

Press Release

報道用資料

2007年11月26日

ネットワーク機器に対する満足度、ヤマハが第1位

2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー4世）は、2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は全国の従業員数 100 名以上の企業を対象に、ネットワーク機器（スイッチおよびルーター）の満足度を調べるもので、今回が初めての実施となった。2007年7月から8月にかけて 25,438社に対して郵送調査を行い、2,299社から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては4つのファクターを設定し評価を得ている。それらのファクターは総合満足度に対する影響度順に「コスト」（33%）、「製品」（26%）、「保守対応」（22%）、「導入（設置/設定）ベンダーの対応」（19%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。各ファクターにおける合計 28 の詳細項目に対する顧客の評価を基に総合満足度スコア（1,000ポイント満点）の算出を行っている。＜参考：4ページの円グラフ＞

価格と品質への顧客期待に応えることが、競争力を高めるカギ

総合満足度ランキングでは、ランキング対象となった5社中、ヤマハが第1位となった。スコアは784ポイントだった。総合満足度に対する影響度が高い「コスト」で他社を大幅に上回る評価を得ており、このことが総合満足度1位につながった。第2位はNEC（778ポイント）で、「製品」、「保守対応」、「導入（設置/設定）ベンダーの対応」で他社を上回った。第3位にはアライドテレシスが766ポイントで続いた。

ネットワーク機器の故障発生率は3割程度で、過半がトラブルなく稼動していることがわかった。しかし、ひとたび故障が発生すると、その頻度や程度によらず、顧客満足度は平均を下回る。品質に対する企業の要求水準は高く、障害が少なく安定した製品を供給することがメーカーにとって重要となっている。

また企業の従業員規模が大きくなるほど、機器を選ぶ際に製品価格や保守料金の妥当性を重視する傾向があることがわかった。企業のネットワーク構築においては、その規模が大きくなるほど、当然ながら必要とされる機器が増える。そのため1台あたりの単価が低額であったとしても、価格に対して厳しい見方がなされている。品質に優れた製品をいかに適切な価格で供給できるかが競争優位に立つための必須要件となっている。

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

< 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・マグロウヒル・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ェストレイク・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・マグロウヒル・カンパニーズについて >

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズ (NYSE: MHP) は、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

< 当調査に関するお問い合わせ先 >

(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

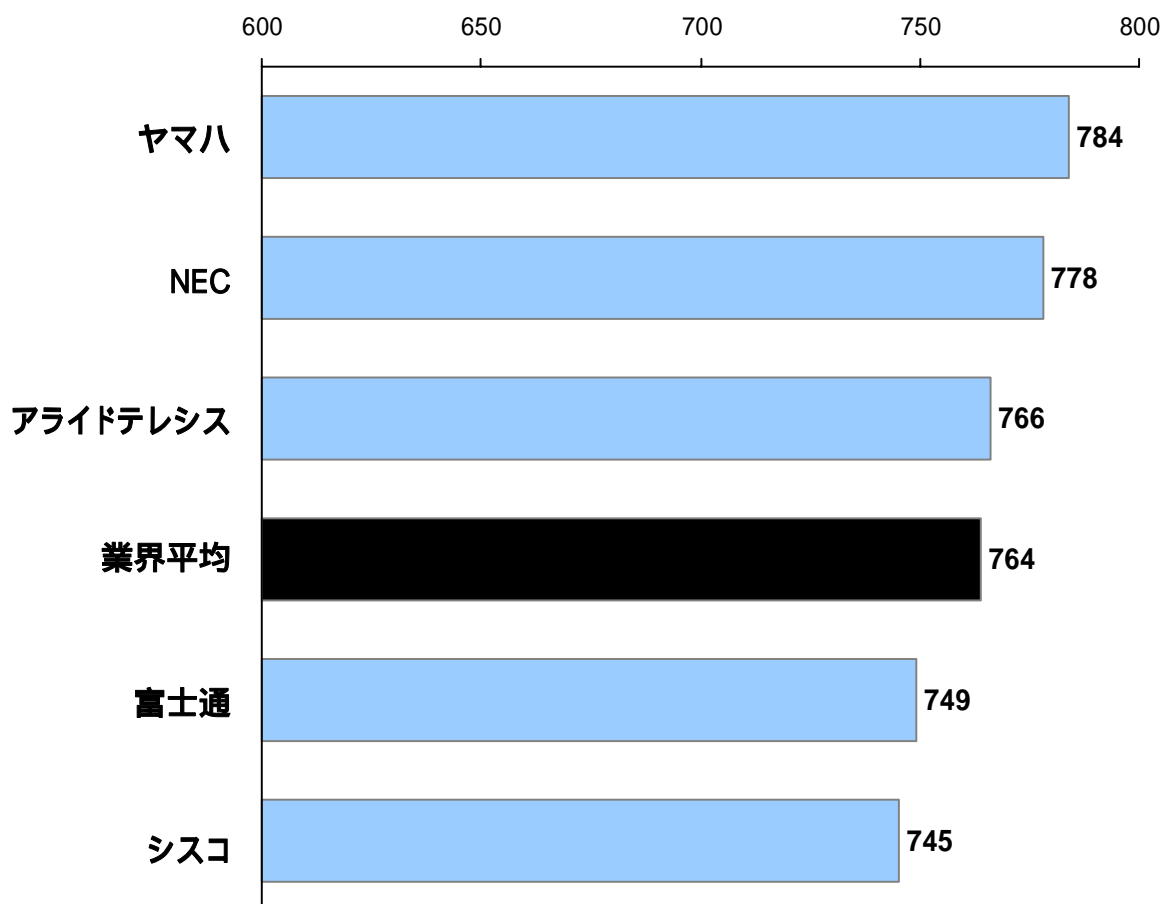
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

