

2022 年 8 月 16 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年米国ファイナンシャル・アドバイザー満足度調査SM

～証券会社が新たな人材を獲得するためにはブランド・エバンジェリスト^{*1}となるアドバイザーが必要～

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 6 日に、**J.D. Power 2022 U.S. Financial Advisor Satisfaction StudySM（J.D. パワー 2022 年米国ファイナンシャル・アドバイザー満足度調査SM）**の結果を発表した。

本調査は、年に 1 回、証券会社に所属した「従業員アドバイザー（Employee）」と証券会社と提携しているものの独立した「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ァイナンシャル・アドバイザーの証券会社に対する満足度を測定している。

^{*1}会社に対する満足度・ロイヤルティが最も高いファイナンシャル・アドバイザー。

エドワード・ジョーンズ、コモンウェルスが各部門で首位

「大退職時代」の大量離職が全国的な現象となるずっと以前から、証券会社はファイナンシャル・アドバイザーの退職を抑え、新しい人材を獲得することに苦労していた。本調査によると、テクノロジーと新型コロナウイルス流行による混乱が相まってこの課題はさらに悪化し、ワイヤーハウス^{*2}に所属した従業員アドバイザーの 15%、独立系アドバイザーの 7%が今後 2 年間に会社を辞めるリスクがあると分類された。

^{*2}個人向け証券業を営む大手証券会社。本調査ではメリル、モルガン・スタンレー、UBS、ウェルス・ファargoを指す。

2022 年調査の主なポイントは以下の通り：

アドバイザーのロイヤルティは低下

本年調査では、すべての部門でアドバイザーの離職リスクが高まった。ワイヤーハウスでは、15%のアドバイザーが今後 1 ～ 2 年の間に退職することを検討しており、最もリスクが高かった。独立系アドバイザーの 7%がリスクを抱えるカテゴリーに分類された。

テクノロジー、競争力の高い商品、企業文化がアドバイザーの支持獲得に寄与

ブランド・エバンジェリストの 91%が、過去 2 年間に会社が提供したテクノロジーが改善されたと回答した。同様に、79%が「会社が競争力の高い商品・サービスを提供している」と回答し、74%が「会社の経営陣が力強い企業文化を育んでいる」と回答した。

従業員アドバイザーの満足度は、在職期間が長いほど大きく低下

独立系アドバイザーの総合満足度は在職期間に関係なく比較的一貫しているが、従業員アドバイザーの場合は業界在職期間の長さに応じて大きく低下した。総合満足度は、在職 10 年未満の従業員アドバイザーで 741 ポイント（1,000 ポイント満点）、在職 10 年以上 20 年未満で 689 ポイント、在職 20 年以上では 658 ポイントに低下した。経験豊富なアドバイザーは明らかに重要な知識・経験といった資産を蓄積している。アドバイザーが退社した場合には、その資産が会社を離れる場合が非常に多く、大きなリスクを意味する。

アドバイザーはオフィスへの出社を希望

希望するワークスタイルについて、62%のアドバイザーが「ほとんどオフィスにいる（38%）」または「フルタイムでオフィスにいる（24%）」と回答した。総合満足度は、現在フルタイムでオフィスに出社しているアドバイザーの間で最も高く（791 ポイント）、次いでほとんどの時間オフィスで働いているアドバイザーの間で高い（778 ポイント）結果となった。

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・フォイのコメント

「ファイナンシャル・アドバイザーの平均年齢が 57 歳にまで上昇した中で、継続的な成長を望む証券会社はアドバイザーの離職率を抑制するだけでなく、次世代の人材を惹きつけるブランド・エバンジェリストとなるアドバイザーを積極的に生み出す必要がある。現在、多くの会社は、そのような深いレベルのアドバイザーとのエンゲージメントを築くことに失敗しているが、そのために必要ないくつかの明らかな要因がある。特に、テクノロジー、効果的なマーケティング支援、競争力の高い商品・サービスへの適切な投資のほか、強力なトップダウンの企業文化を持っている企業は、アドバイザーの満足度と支持率に関して競合他社を大きく上回っている。」

ファイナンシャル・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）（876 ポイント、13 回目の 1 位）

