

DC형 퇴직연금 가입자 만족도 제고 방안

2016년 5월 20일



발표자 : 신민성

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 방법 및 구성

제2장 퇴직연금제도 고찰

제1절 퇴직연금제도 개관

제2절 국내외 퇴직연금제도 분석

제3장 퇴직연금 가입자 및 사업자 고찰

제1절 퇴직연금 가입자 이해

제2절 퇴직연금 사업자 이해

제4장 실증연구

제1절 연구의 모형 및 가설설정

제2절 자료수집 및 분석방법

제3절 측정항목의 평가

제4절 구조방정식 모형검증 및 가설검증

제5장 퇴직연금사업자 역량 강화 및 가입자 만족 제고 방안

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

제2절 퇴직연금 가입자 만족 제고 방안

제6장 결론 및 향후 연구

제1절 결론 및 시사점

제2절 연구의 한계점 및 향후 연구 과제

제1절 연구의 배경 및 목적

□ 연구의 배경

- 저성장, 저금리 및 급속한 고령화로 은퇴설계의 중요성 증가
- 국민연금의 수급권의 불안과 낮은 소득대체율로 충분한 노후소득 보장 미흡
- 퇴직연금시장은 도입 후 10년 경과, 가입자 530만명, 107조원 규모로 성장
- 현재 퇴직연금 사업자 역량 부족, 퇴직연금 가입자 불만족 증가

□ 연구의 목적

- 퇴직연금 사업자 역량 강화 및 퇴직연금 가입자 만족의 제고 방안 제언

제2절 연구의 방법 및 구성

□ 연구의 방법

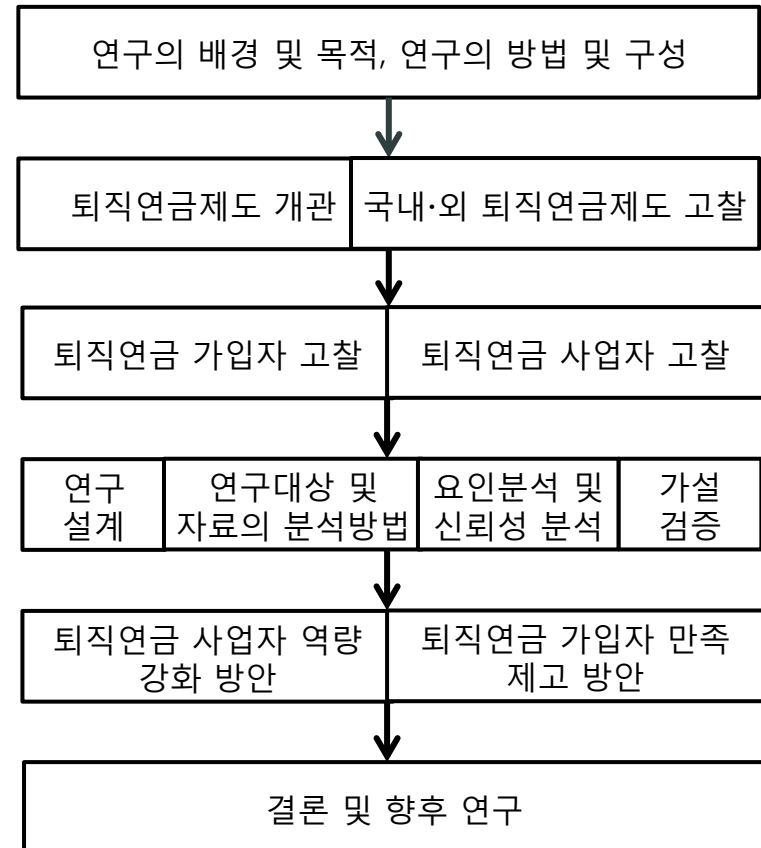
- 문헌연구

- 퇴직연금제도
- 해외 퇴직연금제도
- 퇴직연금 가입자
- 퇴직연금 사업자

- 실증연구

- 연구모형 설계
- 연구가설 설정
- 설문조사
- 통계분석(구조방정식)

□ 연구의 구성



제1절 퇴직연금제도 개관

□ 퇴직연금제도의 정의

- 확정급여형제도(DB: Defined Benefit): 기존의 퇴직금 제도와 유사
- 확정기여형제도(DC: Defined Contribution): 사용자 납입, 근로자 운용
- 개인형퇴직연금제도(IRP: Individual Retirement Pension): 개인퇴직계좌

