

2004年9月2日

報道用資料J.D. パワー 概要J.D. パワー・アンド・アソシエイツ(J.D. Power and Associates)概要

- 【設立】 : 1968年
- 【所在】 : 米国カリフォルニア州
- 【会長】 : J.D. パワー 世(創業者)(J.D. Power )
- 【社長兼CEO】 : スティーブン・C・グドール (Stephen C. Goodall)
- 【企業理念】 : 消費者のニーズである、VOC (Voice of the Customer: 顧客の声) を測定し、“Actionable Information (有益で価値の高い情報)” に変換して、企業に提供することで顧客志向の経営を支援し、企業価値の向上に貢献する。
- 【沿革】 : 1968年、J.D. パワー 世が J.D. Power and Associates を設立し、自動車業界を中心にマーケティング調査を実施。1969年2月法人化。  
1981年、初めて自動車業界のCSI 調査を開始。  
その後、IT、OA 機器、テレコミュニケーション、航空、ホテル、住宅、金融、エネルギーなど、様々な分野で顧客満足度調査を実施。また、カナダ、アジア、ヨーロッパ、オーストラリアに拠点を広げ、グローバルでの活動を実施。

J.D. パワー アジア・パシフィック(J.D. Power Asia Pacific)概要

- 【設立】 : 1990年
- 【所在】 : 日本 / シンガポール
- 【代表取締役会長】 : J.D. パワー 世
- 【代表取締役社長兼CEO】 : 蓮見 南海男
- 【沿革】 : 1990年、日本における活動開始。  
1997年、アジアにおける調査開始。  
1999年、シンガポール支店を開設。アジアでの活動を拡充。  
シンジケート調査実施国は、日本、中国、インド、台湾、タイ、フィリピン、マレーシア、インドネシアの8カ国。

日本で目指すもの

弊社は、VOC (Voice of the Customer: 顧客の声) を真実の声と捉え、アメリカで35年以上にわたり培ってきた独自の手法を活かし、顧客と企業を結ぶ架け橋となって、顧客本位の社会の実現を目

指していく。

従来から多くの日本企業は、VOC よりも企業論理（＝経営効率性重視/低コスト追求など）を優先してきた傾向があり、特に、最近では顧客視点を欠いた企業活動がたびたび社会問題化してきている。こんな時代背景の中で、日本の顧客は、商品・サービスの質に関する、顧客の声に基づく中立的で信頼できる情報を求め始めていると考えている。

弊社は、中立的な立場で実施した顧客の声に基づいた調査結果を継続的に公表することで、顧客が商品やサービスを選択する際の有益な情報を提供していく。

### **調査結果の公表**

弊社では、下記のような調査結果の一部をプレスリリースとしてホームページ上で公表している。  
（一部、今後の公表予定も含む）

#### **（１）日本での自動車シンジケート調査レポート**

- ・ 日本軽自動車初期品質調査 (Mini-Car IQS)
- ・ 日本軽自動車商品性評価調査(Mini-Car APEAL)
- ・ 日本自動車耐久品質調査(VDS)
- ・ 日本自動車セールス満足度調査(SS1)
- ・ 日本自動車サービス満足度調査(CSI)
- ・ 日本軽自動車サービス満足度調査(Mini-Car CSI)
- ・ 日本自動車ディーラー満足度調査(DAS)
- ・ 日本OE (Original Equipment : 新車装着) タイヤ顧客満足度調査(TCSI)
- ・ 日本冬用タイヤ顧客満足度調査(WTCSI)
- ・ 日本自動車先進技術調査(AETS)
- ・ 日本自動車ファイナンス調査(AFS)

#### **（２）海外での自動車に関する調査レポート**

##### **【米 国】**

初期品質調査(IQS)、耐久品質調査(VDS)、商品性評価調査(APEAL)、セールス満足度調査(SS1)、サービス満足度調査(CSI)、代替エンジン米国消費者意識調査、他

##### **【ヨーロッパ】**

ドイツ自動車顧客満足度調査(CSI)、英国自動車顧客満足度調査(CSI)

##### **【中国、インド、台湾、タイ】**

初期品質調査(IQS)、商品性評価調査(APEAL)、セールス満足度調査(SS1)、サービス満足度調査(CSI)、OE タイヤ顧客満足度調査(TCSI)

##### **【フィリピン、マレーシア、インドネシア】**

初期品質調査(IQS)、セールス満足度調査(SS1)、サービス満足度調査(CSI)

#### **（３）日本での自動車分野以外のシンジケート調査レポート**

- ・ コピー機/複合機顧客満足度調査
- ・ プリンター顧客満足度調査

- ・ ソリューションプロバイダー顧客満足度調査
- ・ 携帯電話顧客満足度調査
- ・ 携帯電話端末顧客満足度調査
- ・ 宅配便顧客満足度調査
- ・ 自動車保険顧客満足度調査

### 蓮見南海男（代表取締役社長 兼 CEO）プロフィール

神奈川県出身。1968年慶応義塾大学経済学部卒。1991年ハーバード・ビジネススクールAMP108修了。1968年三菱商事株式会社に入社、30年以上にわたり同社の自動車事業に携わる。この間、米国、フランス等に通算13年間駐在する。1995年自動車第一本部長に就任。2000年同社を退職と同時に株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックに代表取締役専務として入社、現在代表取締役社長。米国J.D.パワー・アンド・アソシエイツ社のシニア・パートナーを兼務する。

### **【蓮見社長コメント】**

創業者であるJ.D. パワー 世の「顧客の声（VOC: Voice of the Customer）、すなわち真実の声をもって客観的な立場で企業と消費者の架け橋となり、社会に役立ちたい」という理念と情熱、その結果として社会から信頼を得てきた自信と爽やかな人柄に接し、J.D. パワー アジア・パシフィック社に身を投じ5年近くが経ちました。

顧客視点の社会を実現するためにはCS（Customer Satisfaction）に対する、

- 1．企業の最高責任者の「消費者のモノサシ」で経営するリーダーシップ
- 2．継続的改善から生まれる社員の意識改革
- 3．CS改善・向上が測定可能な調査システムの構築
- 4．継続的改善活動をするための組織・仕組み

が大切と考えます。上記を実現するための経営指標として当社のシンジケート調査が一層活用され、またCSの評価がバランスシート上の大切な財産と考える経済社会が日本・アジアにやってくる日が近いことを願って止みません。

### 連絡先

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック  
 コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野  
 住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル(〒105-0001)  
 電 話： 03-3459-1865  
 F A X： 03-3459-1810  
 e-mail： mkawano@jdpower.co.jp  
 H P： <http://www.jdpower.co.jp>