< ご注意 >

本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) その他のメーカーは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

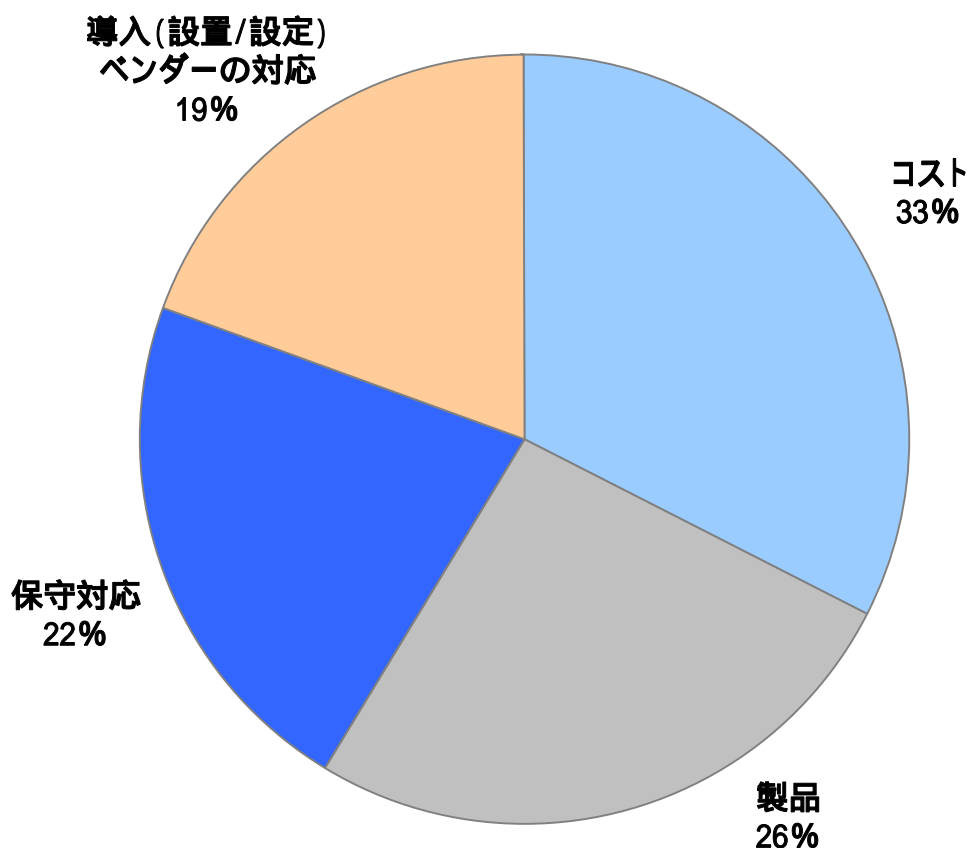
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ネットワーク機器顧客満足度調査SM)を明記して下さい。