□ 퇴직연금제도의 필요성

- 근로자 입장: 수급권 강화, 운용방법의 선택권 보장, 자산관리 환경변화 대응,
다양한 노후 설계 제공, 세액공제혜택
- 사용자 입장: 부채비율 개선, 법인세 절감 효과, 비용 예측 및 재무관리 용이,
비용부담 평준화, 근로자의 사기 진작, 협력적 노사관계 구축

제2절 국내외 퇴직연금제도 분석

□ 주요국 퇴직연금제도 체계

- 임의적 제도: 한국, 미국, 일본
- 강제적 제도: 영국, 호주, 홍콩, 싱가포르, 말레이시아

□ 주요국 퇴직연금제도 지급형태 및 과세체계

- 지급형태: 63세 이후 연금으로 지급, 싱가포르의 최소 적립금액기준 제도
- 과세체계
 - EEE: 홍콩, 싱가포르, 말레이시아
 - EET: 한국, 미국, 영국,
 - TTT: 호주

제1절 퇴직연금 가입자 이해

□ 퇴직연금 가입자 특성

- 기대성: 퇴직연금 사업자로부터 제공 받고 싶어하는 요인
- 필요성: 은퇴에 대한 인식 요인
- 적극성: 은퇴에 대한 태도 요인

□ 퇴직연금 가입자 만족

- 재무적 만족: 자산관리 및 증식 등 재무적 만족도 요인
- 비재무적 만족: 사회활동 참여 등 비재무적 만족도 요인

제2절 퇴직연금 사업자 이해

□ 전문성

- 인력의 전문성: 전문가비율, 전문가의 지식수준, 업무처리 능력
- 전문조직체계: 전담조직

□ 자산운용능력

- 상품 제공 능력: 운용상품의 다양성, 운용상품의 경쟁력, 운용상품 선정 기준
- 상품 운용 능력: 운용전략 및 프로세스, 투자실적, 모니터링 체계

□ 서비스

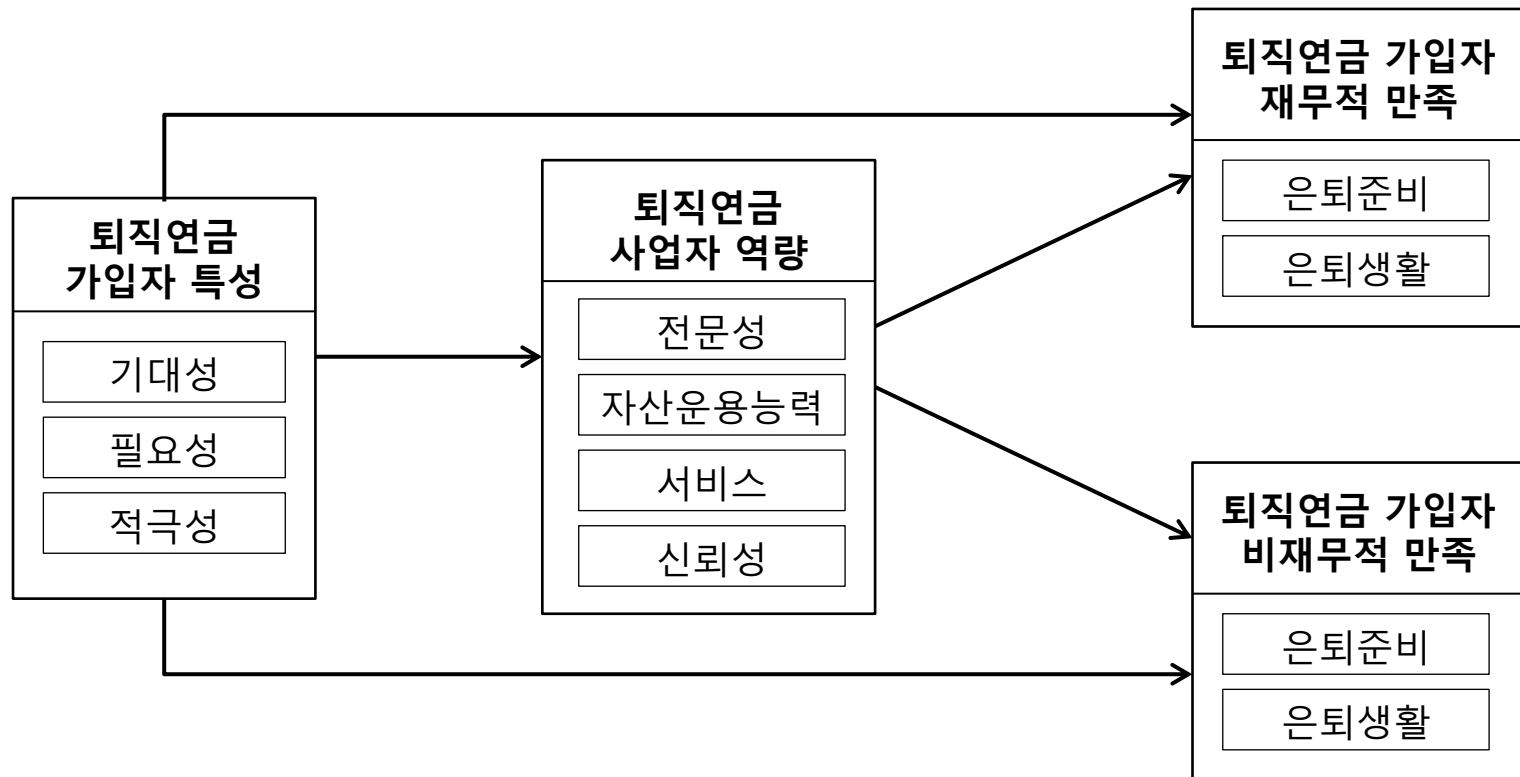
- 가입자 서비스: 운용관련 보고, 가입자 교육
- 사무처리 역량: 업무 처리 프로세스, 전산시스템, 웹사이트, 콜센터

