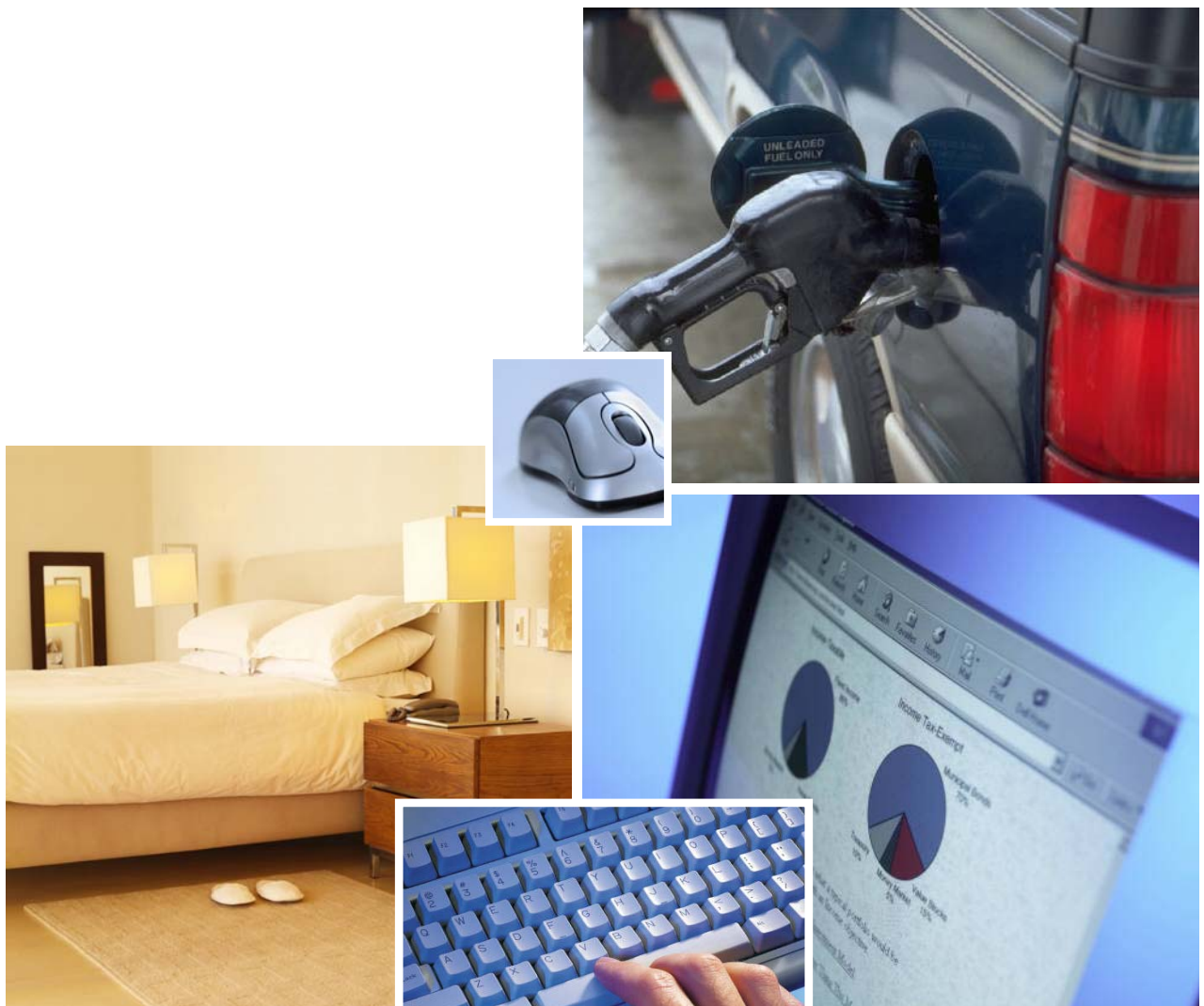


2009

**J.D. POWER ASIA PACIFIC**

サービス産業/テクノロジー産業  
シンジケート調査レポートのご案内



目次

オフィスオートメーション&コンピューター業界	ページ
日本カラーコピー機(複合機)顧客満足度調査 .....	3
日本カラーレーザープリンター顧客満足度調査 .....	3
日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査 .....	3
日本ドキュメントソリューション実態調査 .....	3
<b>パーソナルデジタル機器業界</b>	
日本デジタルカメラ顧客満足度調査 .....	4
<b>テレコミュニケーション業界</b>	
日本携帯電話サービス顧客満足度調査 .....	5
日本携帯電話端末顧客満足度調査 .....	5
日本法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査 .....	5
日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査 .....	5
日本法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査 .....	6
日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査 .....	6
<b>金融業界</b>	
日本自動車保険顧客満足度調査 .....	7
日本事故対応満足度調査 .....	7
<b>エネルギー業界</b>	
日本サービスステーション顧客満足度調査 .....	8
<b>旅行業界</b>	
日本ホテル宿泊客満足度調査 .....	9
日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査 .....	9
調査レポートに関するお問合せ先 .....	10

### 日本カラーコピー機(複合機)顧客満足度調査

－日本語

1993年開始のプログラム。国内の企業(従業員30名以上規模)を対象に、カラーコピー機(複合機)の顧客満足や購買行動、販売店/保守サービス活動について分析している。また、販売店や保守サービスの活動レベルと顧客満足の関係も分析しており、顧客満足度向上のアクションプラン作成のための基礎データとしてまとめている。

リリース時期  
2009年8月

### 日本カラーレーザープリンター顧客満足度調査

－日本語

1997年開始のプログラム。国内の企業(従業員30~299名規模)を対象に、カラーレーザープリンターの利用や管理の実態、購買行動、販売店活動の実態、また、商品/販売/保守に対する満足度を明らかにする。

