup>SM</sup>

～テクノロジーに投資することがフィナンシャルアドバイザーの人材獲得競争に勝利するカギとなる～

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 7 月 7 日に、**J.D. Power 2020 U.S. Financial Advisor Satisfaction Study<sup>SM</sup>（J.D. パワー 2020 年米国フィナンシャルアドバイザー満足度調査<sup>SM</sup>）**の結果を発表した。本調査では、資産管理会社に所属した「従業員アドバイザー（Employee）」とブローカー・ディーラーと提携し独立した「独立系アドバイザー（Independent）」の 2 部門に分け、6 つのファクターに基づいてフィナンシャルアドバイザーの資産管理会社に対する満足度を測定している。

**従業員アドバイザー部門では Edward Jones（エドワード・ジョーンズ）が、独立系アドバイザー部門では Commonwealth Financial（コモンスウェルス・ファイナンシャル）がそれぞれ首位**

資産管理会社では、市場データ、顧客情報、アカウントサービスツール、AI による分析といった様々な機能を一つにした新しいアドバイザーワークステーションテクノロジーに多大な投資を行ってきた。本調査によれば、この投資をうまく活用実践していくことはアドバイザー人材を惹きつけ、囲い込むカギとなるだろう。

J.D. パワー ウェルス・アンド・レンディング・インテリジェンス部門シニアディレクター、マイク・フォイは、「アドバイザーが業務の中でテクノロジーに依存する傾向は長年にわたって高まっているが、新型コロナウイルス感染拡大を機にこの傾向はかなり加速したと言える。しかしながら、多額の投資を行っているにも拘わらず、多くの企業はアドバイザーのニーズに真に応えるテクノロジーを提供するという点で欠けている。本調査では、自社が現在提供している核となるテクノロジーに対して“非常に価値がある”と述べているのは、アドバイザーの半数に満たない 48%である。企業が優秀な人材を獲得したいならば、これを変える必要があるだろう。」と述べている。

2020 年の調査の主なポイントは以下の通り：

### テクノロジー面の改善がアドバイザーに対しての差別化要因

アドバイザーが自社のテクノロジーの向上を認識しているかどうかは、従業員アドバイザー部門と独立系アドバイザー部門の両方において、アドバイザーの満足度における最も重要な要素になっている。

### テクノロジーへの依存度とテクノロジーへの評価の乖離

ほとんどのアドバイザー（92%）は、現在、基幹となるライフプランニング、資産配分、ポートフォリオ管理、顧客管理について自社が提供する情報システムに頼っていると述べている。ただし、その情報システムに対し、“非常に価値がある”と答えたアドバイザーはわずか 48%だった。

### 予測分析の AI ツールは有望な手段

AI 技術などでクライアントのニーズを予測したり、リスクのあるクライアントを特定したりする予測分析ツールを活用しているアドバイザーの割合は比較的低いものの、これらのツールを活用するとアドバイザーの満足度に強力

なプラス効果があることがわかった。本調査では、AI 予測分析ツールを活用しているというアドバイザーは僅か 9%だが、このようなアドバイザーの満足度は、活用していないアドバイザーの満足度と比較し、95pt (1,000pt 満点) も高くなっている。

### 統合が重要

アドバイザーツールとテクノロジーの増加に伴い、ツールの統合は使い勝手の観点からより重要になっている。現状では、使用しているプラットフォームが、シングルサインオン、データ同期、ワークフローなどの機能で“完全に統合されている”と答えたアドバイザーは、従業員アドバイザーと独立系アドバイザーのいずれもわずか 21%である。完全に統合されたプラットフォームは、そうでないプラットフォームと比較すると、テクノロジーの満足度が大幅に高くなっている。(従業員アドバイザー部門 +276pt、独立系アドバイザー部門 +193pt)。

### フィナンシャルアドバイザー満足度ランキング

#### 【従業員アドバイザー (Employee) 部門】

第 1 位: Edward Jones (エドワード・ジョーンズ) (920 ポイント)

第 2 位: Raymond James & Associates (レイモンド・ジェームズ・アンド・アソシエイツ) (867 ポイント)

第 3 位: Ameriprise (アメリプライズ) (743 ポイント)

#### 【独立系アドバイザー (Independent) 部門】

第 1 位: Commonwealth Financial (コモンウェルス・ファイナンシャル) (942 ポイント)

第 2 位: Cambridge (ケンブリッジ) (866 ポイント)

第 3 位: Raymond James Financial Services (レイモンド・ジェームズ・ファイナンシャル・サービスズ) (850 ポイント)

