

News Release

「FP顧客満足度調査」結果(日本FP協会調べ)
CFP®・AFP認定者(ファイナンシャル・プランナー)への
相談満足度は総じて高く、8割前後を占める。
～FP相談の今後の利用意向も8割を超える高い結果に～

特定非営利活動法人(NPO 法人)日本ファイナンシャル・プランナーズ協会(略称:日本FP協会、理事長 白根 壽晴)は、ファイナンシャル・プランニングの普及及びパーソナルファイナンス教育の推進と、質の高いFP(ファイナンシャル・プランナー)の育成を通して、社会全体の利益の増進に寄与するNPO 法人です。

このたび、日本FP協会は生活者がFP相談を行った際の相談内容や満足度について把握することを目的とし、資産運用や老後の生活設計などをCFP®・AFP認定者(ファイナンシャル・プランナー)に相談した経験がある20歳以上の男女を対象に、アンケート調査を実施いたしました。

今回のアンケート調査では、FP相談の内容や、CFP®・AFP認定者に対する満足度(FP認定者の知識やスキル、今後の相談意向など)、CFP®・AFP認定者の果たす役割について聴取し、621人から回答を得ました。なお、FP相談には、法人・個人を問わず独立した立場でFP業務を行っている中で提供されたもの、及び金融機関等での一連のサービスにおいて提供されたFP相談等を含みます。


【 調査結果概要 】

1. CFP®・AFP認定者の「専門性(知識・スキル)」に対する満足度は85%、「提案力」の満足度は80%、「金融商品の知識」の満足度は79%と高い結果となりました。満足した理由としては、「的確なアドバイス・提案があった」、「わかりやすい・詳しい説明をしてくれた」、「親切・丁寧な対応・相談にのってくれた」などが挙げられました。
2. FP相談の今後の利用意向は85%と高い結果となりました。主な理由としては「今後も相談したいことがある」、「役立った・問題が解決した」、「知識が豊富・専門的な知識が欲しい」などが挙げられました。
3. CFP®・AFP認定者の果たす役割の重要性については、「生活設計」が91%と最も高く、次いで「金融知識及び金融経済事情など」88%、「家計管理」82%となりました。

調査結果の詳細については、次頁以降をご参照ください。

※CFP®・AFP(ファイナンシャル・プランナー)は、生活者ひとりひとりの課題を一緒に考え、夢をかなえるための、いわば「家計のホームドクター®」です。

◆本件に関するお問合せ先				
担当	日本FP協会 広報部広報課 金田・小野	TEL 03-5403-9748	FAX 03-5403-9795	E-mail info@jafp.or.jp

※  CFP®, CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®, およびサーティファイド ファイナンシャル プランナー®は、米国外においては Financial Planning Standards Board Ltd.(FPSB)の登録商標で、FPSB とのライセンス契約の下に、日本国内においては NPO 法人日本FP協会が商標の使用を認めています。
 ※AFFILIATED FINANCIAL PLANNER®, アフィリエイテッド ファイナンシャル プランナー®は、NPO 法人日本FP協会の登録商標です。
 ※家計のホームドクター®は NPO 法人日本FP協会の登録商標です。

特定非営利活動法人(NPO 法人) 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会

<本部事務所> 〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズオフィス5F TEL 03-5403-9700(代) FAX 03-5403-9701

<大阪事務所> 〒530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-4-19 マニユライフプレイス堂島5F TEL 06-6344-8063 FAX 06-6344-8065

調査概要

■調査名称:

「FP 顧客満足度調査」

■調査目的:

特定非営利活動法人 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会(日本FP協会)が認定するCFP[®]・AFP 資格保有者に生活者がFP 相談を行った際の相談内容や満足度について把握し、今後の協会運営やCFP[®]・AFP 資格の認知向上、理解促進、普及活動推進の一助とする。

■調査対象:

マクロミルモニタ ー 20 歳以上の男女

事前調査を実施し、以下の対象者条件合致者を抽出
当該対象者に対して、本調査にて本件の詳細を聴取

【対象者条件】

- ・資産運用や老後の生活設計などをFP に相談した経験がある
- ・そのFP はCFP[®]・AFP 認定者である

■調査地域:

