

Press Release

報道用資料

2006年8月28日

顧客満足(CS)の国際的な専門機関が、40年の研究成果にもとづくCS経営書を発行

『J.D. パワー 顧客満足のすべて 信頼と品質は顧客が決める』

株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、このたび『J.D. パワー 顧客満足のすべて 信頼と品質は顧客が決める』をダイヤモンド社より発行いたしました。

J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（J.D. パワー アジア・パシフィックの米国本社）および弊社は CS（顧客満足度）調査・コンサルティングの専門機関として、北米、欧州、アジアをはじめ世界各国で CS に関する情報を提供し、さまざまな業界ならびに消費者から高い信頼・支持を集めています。

本書は J.D. パワーの創業以来約 40 年にわたる顧客満足の研究成果をもとに、顧客の声をどのように収集し分析するか 顧客接点の管理はもちろんのこと、人材採用と育成など顧客満足経営に必要な要件を網羅、戦略から戦術に至るまで詳細にソリューションを示しています。企業経営者や顧客満足向上の最前線にいる人々に対して、顧客に支持される企業経営のすべてを伝えることを目的に執筆されました。日本の自動車メーカーをはじめとする実例を多数紹介しております。本書の詳細は以下の通りです。

『J.D. パワー 顧客満足のすべて 信頼と品質は顧客が決める』

J.D. パワー 世 + クリス・ディノーヴィ 著
蓮見南海男 訳
ダイヤモンド社 刊

46 版・上製・312 ページ
税込み 2,520 円（本体価格 2,400 円）
ISBN 4-478-37520 8 C 0034



【著者 J.D. パワー 世 + クリス・ディノーヴィについて】

J.D. パワー 世： J.D. パワー・アンド・アソシエイツのエグゼクティブ・バイス・プレジデントであり、創業者の長男。大手広告代理店や大手自動車メーカーを経て 1990 年入社。現在、海外拠点の統括責任者。

クリス・ディノーヴィ： J.D. パワー・アンド・アソシエイツのバイス・プレジデント。「顧客の声」(Voice of the Customer、VOC) をベースにクライアント企業の顧客満足と利益の向上を支援する。自動車ディーラーのマネジャー、消費者保護を専門とする弁護士など、入社前の幅広い経験が現在の仕事に生きている。

【訳者 蓮見 南海男について】

1968 年三菱商事入社、30 年以上にわたり自動車事業に携わる。1995 年自動車第一本部長に就任。2000 年退職と同時に 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。

（次ページに目次、問合せ先）

【目次】

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1章 顧客満足は利益の源泉 | 10章 業界の常識を破れ |
| 2章 意思なきところに道はない | 11章 人材採用のコツ |
| 3章 顧客ロイヤルティはなぜ重要か | 12章 従業員の判断に任せる |
| 4章 業績不振の本当の原因 | 13章 災い転じて福となす法 |
| 5章 推奨者、無関心者、そして刺客 | 14章 コミュニティの形成とファンの育成 |
| 6章 顧客接点は一様ではない | 15章 オンライン経験をコントロールする法 |
| 7章 期待の先に満足はある | 16章 本末転倒に注意せよ |
| 8章 約束しすぎが失望を招く | 17章 VOC 経営こそ企業成長のカギ |
| 9章 トップの意思を伝える | |

【お問合わせ先】

(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、杉崎
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-4550-8090
F A X： 03-4550-8151
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

(株) ダイヤモンド社
第一編集部 前澤 (マエサワ)
住 所： 東京都渋谷区神宮前 6-12-17 ダイヤモンドビル
電 話： 03-5778-7232
e-mail： mae@diamond.co.jp
表紙画像、目次データ、著者写真などもご用意できます。

< 株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて >

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト www.jdpower.co.jp まで。

< J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて >

ザ・マグローヒル・カンパニーズの一部門である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ (本社：米国カリフォルニア州ウエストレイク・ビレッジ) は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

< ザ・マグローヒル・カンパニーズについて >

1888 年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界 38 カ国に 290 カ所以上の拠点を有し、2005 年の売上高は 60 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。