#### 《 J.D. パワー 2020 年米国フィナンシャルアドバイザー満足度調査<sup>SM</sup>概要 》

年に一回、従業員アドバイザーと独立系アドバイザーの両者に対して、自社や取引先の資産管理会社に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 14 回目の実施となる。なお、本調査は 2020 年に再設計され、ファクターが 7 つから 6 つに統合されている。

■実施期間: 2020 年 1 月~4 月 ■調査方法: インターネット調査

■調査対象: ファイナンシャルアドバイザー (従業員アドバイザーと独立アドバイザー)

■調査回答者数: 3,262 人

総合的なフィナンシャルアドバイザー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。フィナンシャルアドバイザー満足度を構成するファクターはアルファベット順に、「報酬」、「リーダーシップと企業文化」、「運営サポート」、「商品とマーケティング」、「専門能力開発」、「テクノロジー」の 6 ファクターとなっている。

\* 本報道資料は、現地時間 2020 年 7 月 7 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-financial-advisor-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：

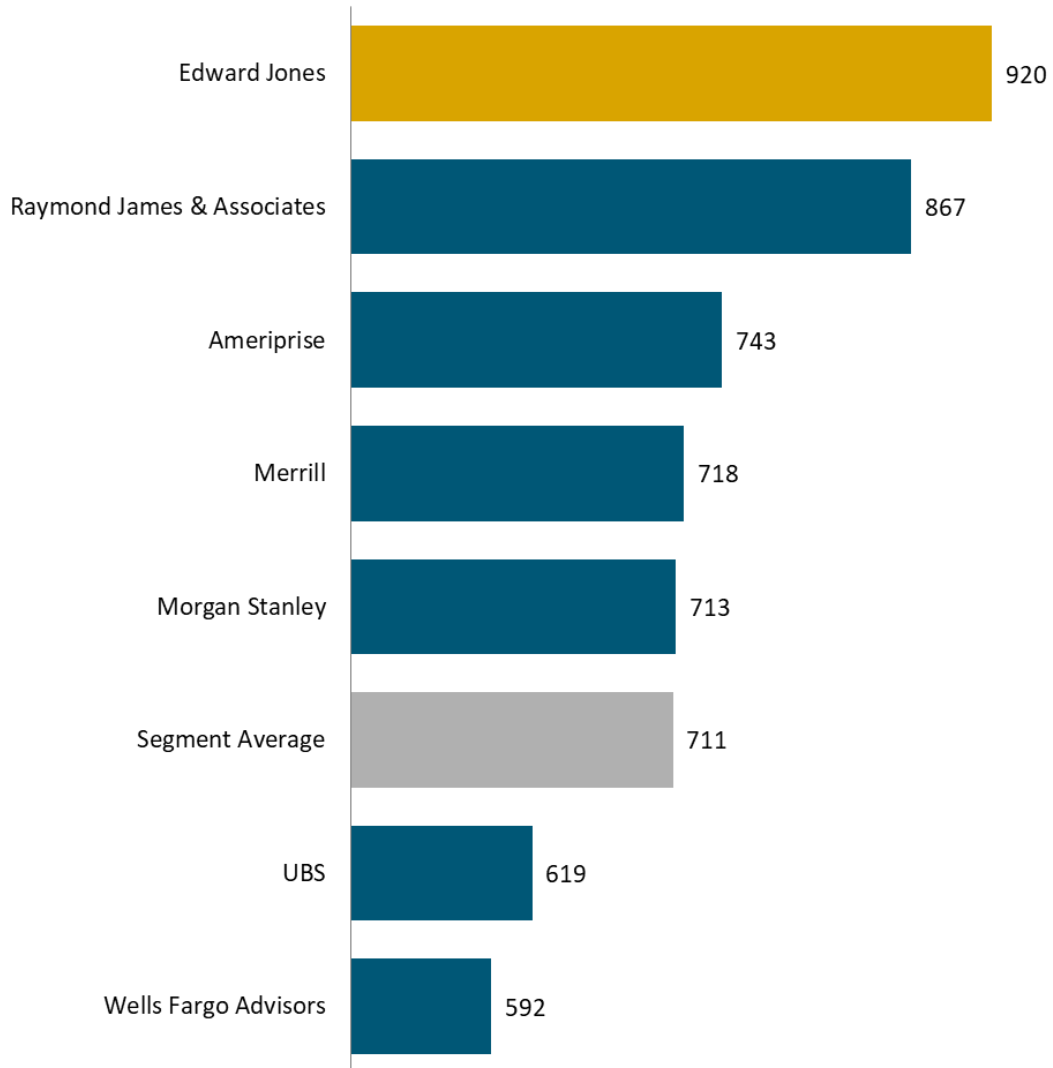
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. Power 2020 U.S. Financial Advisor Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Employee