全国

■調査方法:

インターネット調査

■調査実施期間:

平成27年2月2日(月) ~ 5日(木)

■有効回答数:

621 サンプル

※性・年代別に人口構成比率に合わせて回収

■調査主体:

特定非営利活動法人 (NPO 法人)

日本ファイナンシャル・プランナーズ協会(日本FP協会)

■調査機関:

株式会社 マクロミル

■留意事項:

◎分析軸「相談相手」について

- ・「CFP[®]・AFP 両方」は、相談相手がCFP[®]認定者・AFP 認定者のどちらか一人とは限らない場合を指す。

◎計数について

- ・調査結果は回答者数に対する百分比で示しており小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100%にならない場合(99.9%、100.1%など)がある。
- ・複数回答形式の設問では、比率の合計は概ね100%を超える。

調査結果

調査結果として以下のような現状が明らかとなりました。

1. 満足の状況【「満足している」と「やや満足している」の合計】

「1.専門性」に対する満足度は85%、「2.提案力」の満足度は80%、「3.金融商品の知識」の満足度は79%と高い。

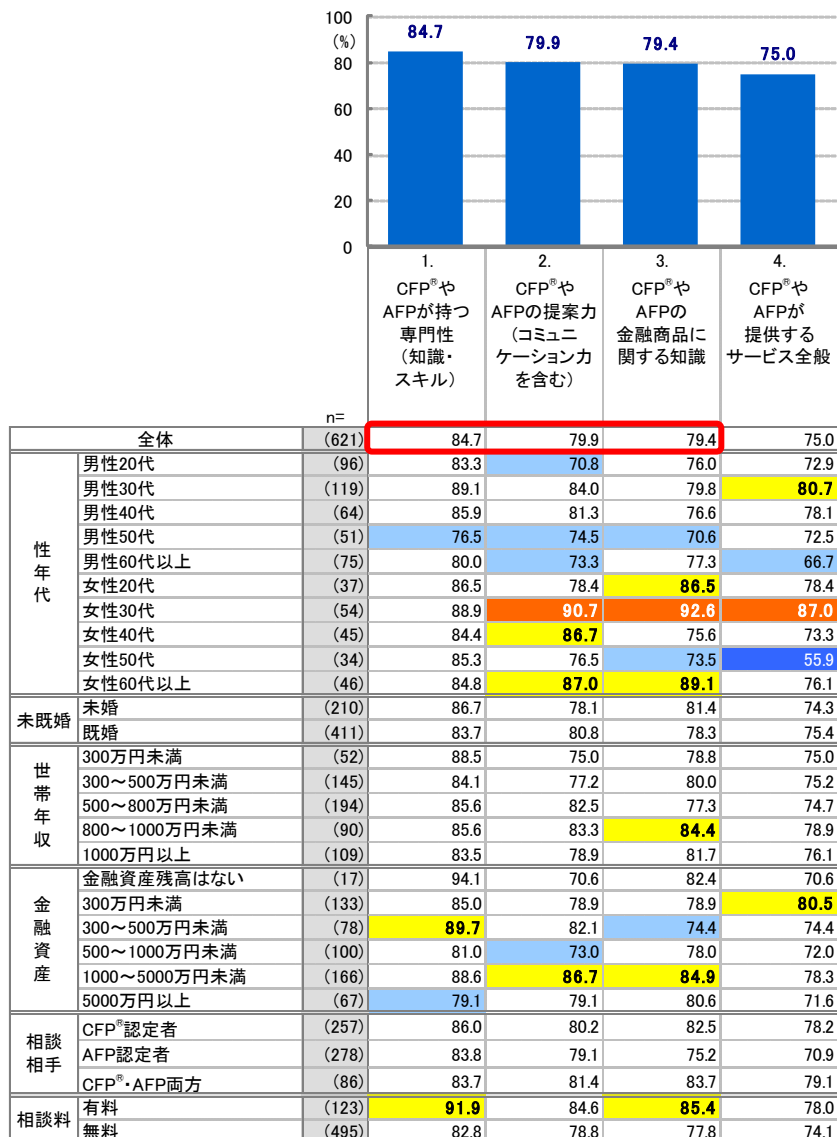
- ・性年代別にみると、女性30代では全般的に満足度が高いが、特に「2.提案力」(90.7%)、「3.金融商品の知識」(92.6%)、「4.サービス全般」(87.0%)の満足度が他の年代に比べて高い。
- ・世帯年収別にみると、「1.専門性」は年収の違いによる差はなく、一律80%を超えて高い。
- ・金融資産別では、1000~5000万円未満は「1.専門性」(88.6%)、「2.提案力」(86.7%)、「3.金融商品の知識」(84.9%)いずれの満足度も80%を超えている。