リリース時期  
2009年9月

### 日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査

－日本語

1998年開始のプログラム。国内の企業(従業員100名以上規模)を対象に、情報システムの構築サービスやハードウェア保守サービスを委託したITソリューションベンダーに対する顧客満足度を測定し、各社のポジショニングや問題、課題を明らかにする。

リリース時期  
2009年10月

### 日本ドキュメントソリューション実態調査

－日本語

2009年開始のプログラム。国内の企業(従業員300名以上規模)を対象に、コピー機などの入出力機器やITシステムを使用した紙媒体の電子化、また電子化した文書情報を有効活用する取り組みの実態を明らかにする。併せて、オフィスで使用する出力機器の台数・構成・配置といった出力環境の見直しや入出力業務などの外部委託状況を明らかにする。

リリース時期  
2009年9月

## 日本デジタルカメラ顧客満足度調査

—日本語

2007 年開始のプログラム。デジタルカメラの購入者を対象に、製品に対する顧客満足度を測定し、各社の市場におけるポジショニングや特性、問題点を明らかにする。同時に、購入行動や利用状況を測定し、満足度とこれらの関連性を分析している。

※米国でも同様の調査を実施

リリース時期

2009 年 3 月

### 日本携帯電話サービス顧客満足度調査

—日本語

1999 年開始のプログラム。携帯電話利用者を対象に、携帯電話サービスについての満足度、購買行動、利用実態、企業イメージ等を測定。各社の顧客満足度やその背景要因等を分析し、各社の強み・弱みを明らかにする。

リリース時期  
2009 年 11 月

※米国、英国でも同様の調査を実施

### 日本携帯電話端末顧客満足度調査

—日本語

2004 年開始のプログラム。1年以内に発売された携帯電話機を購入した利用者を対象に、携帯電話機の満足度、購買行動、利用実態を測定。携帯電話機メーカー各社の顧客満足度や背景要因等を分析し、各社の強み・弱みを明らかにする。

リリース時期  
2009 年 11 月

※米国でも同様の調査を実施

### 日本法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査

—日本語

2009 年開始のプログラム。全国の従業員 100 名以上の企業を対象に、携帯電話事業者が提供する携帯電話サービスについての満足度、利用実態、選定行動等を測定。各社の顧客満足度やその背景要因を分析し、各社の強み・弱みを明らかにする。