□ 신뢰성

- 대외 신뢰도: 신용평가 등급, 경영 건전성, 재무 건전성
- 고객 정보 보호: 보안 시스템

제1절 연구모형 및 가설의 설정

□ 연구모형



제1절 연구모형 및 가설의 설정

□ 가설설정

연구가설		선행연구
가설 1	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 사업자 역량	한정구(2013), 배재덕(2013), 강성욱(2014) 등
가설 2	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 가입자 재무적 만족	강주연(2014), 강정애(2013), 김종모(2014), 등
가설 3	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 가입자 비재무적 만족	
가설 4	퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 재무적 만족	류건식과 이봉주(2011), 김병선 외(2012), 김대완 외(2012) 등
가설 5	퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 비재무적 만족	
가설 6	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 재무적 만족	김동배 외(2012), 강정애(2013), 오진호 외(2012) 등
가설 7	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 비재무적 만족	

제1절 연구모형 및 가설의 설정

□ 조작적 정의

- 퇴직연금 가입자의 특성: 퇴직연금 가입자의 은퇴에 대한 인식 또는 태도
 - 기대성, 필요성 및 적극성으로 분류
- 퇴직연금 사업자의 역량: 퇴직연금 사업자에 요구되는 핵심역량
 - 전문성, 자산운용능력, 서비스 및 신뢰성으로 구성
- 퇴직연금 가입자의 재무적 만족: 가입자의 재무적 측면에서의 만족
 - 현재 시점에서 평가하는 은퇴준비와 연금 수령 시점의 은퇴 생활로 구분
- 퇴직연금 가입자의 비재무적 만족: 가입자의 비재무적 측면에서의 만족
 - 현재 시점에서 평가하는 은퇴준비와 연금 수령 시점의 은퇴 생활로 구분

제2절 자료수집 및 분석방법

□ 연구대상 및 설문지 구성

- 은행, 보험, 증권사의 퇴직연금 가입자 369명 대상

변수	변수명		대표적인 설문 문항(예)	
독립변수	퇴직연금 가입자 특성	기대성	퇴직연금의 적립금 납입 등의 편의성 중시	
		필요성	경제적 준비에 필요	
		적극성	퇴직연금 부담금을 적극적으로 운용	
매개변수	퇴직연금 사업자 역량	전문성	퇴직연금 컨설팅 담당자의 지식과 경험 풍부	
		자산운용능력	경쟁력 있는 상품을 제공	
		서비스	사후 관리 서비스나 교육 제공	
		신뢰성	경영건전성이나 재무건전성이 양호	
종속변수	퇴직연금 가입자 만족	재무적 만족	은퇴준비	현재 노후자금 준비나 보유자산증식에 만족도
			은퇴생활	향후 수령 가능 연금액에 대한 만족도
		비재무적 만족	은퇴준비	현재 은퇴생활 준비에 대한 만족도
			은퇴생활	연금수령 시 여가문화생활에 대한 만족도
인구통계학적 특성			성별, 연령, 월평균 소득, 퇴직연금 적립금	