Source: J.D. Power 2020 U.S. Financial Advisor Satisfaction Study<sup>SM</sup>

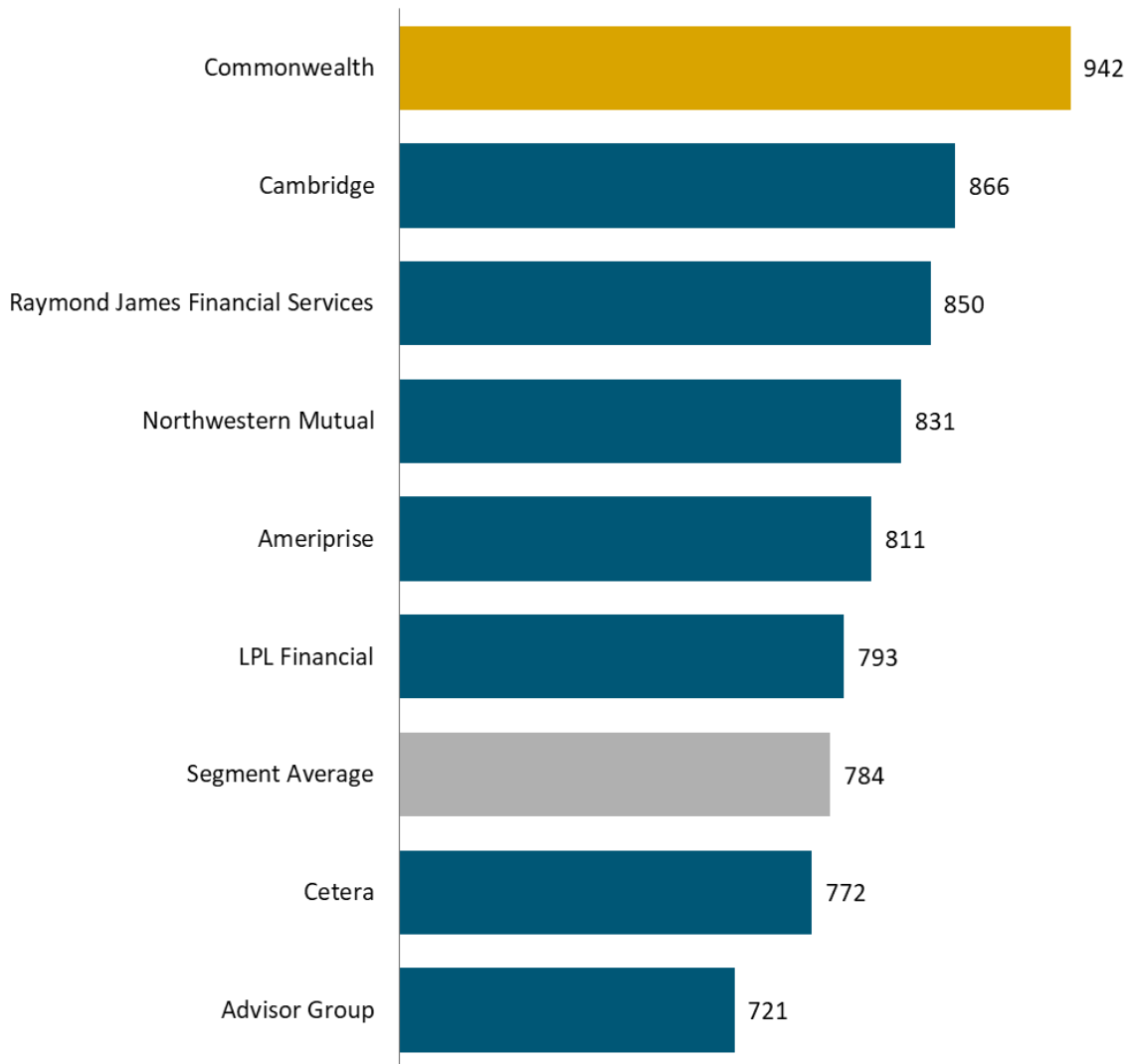
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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. Financial Advisor Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Independent



Source: J.D. Power 2020 U.S. Financial Advisor Satisfaction Study<sup>SM</sup>

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.