第 2 位：Stifel（スタイフェル）（872 ポイント）

第 3 位：Raymond James & Associates（レイモンド・ジェームズ・アンド・アソシエイツ）（863 ポイント）

【独立系アドバイザー（Independent）部門】

第 1 位：Commonwealth（コモンウェルス）（918 ポイント、9 回連続の 1 位）

第 2 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）（842 ポイント）

第 3 位：Ameriprise（アメリプライズ）（821 ポイント）

《J.D. パワー 2022 年米国ファイナンシャル・アドバイザー満足度調査SM 概要》

年に1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、それぞれ、自社や提携先の証券会社に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今回で16回目の実施となる。

■実施期間：2022年1月～5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系アドバイザー）

■調査回答者数：3,039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。総合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」となっている。

*本報道資料は、現地時間2022年7月6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/2022-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：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス・インダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

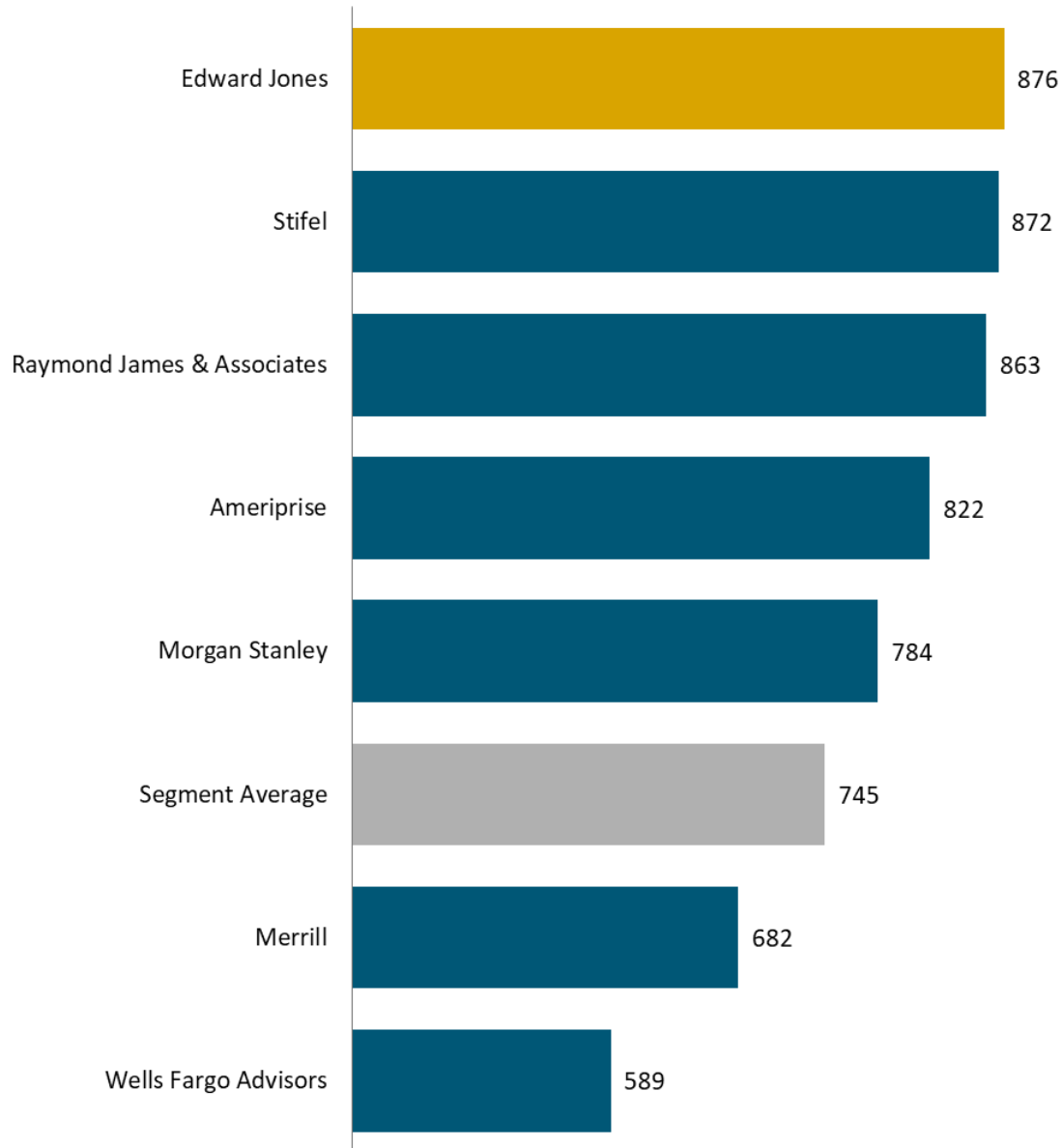
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. Power 2022 U.S. Financial Advisor Satisfaction StudySM