제3절 측정 항목의 평가

□ 타당성 및 신뢰성 검증

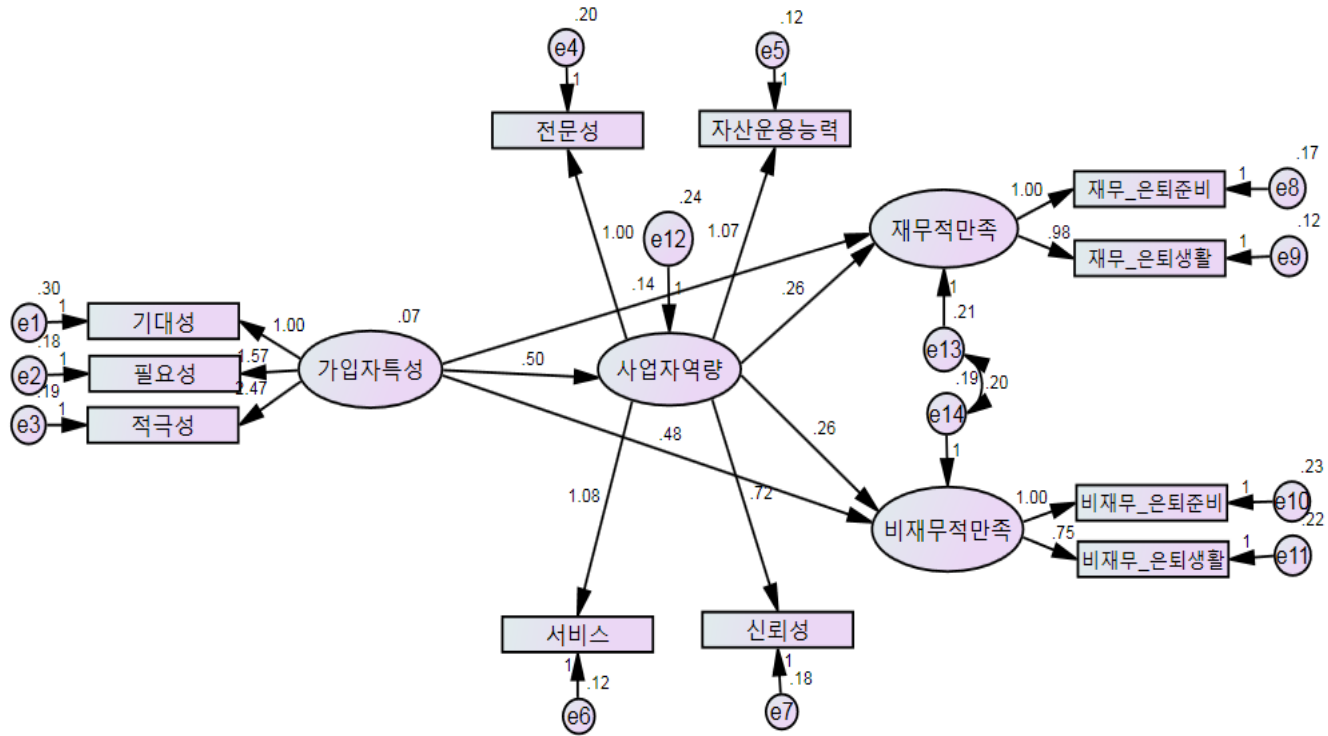
- 탐색적 요인분석: 타당성 검증위해 주성분분석방식과 베리맥스 직각회전방식 사용
 - 퇴직연금 가입자 특성, 퇴직연금사업자 역량, 퇴직연금 가입자 만족
- 신뢰성 분석: 크론바하 알파계수 사용
 - 퇴직연금 가입자 특성, 퇴직연금사업자 역량, 퇴직연금 가입자 만족

□ 측정변수의 기초분석

- 기술통계 분석
 - 타당성과 신뢰성이 검증된 측정변수들에 대한 기초분석(평균, 표준편차 등)
- 상관분석: Pearson 상관계수 사용
 - 측정변수들 간의 관련 정도 파악