リリース時期  
2009 年 11 月

※米国でも同様の調査を実施

### 日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査

—日本語

2002 年開始のプログラム。全国の従業員 100 名以上の企業を対象に、通信事業者が提供する VPN や専用線といった拠点間通信サービスについての満足度を測定し、各事業者のポジショニングや問題、課題を明らかにする。

リリース時期  
2009 年 11 月

### 日本法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査

－日本語

2009 年開始のプログラム。全国の従業員 100 名以上の企業を対象に、通信事業者が提供する IP 電話サービスおよび直収電話サービスについての満足度を測定し、各通信事業者の各サービスのポジションや問題、課題を明らかにする。

リリース時期  
2009 年 9 月

### 日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査

－日本語

2004 年開始のプログラム。主要プロバイダーに対する顧客満足度を測定し、各社の業界内におけるポジショニングと問題、課題を明らかにする。同時に各種の利用行動を測定し、顧客満足とその背景の観点で多角的な分析が可能となっている。

リリース時期  
2009 年 11 月

※米国、英国でも同様の調査を実施

### 日本自動車保険顧客満足度調査

—日本語

2004 年開始の業界調査。自動車保険(任意保険)加入者を対象に、加入している保険会社の顧客満足度を測定し、競合他社との比較を通じ保険各社の市場におけるポジションや問題、課題を明らかにする。同時に契約手続きにおける保険各社の対応実態を把握し、顧客満足との相関を通じた多角的な分析が可能となっている。

リリース時期

2009 年 7 月

### 日本事故対応満足度調査

—日本語

2004 年開始の業界調査。自動車保険に関する保険金請求経験者を対象に、事故対応時の保険会社に対する満足度を聴取し、各社の市場におけるポジションや問題、課題を明らかにする。同時に事故時の顧客行動や各社の事故対応に対する実態を把握し、顧客満足との相関を通じた多角的な分析が可能となっている。

リリース時期

2009 年 7 月

## 日本サービスステーション顧客満足度調査

—日本語

2005年開始の業界調査。全国のサービスステーション(ガソリンスタンド)利用者を対象に、フルサービスおよびセルフサービス・ステーション利用時の顧客満足度を測定し、各社の市場におけるポジショニングと問題、課題を明らかにする。

また給油に加え油外サービスや会員クレジットカードに対する利用実態或いは評価を通じ、顧客に対する包括的なサービス提供状況、顧客の困り込みの実態を把握し事業機会の所在を明らかにしている。

リリース時期

2009年8月

## 日本ホテル宿泊客満足度調査

—日本語

2006 年開始の業界調査。日本全国のホテルグループ・チェーンの宿泊客を対象に、宿泊時の経験やサービスに対する満足度を測定し、各チェーンの市場におけるポジショニングや問題、課題を明らかにする。ホテルグループ・チェーンを、客室正規料金と客室面積を基に「1泊 35,000 円以上部門」、「1泊 15,000 円～35,000 円未満部門」、「1泊 9,000 円～15,000 円未満部門」、「1泊 9,000 円未満部門」の4部門に分け、それぞれの部門ごとに宿泊状況や宿泊客満足度を測定・分析する。

リリース時期

※米国、欧州でも同様の調査を実施

2009 年 11 月

## 日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査

—日本語

2008 年開始の業界調査。日本ホテル宿泊客満足度調査の対象者のうち、宿泊予約ウェブサイト（ホテルのホームページを除く）で宿泊予約を行った者を対象に、ウェブサイトの予約手続きやサポート体制に対する満足度を測定し、各ウェブサイトのポジションや強み、弱みを明らかにする。また、口コミ情報の閲覧状況や他ウェブサイトとの比較検討状況などオンライン宿泊予約における利用者の動向も併せて把握し、多角的に分析する。

リリース時期

※米国でも同様の調査を実施

2009 年 11 月

調査レポートに関するお問合せ先

---

株式会社 J.D. Power Asia Pacific  
クライアント・サービス

〒105-0001

東京都港区虎ノ門 5-1-5

虎ノ門 45MTビル8F

電 話: 03-4550-8060

F A X: 03-4550-8152

E-mail: [info@jdpower.co.jp](mailto:info@jdpower.co.jp)