

年金ゲームで一步先を行く

英国のホームセンター大手、不可能を可能に変える:アプリを使って年金を楽しく面白いものに



前労働・年金担当相で、現在は年金問題を専門とする英国貴族院議員のロス・アルトマン女男爵は先日、国民がゆとりある退職後の生活資金を確保するにはどうしたらよいかと尋ねられ、こう答えました。人々が退職後の貯蓄に励めるよう、年金積立をもっと「楽しいもの」にすべきだと。そして、人気のあるアプリやゲーミフィケーションなどの手段を用いれば、関心を抱いてもらえるかもしれないとの提案を示しました。

英国ではスクリーフィックスやB&Q、フランスではブリコデポなどのDIYブランドを展開するホームセンター大手キングフィッシャーは、このゲーム化で一步先を行っています。2013年に5カ年の社内コミュニケーション計画の一環として、年金積立キャンペーンを開始。新入社員は積立基金に自動加入させ、英国内の3万6,000名にのぼる従業員全員に対し年金積立に関する教育を行いました。このプロジェクトではメッセージを周知させるために様々な

チャンネルを用いましたが、若い従業員の関心に火をつけたのは” Bolt to the Finish”という携帯アプリでした。同社のグループ企業年金部門責任者のダーモット・クーティエー氏は「楽しくて魅力があり、従業員を惹きつけることのできる戦略を初めから考えていた」と説明しています。このプロジェクトは、①新制度下で自動加入対象となる被用者、②自動加入の要件(給与額・年齢)を満たさない被用者、③加入資格を持つワーカーの3つのグループを対象としていました。

「全従業員にお仕着せのレターを送りつけても、年金の重要性は伝わりません。そのため、ボルト・ファミリーというキャラクターを作って、年金が魅力的で親しみを持てる存在になるようにしました。視聴覚教材からウェブサイトまであらゆる場面でこのキャラを使用しています。冷蔵庫に貼るマグネットも作っています」(クーティエー氏)。

得られた教訓

クーティエ氏は、従業員はボルト・ファミリーに自らを重ね合わせ、退職後に向けたメッセージを発信する存在として生き続けていると言います。キャラクターの一人であるトミー・ボルトは自動加入対象の被用者、ディアドラ・ボルトは自動加入要件を満たさない被用者、サンジェイ・ボルトは加入資格を持つワーカーです。これらキャラクターや他のイメージは、ナット、ボルト、スクリュー、メジャーといった同社の財産である主要製品をモデルにしており、加入者が関心を持って楽しく学べるようになっています。このアプリはApp StoreやGoogle Playでダウンロードできるゲームで、年金分野では初めての試みとなりました。キングフィッシャーがアプリ導入を決めた背景には、従業員の約25%がゲーム世代と言われる25歳未満の年齢層だったことがあります。クーティエ氏は、アプリはスマートフォンやタブレット所持率の高い若年従業員を主なターゲットとしていると説明します。ユーザーは、ゲームの中でボルト・ファミリーの一員となり、障害を乗り越えながら金のコインを集め、ナット(退職の象徴)に捕まってしまうとゲームオーバーです。ゲーム終了後はハイスコアランキングに順位が載り、その後は年金運用機関のウェブサイトへ飛んで、年金積立に関する教材を学ぶことができます。

難しいことを簡単に分かりやすく

同社の年金技術PRマネージャーのバナフシェ・ガフォーリ氏は、コミュニケーションにおいて最も重要なのは、加入者が自動加入時の最低料率から掛金を上げるよう促すことだと言います。キングフィッシャーは、既定オプションで積立をした勤続40年の従業員が、定年後に退職直前の給与額の3分の2に相当する収入(公的年金も含む)が得られるようにしています。もちろん掛金を増やせば、将来的な経済的苦難にもゆとりをもって備えることができます。積立について核心を突いた説明をするため、最年長のボルト・キャラクターは現実世界と同様、コインを拾う時間が最も短くなっています。働き始めた若者に、年金や退職制度のメリットや、長期的な貯蓄のあり方について説明することが大切だ、とガフォーリ氏は言います。「年金は複雑なものであり、積立基金を増やすにはどのタイミングで掛金の引き上げを行うべきかを説明する必要があります。ゲームの中では、若いボルトの方がミスをしてでも挽回でき、コインもたくさん貯めることができます。」

この戦略は目覚ましい成果を上げ、従業員の中で意識向上、理解増進、積極的な関与がみられたとの調査結果が出ました。このアプリで遊んだ従業員の78%が将来に備えた貯蓄について考えさせられたと回答しました。78%がこのゲームを他の人に教えたりシェアしたりしたと回答し、67%がこのゲームを10回以上プレイしました。またウェブサイトのページビューも35%増加し、より時間を割いて学ぼうとするユーザーの姿勢が示されました。クリック数やダウンロード数は一つの指標ではありますが、従業員の将来にとって重要なのは貯蓄しようとする行動です。同社はこの指標においても満足のいく結果が得られました。調査結果によると、調査対象者の44%が

退職プランの掛金を増額するつもりだと回答しています。退職プランの立ち上げ以降、最大料率の組み合わせ(加入者本人8%、会社負担14%)を選択した従業員が20%増加したのです。

クーティエ氏によると、このアプリはコストパフォーマンスが高かったと言います。コミュニケーション関連支出で最も大きな割合を占めているのはプリント資料の郵送料となっている一方、アプリは寿命が長いこともあり、コストは中規模の年金プランのコミュニケーション支出と同程度とされます。

この事例はデジタルプラットフォームの賢い利用例として注目を集めました。クーティエ氏は、キングフィッシャーへの同アプリに関する問い合わせは、他社だけでなく英国財務省からもあったと言います。

「当社が提供できる最も重要な教訓は、楽しくシンプルで魅力的なアプリを作るべきだということです。長期的な退職プランはなかなか理解されず、知識を身につけてもらうには時間がかかるだけでなく、反復して教える必要もあります。」

【ご留意事項】

- 本資料は、アリアンツ・グローバル・インベスターズ・ジャパン(以下、当社)のグループ会社であるAllianz SEが作成したProject Mを当社が翻訳したものです。本資料の取り扱いは御社内限りでお願いいたします。
- 本資料は、金融について情報を提供するものであり、当社の戦略等の勧誘を行うものではありません
- 本資料の内容には正確を期していますが、必ずしもその完全性をAllianz SE及び当社が保証するものではありません
- 本資料には将来の市場の見通し等に関する記述が含まれている場合がありますが、それらは資料作成時における当社またはAllianz SEの見解であり、将来の動向や結果を保証するものではありません
- 本資料に記載されている内容は既に変更されている場合があります、また、予告なく変更される場合があります
- 最終的な投資の意思決定は、商品説明資料等をよくお読みの上、お客様ご自身の判断と責任において行ってください
- 本資料には、当社がAllianz SEから対外秘扱いで入手した情報が含まれていますので、Allianz SEまたは当社の事前の承諾なく第三者に開示すること、当該資料の一部または全部の使用、複製、転用、配布等をご遠慮ください

アリアンツ・グローバル・インベスターズ・ジャパン株式会社
金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第424号
一般社団法人日本投資顧問業協会 加入
一般社団法人投資信託協会 加入