単一回答

Q.FP認定者(CFP®・AFP認定者 ※以下、CFP®,AFP)に対する満足度についてお聞きします。

以下の1~4について、もっともあてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

(全員回答)



2. サービス全般に満足した理由

自由回答

Q.CFP®やAFPが提供するサービス全般について「満足している」と「やや満足している」と回答された理由を、具体的にご記入ください。

(全員回答)

■「満足している」「やや満足している」と回答した人ベース (n=466)

順位	CFP®やAFPが提供するサービス全般に満足した理由	人数
1	的確なアドバイス・提案があった	108
2	わかりやすい・詳しい説明をしてくれた	87
2	親切・丁寧な対応・相談にのってくれた	87
4	専門知識がある	39
5	勉強になった・参考になった	34
6	サービスが良かった	15
7	有益・利益につながった・役立った	13
8	安心・信頼できた	12
9	不安が解消した	6
9	無料だから	6
11	相談しやすかった・相談できた	4
	特になし	28

3. FP相談の今後の利用意向

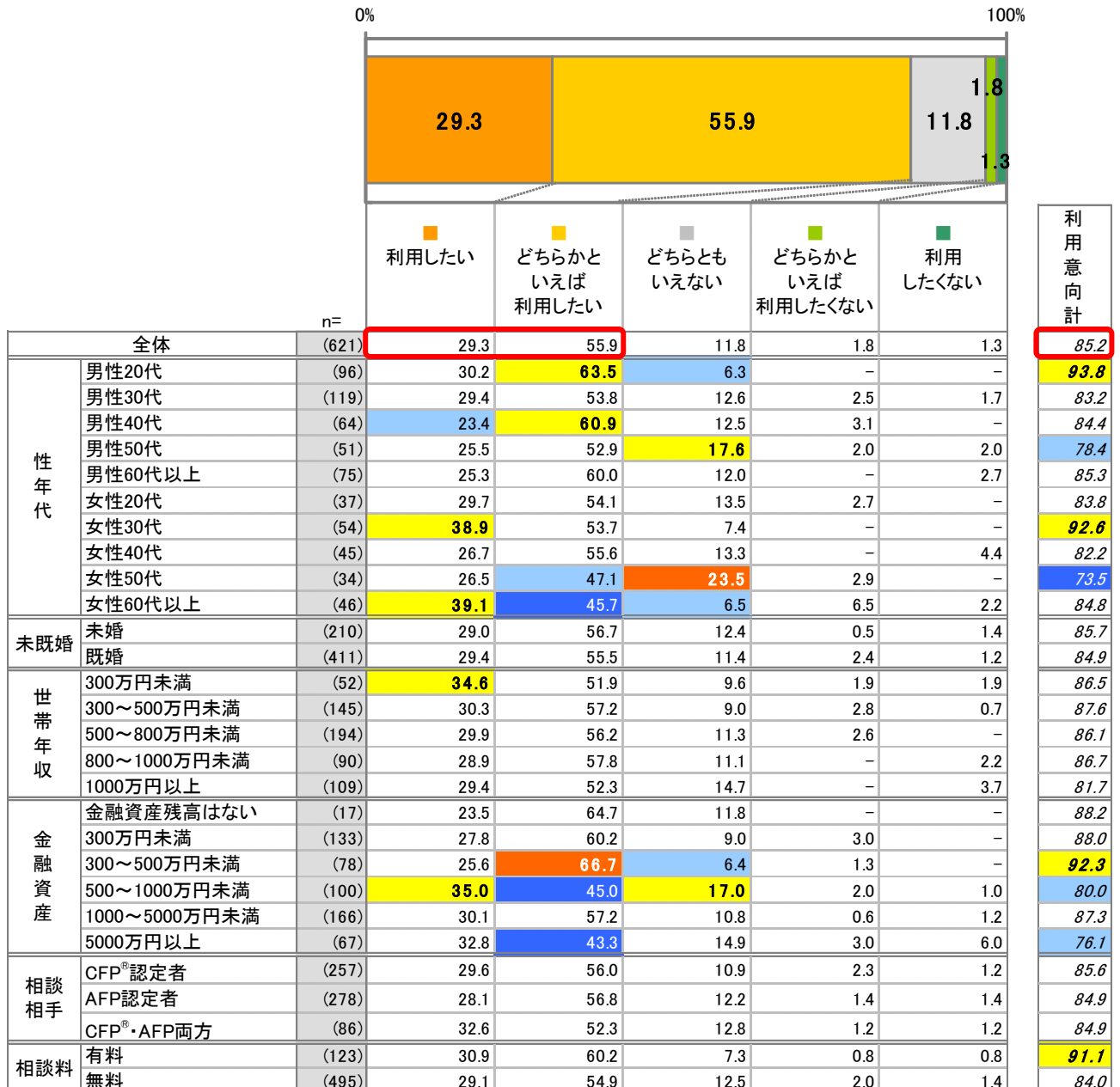
FP相談を今後「利用したい」と「どちらかといえば利用したい」の合計が85%と高い。