제4절 구조방정식 모형 및 가설검증

□ 구조방정식 연구모형



제4절 구조방정식 모형 및 가설검증

□ 가설검증 결과

연구가설		경로계수	P값	결과
가설 1	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 사업자 역량	0.499	0.000***	채택
가설 2	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 가입자 재무적 만족	0.136	0.334	기각
가설 3	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 가입자 비재무적 만족	0.478	0.005**	채택
가설 4	퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 재무적 만족	0.259	0.000***	채택
가설 5	퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 비재무적 만족	0.257	0.000***	채택
가설 6	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 재무적 만족	0.070	0.001**	채택
가설 7	퇴직연금 가입자 특성 → 퇴직연금 사업자 역량 → 퇴직연금 가입자 비재무적 만족	0.068	0.002**	채택

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

□ 전문성

- 연금 자산 전문 인력의 양성과 확충

- 퇴직연금 제도 전반에 대한 지식수준 및 컨설팅 역량 강화
- LDI 전문인력
- 상품 선정 및 리밸런싱
- 본부 및 지점 퇴직연금 전문인력 확충: 전국적인 신규 및 기존 고객 서비스 체계 구축

- 퇴직연금 통합서비스 제공을 위한 조직체계 구축

- 퇴직연금 전담 조직 구비: 충분한 서비스를 위한 인프라 구축
- 회사 차원의 적극적인 지원: Owner 경영과 전문경영인 차이
- 일본: DC형 전문회사, 운영관리 전문회사, 자산관리전문회사 등
- 글로벌컨설팅사: 머서, 에이온휴잇, 타워 와슨, 뱅가드(DC와 IRA에 역량 집중)

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

□ 자산운용능력

- 퇴직연금 가입자 펀드 교체 사유(피델리티, 2014)
 - 수익률 부진(63%), 투자옵션 추가(50%), TDF 추가(33%)
- 자산운용 규제 완화: 위험자산 한도 상향 조정(40% →70%)
- 상품전문 인력의 확보 또는 보강
 - 다양한 상품 라인업: 멀티에셋펀드, 재간접펀드, TDF, 연금지급형
 - 고객별 맞춤형 포트폴리오 서비스: 운용실적 제고
- 자산운용시스템 구축
 - 상품 운용 절차 체계화: 신상품 선정, 추천 펀드 결정, 리밸런싱
 - 자산운용 가이드 라인 마련: 투자원칙에 입각한 운용
 - 다양한 투자 인프라 제공: 위험자산배분시스템, 자동배분 기능

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

□ 서비스

- 퇴직연금 서비스 중요

- 에이온 휴잇(2014): 퇴직연금 서비스 수령자 평균 3.32% 수익률 차이, 퇴직연금사업자의 역량에서 가장 빠른 증가세 시현
- 피델리티(2014): 수익률 정보와 종업원 교육이 퇴직연금 가입자 만족도에 가장 중요

- 맞춤형 컨설팅 서비스 제공력 강화

- Plansponsor: 퇴직연금사업자의 가입자에 대한 맞춤형 서비스 능력 가장 중요(콜센타와 웹의 통합, 메시지 캠페인과 개별면담의 통합, 가입자 개별 어드바이스)
- 머서: 가입자와 상호작용 유도 목표(저축목표 설정, 동기 부여, 적극적 투자가로 변환, 투자금액과 분산투자 수준 증가, 퇴직연금 적절한 활용 안내, 은퇴 전후 재무설계 제공 등)

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

□ 서비스

- 맞춤형 컨설팅 서비스 제공력 강화

- 타워 와슨: 고객 수요 충족할 대표 솔루션 제공(부채 헷징기법이 결합된 분산 포트폴리오 제공, 헷지펀드와 사모펀드 투자 포트폴리오 제공)
- 에이온 휴잇(2015): 화이트 라벨링 통한 경쟁력 있는 상품 제공(TDF나 특정 투자목표 달성 펀드로 단일투자전략이나 멀티에셋투자전략으로 구성)

- 교육 역량 강화

- Plansponsor: 은퇴설계(51%), 투자 정보(38%), 저축과 예산(35%) 수요
- 금융투자협회(2014): 퇴직연금사업자와 사업장의 교육 매우 미흡
- 피델리티(2014): 초기 재무교육 시작, 전용 인터넷 생방송, 월간 소식지, 법규 또는 투자 정보 관련 보고서, 의사 소통과 교육 자료 통합, 퇴직연금 설계 관련 강력한 온라인 퇴직연금 사이트 제공

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

□ 서비스

- 교육 역량 강화

➤ Davidson(2015):

