

2017年12月21日  
J.D. パワー アジア・パシフィック

## J.D. パワー、顧客満足度調査にベイン・アンド・カンパニー認定 ネット・プロモーター・スコア(NPS®)を導入 ～ベイン・アンド・カンパニー社との協業により、新たなCSベンチマークを実現～

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、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2018年より日本で実施する J.D. パワーの顧客満足度調査に、ネット・プロモーター・スコア(NPS)を導入することを発表いたします。

ネット・プロモーター・スコア(NPS)は、世界有数の戦略コンサルティングファーム、ベイン・アンド・カンパニーのフレッド・ライクヘルド氏により考案された顧客ロイヤルティを測る国際的な指標です。既に世界中の多く企業で顧客ロイヤルティを数値化する効果的な指標として活用されていますが、これまで、自社のネット・プロモーター・スコアを競合他社と比較したいと思っていた企業にとって信頼性の高い客観的なベンチマークデータがありませんでした。

このような状況に 대응べく、J.D. パワーは、昨年12月に、ベイン・アンド・カンパニーと、北米で実施される一連の業界調査においてネット・プロモーター・スコアを導入する合意書を締結しました。これにより、ベイン・アンド・カンパニー認定による正確なスコアを算出する独自のベンチマークを打ち出すことが可能になります。

北米に続き、日本を含む他のアジア太平洋地域でも来年行われる一部の調査で、ベイン認定ネット・プロモーター・スコアが導入されます。日本での調査対象は、通信、保険、金融、ホテル、自動車の各業界を予定しています。

J.D. パワーは、豊富な知識による『顧客の声』の測定にネット・プロモーター・スコアが加わったこの新しいベンチマークで、これまで以上に、ブランドの顧客体験や顧客ロイヤルティ向上の一翼を担えるよう努めてまいります。

### ベイン・アンド・カンパニー・ジャパン・インコーポレイテッド パートナー 大越一樹氏のコメント

「信頼性の高いネット・プロモーター・スコアベンチマークの導入と開発は、企業様が顧客からのより高いロイヤルティを得るために必要な活動に集中して取り組んでいただく上で役立ちます。我々は、顧客満足度調査の世界的大手プロバイダーである J.D. パワーと協力し、アジア太平洋市場にこの競合ベンチマークを導入できることを楽しみにしています。このコラボレーションにより、企業様は重要な意思決定を行う際に信頼できる最高水準の顧客ロイヤルティ指標を得ることができます。」

### J.D. パワー アジア・パシフィック 代表取締役社長 鈴木郁のコメント

「J.D. パワーが収集するデータにネット・プロモーター・スコアを組み込むことによって、大幅に強化されたサービスを企業様に提供できるようになります。競合他社と自社との立ち位置を把握するだけでなく、改善の機会をより正確に把握し、優先順位を付けていただくことができます。このベンチマーキングにより、企業様は顧客の期待に対する自社のパフォーマンスを簡単かつ効果的に評価することが出来るようになり、ネット・プロモーター・スコアの正確な方法論に基づいていないことの多い高価な自社、及び競合両方の顧客市場調査に依存する必要がなくなります。今回のベイン・アンド・カンパニーとの協業により、直接ロイヤルティ向上に役立つ行動に移せるような情報が提供できるようになります。」

### 《当リリースに関するお問い合わせ先》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

■ベイン・アンド・カンパニーについて

1973年に設立され、世界36カ国に55拠点のネットワーク、約7,000名を擁する世界有数の経営戦略コンサルティングファーム。

クライアントとの共同プロジェクトを通じた結果主義へのこだわりをコンサルティングの信条としており、結果主義の実現のために、高度なプロフェッショナリズムを追求するのみならず、極めて緊密なグローバルチームワークカルチャーを特徴としている。同社は、戦略、経営、M&A、IT、組織、プライベート・エクイティ、デジタル変革とデジタル戦略等に関する最重要意思決定を支援していて、ベインのクライアントは市場に対して約4倍の株価パフォーマンスを達成している。[www.bain.co.jp](http://www.bain.co.jp)

■J.D. パワーについて

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックでは東京、シンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。

また、J.D. パワーはAthene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyerの4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業であるXIOグループの投資先企業のひとつである。<http://japan.jdpower.com>

\* ネット・プロモーター®、ネット・プロモーター・システム®、ネット・プロモーター・スコア®及び、NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。