- ・利用意向が特に高いのは男性20代（93.8%）と女性30代（92.6%）で、それぞれ9割以上が「利用したい」「どちらかといえば利用したい」と答えている。
一方で、女性50代では「どちらともいえない」（23.5%）が他の年代と比べてやや高い。
- ・世帯年収別では、すべての層で利用意向が8割を超え、年収の違いによる差はみられない。
- ・金融資産が300～500万円未満の層では利用意向が92.3%と最も高い。
- ・相談料が有料の場合では利用意向が91.1%と非常に高い。

単一回答

Q.あなたは、CFP®やAFPによるFP相談を今後（も）利用したいと思いませんか。

（全員回答）



4. 今後のFP相談利用の理由

自由回答

Q.CFP®やAFPによるFP相談を今後(も)利用したいと思うかについて「利用したい」と「どちらかといえば利用したい」と回答された理由を、具体的にご記入ください。

(全員回答)

■「利用したい」「どちらかといえば利用したい」と回答した人ベース(n=529)

順位	CFP®やAFPによるFP相談を利用したいと思う理由	人数
1	今後も相談したいことがある	117
2	役立った・問題が解決した	55
2	知識が豊富・専門的な知識が欲しい	55
4	勉強になった・情報を入手できる	48
5	的確なアドバイスがもらえた・アドバイスが欲しい	37
6	安心・信頼できる	26
7	資産運用について相談したい	25
8	自分ではわからない・不安	19
9	親身・親切だった	18
10	良かった	17
11	わかりやすかった	11
12	相談しやすい	5
12	無料だから	5
	特になし	29