- 1단계: 온라인 교육과 재무상태 분석 및 계획
- 2단계: 1단계에서 평가하고 결정한 주제에 대한 워크숍 및 인터넷 방송
- 3단계: 특별한 이슈에 대한 꾸준한 교육 유지를 위한 전화 코칭, 재무설계에 대한 심도있는 일대일 미팅 통한 행동변화 유발

➤ 기타 개선 필요 사항

- 1년에 2회 이상 대면교육 제공 의무화
- 교육 내용 강화: 상품, 투자교육, 재무설계, 은퇴설계 등
- 교육 채널 다양화: 집합, 서면, 온라인, 인터넷, 웹사이트, 모바일, 방송
- 접근 용이한 시스템 구축: 가입자 접근 및 정보 습득 용이

제1절 퇴직연금 사업자 역량 강화 방안

□ 신뢰성

- 보안시스템 강화
 - 서비스의 기본
 - 사상누각
- 양호한 고객수익률 제공을 목표로 하는 퇴직연금 경영전략
 - 퇴직연금 가입자의 노후대책 마련에 집중하는 경영전략
 - 재무건전성
 - 경영건전성
 - 고객만족도
 - 브랜드 파워

제2절 퇴직연금 가입자 만족 제고 방안

□ 정부 차원

- 사적연금 활성화를 위한 퇴직연금세부정책의 실천 및 지속적인 보완
- 세액공제한도액 증액 등 퇴직연금 관련 세제 혜택 확대
 - 401(k) 한도액(2014 기준): 기준연봉의 15%와 17,500 달러 중 적은 금액, 50세 이상 5,500달러 추가 인정
- 투자한도 규제 등 자산운용규제에 대한 추가 완화: 위험 자산 한도 철폐
 - 선진 7개국 자산배분 추이(타워 와슨, 2014): 대체투자 5%(1995)→ 18%(2013)
- 퇴직연금 수령 방식 변경 등 수령제도 개선
 - CPF LIFE: CPF 최소 적립금액기준 충족 시 이전, 연금 수령
- 보다 나은 퇴직연금자산운용이 가능한 디폴트 상품 도입
- 퇴직연금 도입 사업장의 가입자를 대상으로 한 교육 개선
 - 퇴직연금 도입 사업자 주도, 가입교육 방식 변경, 내용 충실화
 - 영국: 연금제도 교육서비스센터, 일본: DB Planner, DC Advisor

제2절 퇴직연금 가입자 만족 제고 방안

□ 퇴직연금 사업자 차원

- 퇴직연금 가입자의 기대성을 충족할 수 있는 가입자별 자산관리 서비스 제공
 - 다양한 상품 구비
 - 생애자산배분 관점에서의 포트폴리오 제공 인프라
- 퇴직연금 가입자에게 은퇴설계의 필요성을 인식시키고 자신의 연금을 주도적으로 관리할 수 있는 교육 서비스 제공
- 은퇴에 대한 태도 강화
 - Positive Investment Experience
- 재무 및 비재무적 요인을 포함하는 통합적인 은퇴솔루션 제공

제1절 결론 및 시사점

□ 결론

- 퇴직연금 가입자의 특성이 퇴직연금 사업자 역량과 퇴직연금 가입자의 비재무적 만족에 영향을 미침
- 퇴직연금 사업자의 역량이 퇴직연금 가입자의 재무적 만족과 비재무적 만족에 영향을 미침
- 퇴직연금 가입자의 특성은 퇴직연금 사업자의 역량을 매개로 퇴직연금 가입자의 재무적 만족과 비재무적 만족에 영향을 미침

□ 시사점

- 퇴직연금 사업자 역량을 체계적으로 분석하여 사업자 역량 강화 방안 제언
- 퇴직연금 가입자 만족 제고를 위하여 정부 차원과 사업자 차원으로 구분하여 방안 제시

제2절 연구의 한계 및 향후 연구과제

□ 연구의 한계

- 설문 대상자가 금융기관 종사자로 한정되어 조사됨
- DC 가입자 만을 대상으로 설문조사를 실시하여 IRP나 DB가입자에 대한 연구를 하지 못함

□ 향후 연구과제

- 금융기관 뿐 아니라 타 산업에 종사하는 퇴직연금 가입자를 대상으로 확대하여 연구하고 더 나아가 금융기관과 타 산업 간의 비교 분석
- IRP나 DB가입자까지 연구대상을 확대하여 퇴직연금제도 전반의 상호 관계를 연구 분석

감사합니다.