Overall Advisor Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Employee Advisors



Source: J.D. Power 2022 U.S. Financial Advisor Satisfaction StudySM

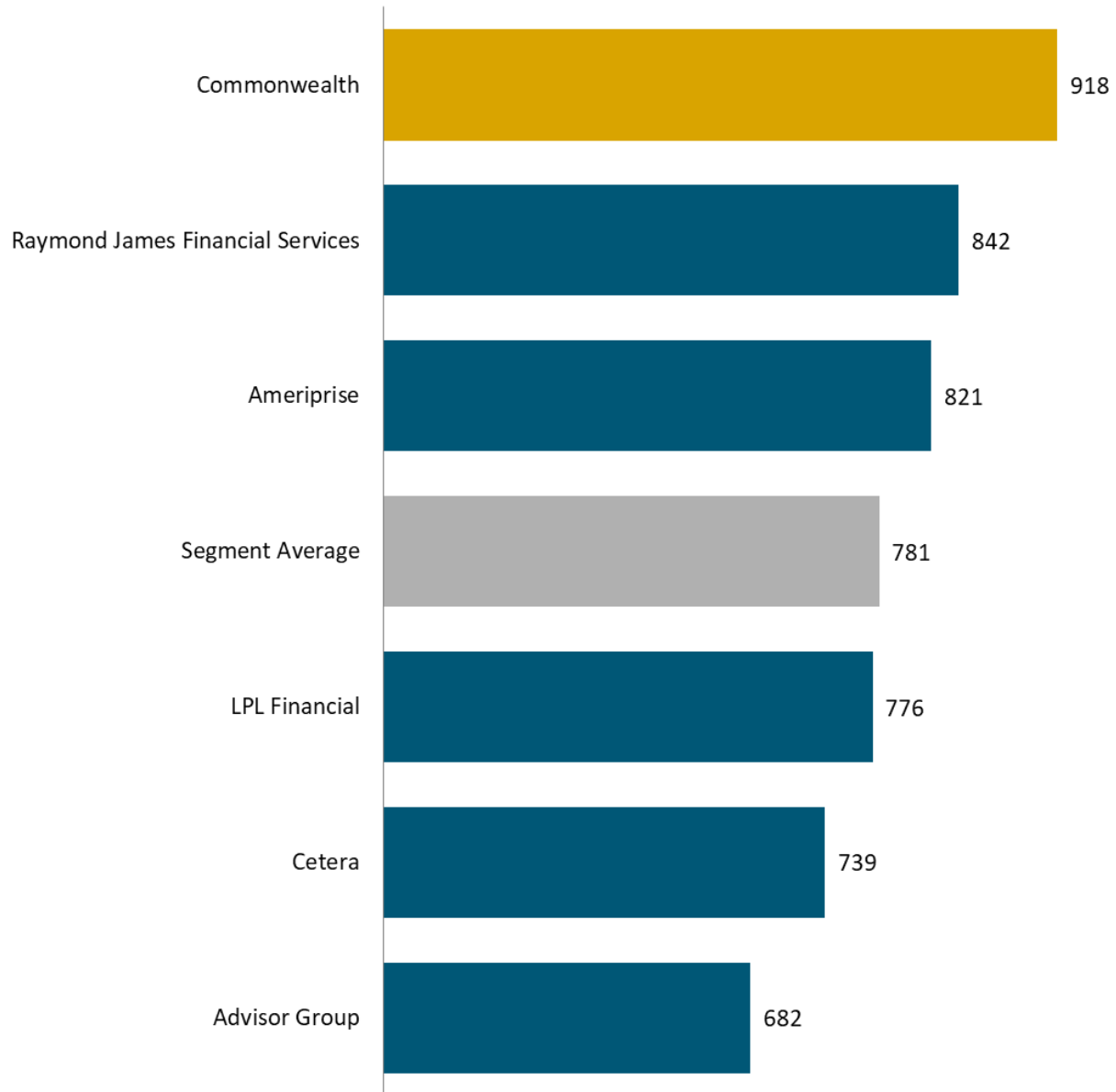
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 U.S. Financial Advisor Satisfaction StudySM

Overall Advisor Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Independent Advisors



Source: J.D. Power 2022 U.S. Financial Advisor 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.