5. CFP®・AFP の果たす役割の重要性

「2.生活設計」の重要性が91%と最も高い。「3.金融知識及び金融経済事情など」は88%、「1.家計管理」は82%。

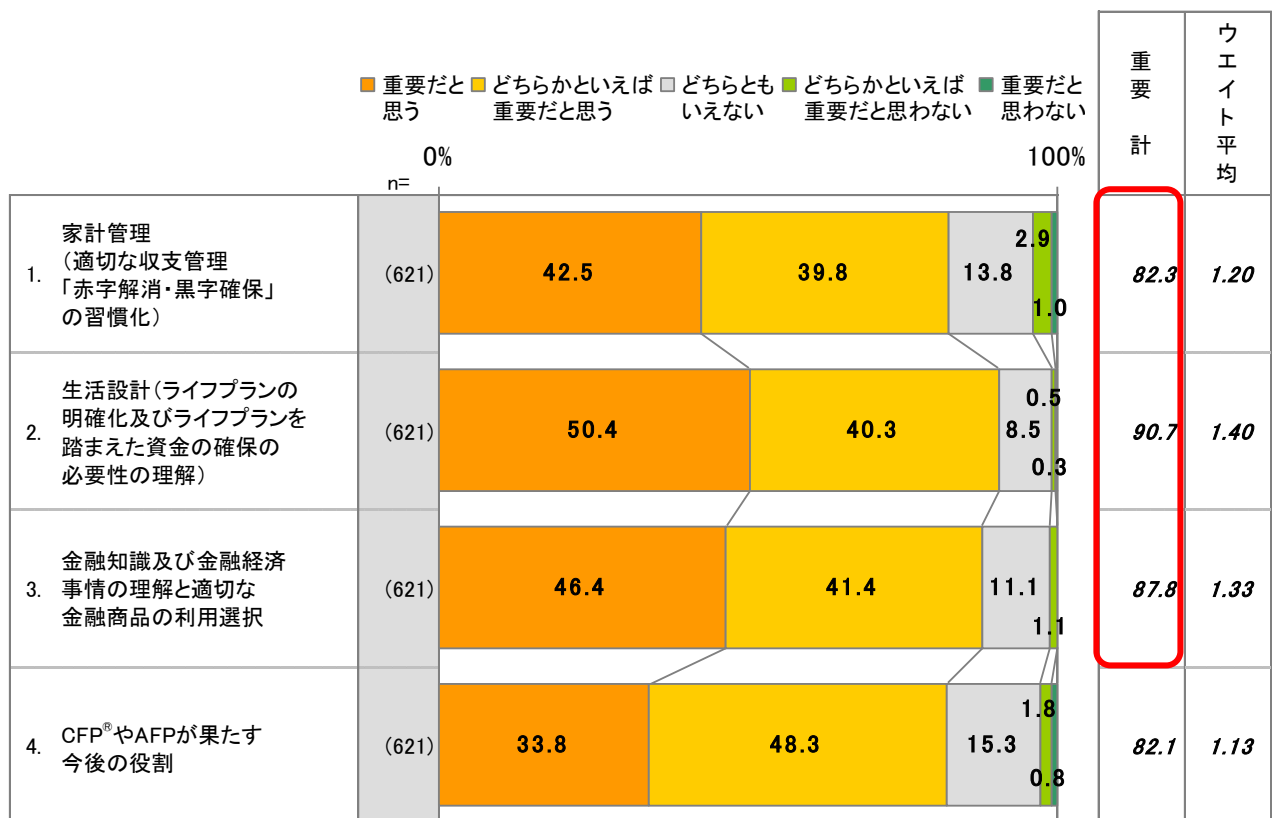
- ・CFP®・AFPが果たす役割の中で「1.家計管理」に対して「重要だと思う」（42.5%）と「やや重要だと思う」（39.8%）の重要性合計が82.3%となっている。
- ・「2.生活設計」は「重要だと思う」が50.4%と半数を超え、「やや重要だと思う」（40.3%）との合計が90.7%と高い。
- ・「3.金融知識及び金融経済事情など」についても「重要だと思う」が46.4%、「やや重要だと思う」が41.4%で合計87.8%と9割近い。
- ・「4.CFP®やAFPが果たす今後の役割」については「重要だと思う」が33.8%、「やや重要だと思う」（48.3%）との合計は82.1%と8割を超えている。

単一回答

Q. CFP®やAFPの果たす役割についてお聞きます。以下の1~4の内容は重要だと思いますか。

もっともあてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

(全員回答)



※重要計:「重要だと思う」+「どちらかといえば重要だと思う」
 ※ウエイト平均値: 重要だと思う(+2.0), どちらかといえば重要だと思う(+1.0), どちらともいえない(+0.0), どちらかといえば重要だと思わない(-1.0), 重要だと思わない(-2.0)により算出

以上