

# J.D. POWER

## 株式会社ジェイ・ディー・パワージャパン

### 会社説明

J.D. パワーは、消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析の分野における世界的リーダーです。

中立で独立した第三者調査機関としての製顧客満足度調査は、信頼性の高さが定評です。北米南米、アジアパシフィック、ヨーロッパの世界のオフィスで、800人を超えるプロフェッショナルなアナリスト、統計学者、エコノミスト、コンサルタント、そして人口統計および消費者行動の専門家から成るチームが、ビジネスソリューションに有効な消費者インサイトの提供に焦点を当て、サービスを提供しています。

#### 【企業価値】

J.D. パワーは企業価値の重要性を強く信じています。

次のような共通の価値観は、従業員数のモチベーションを高め、力を発揮できるよう促し、能力を高め、革新的な製品やサービスを生み出し、顧客を満足させ、そして株主に公正な利益をもたらします。

- **顧客の声**：企業が自社の製品やサービスを向上させるために「VOC(=Voice of Customer)顧客の声」の情報を活用できるように従業員サポートします。
- **私たちの従業員**：J.D. パワーは、従業員がクライアントと企業に提供する価値を理解しています。コミュニケーション、熱意、そして優れたパフォーマンスをもたらすツールを従業員に提供しよう努めています。
- **誠実さ**：私たちは、品質と卓越性こそが社員の基礎を形成すると考えます。J.D. パワーの従業員には最高水準のプロフェッショナルな行動と倫理を示すことを期待します。
- **顧客志向のイノベーター**：私たちは、従業員に新たな分野を切り開き、最新の業界で技術の発展に取り組む製品とサービスを開発することを奨励します。
- **イノベーションの奨励**：私たちはイノベティブな思考を奨励し、従業員が生み出したアイデアを大切にします。
- **スピードと柔軟性**：私たちは時間を最優先し、顧客と従業員双方に約束された通りの期限までにサービス提供できるよう努めます。

#### 【ソリューション】

- **業界ベンチマーク調査**  
さまざまな業界を対象に独自企画の調査を自主的に実施しています。
- **プロプライエタリー（個別受託）調査**  
自社の個別の問題意識や課題に基づき、業界ベンチマーク調査や自社顧客調査の結果を総合的に分析し、より具体的な顧客満足度改善に向けた課題や対策を明確にすることを目的としています。
- **ミステリーショッピング**  
顧客を装い、店頭商談などの顧客接点における顧客対応の実態を把握するための調査です。
- **トラッキング調査**  
貴社顧客へ定期的に満足度調査を行い、各店舗別/所管別などのCS水準と推移を測定します。
- **自動車プロダクトコンサルティング**  
J.D. パワーの自動車業界向けコンサルティングは、“顧客の声”を戦略計画、開発、サプライヤー管理、市場導入/生産に統合することで、クライアント企業の競争優位性の向上をサポートします。
- **自動車リテール・コンサルティング**  
J.D. パワーでは、各ディーラーレベル並びにブランドレベルでの、販売プロセスにおける強みと弱みの把握をサポートします。

#### 【インダストリー】

- **自動車**  
製品計画からロイヤルティまでに渡る、自動車の商品ライフサイクルの全ての段階において自動車業界が直面する課題を明らかにします。
- **ファイナンス**  
消費者データと豊富な専門知識を組み合わせた実用的な市場インテリジェンスを金融業界に提供し、市場シェアの拡大競争や企業の成長をサポートします。
- **保険**  
長年の経験を駆使し、5000件を超える保険の顧客体験から引き出されたインサイトを保険業界に提供します。
- **通信**  
インターネットサービス、携帯電話サービスなどテレコム/テクノロジー業界のサービス・製品プロバイダーに対

し、実用的な消費者行動や顧客満足に関する調査データを提供しています。

- **トラベル**  
詳細なベンチマーク調査データは、顧客満足度向上、ロイヤルティと収益向上に寄与します。
- **法人向けサービス**  
業界の各企業が「顧客の声」に耳を傾け、自社の強みや弱みを正しく理解し、調査結果を効果的に活用する取り組みを支援します。

## 会社概要

---

### 本社所在地

アメリカ合衆国

---

### 事業内容

消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析

---

### URL

<https://japan.jdpower.com/>

---

## オフィス情報

---

### メインオフィス

〒1050001

東京都 港区 虎ノ門5-1-5

メトロシティ 神谷町8F

---