



“Voice of Customer”- 顧客の声に耳を傾けて 50 年の実績を持つ国際的な CS 調査・コンサルティング機関

J.D. Power は、1968 年、米国カリフォルニア州で事業をスタートしました。以来 50 年以上にわたり、顧客満足度(CS-Customer Satisfaction)に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関として、自動車産業をはじめ、情報通信、航空、ホテル、ヘルスケア、住宅、金融など世界中の企業から信頼と評価を得ています。

日本法人の J.D. パワー ジャパンは 1990 年の設立以来、国内の様々な企業、ブランドのサービスや商品に関して、顧客満足度調査やコンサルティングを実施しています。調査結果の一部や顧客満足度、ユーザー評価ランキングは公表しており、業界における信頼性の高い CS ベンチマークとして、また一般消費者のモノ選びの指標として、信頼をいただいております。

自動車に関する幅広いバックグラウンドや知識を有する J.D. パワーのエキスパートご紹介

J.D. パワーには、自動車業界での様々な経験や自動車関連の専門知識を持つアナリスト・コンサルタント・リサーチャーが複数在籍しています。

消費者の声に基づいた CS や品質に関する調査機関ならではの目線で、様々な媒体へ情報提供をさせていただいております。弊社アナリストへのご取材、調査データの解説など、お気軽にお問い合わせください。



山本 浩二 (Koji Yamamoto)

J.D. パワー ジャパン 代表取締役社長

専門分野・テーマ：

自動車の生産技術、電気自動車、コネクティッドカー、自動運転

約 30 年日産自動車株式会社にて、EV(電気自動車)の先行開発、アメリカでの新車や新工場の立上げ、EV 車のプログラムダイレクター、自動運転・コネクティッドカー事業本部長等を歴任。

2018 年に株式会社 J.D. パワー ジャパンの代表取締役社長に就任。

長年、EV、自動運転、コネクティッドなど先進技術の企画や技術開発に携わった経験を活かし、消費者の声をクルマの開発や未来のクルマ社会に活かすべく新規プロジェクトの企画開発をグローバルでリードしている。

また顧客満足度を専門とする調査会社の代表として、業界横断の顧客の声を企業価値へ変換する為の様々なソリューション開発にも取り組んでいる。各種媒体によるインタビュー経験多数。株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部が主催するコンタクトセンター・アワードの審査員も務めている。

趣味：ドライブ、読書(特に SF)、飛行機に乗ること

好きな言葉：知識の探求は閃きの源泉

メディア実績：日経新聞、日経 Automotive、日刊自動車新聞、Next Mobility、日経クロステック他



川橋 敦 (Atsushi Kawahashi)

ジャパン・オートモーティブ部門 シニアディレクター

専門分野・テーマ：グローバル自動車業界の動向、自動車品質、先進技術メディア

日本シイベルヘグナー株式会社(現:DKSH ジャパン株式会社)を経て、1997年 J.D. パワー入社。アジア・パシフィック地域で初の自主企画で自動車利用&意識調査の実施に携わった後、2001年には軽自動車初期品質調査(IQS)、軽自動車魅力度調査(APEAL)を、2011年には日本自動車初期品質調査(IQS)、日本自動車商品魅力度調査(APEAL)の実施を日本国内で初めて手がける。現在は、製品品質領域の責任者として日本国内 及び、海外における、製

品/品質コンサルティングプロジェクトを担当。

メディア実績：ワールドビジネスサテライト、ダイヤモンドオンライン、日経 Automotive、ビジネスインサイダー、lifehacker 他



佐々木 由至 (Yuji Sasaki)

ジャパン・リサーチ部門 シニアディレクター

専門分野・テーマ：定量データに基づくコンシューマーインサイト

株式会社社会行動研究所を経て、1998年 J.D. パワー入社。オートモーティブ部門でのアナリスト兼セールスとして、リサーチ部門でのリサーチャーとして、共に豊富な経験を持つ。

新車オーナーの車に対する評価を測定し、各ブランド/モデルの評価を競合対比によって明らかにする、J.D. パワーの自動車品質に関する3調査：日本自動車初期品質調査(IQS)、日本自動車商品魅力度調査(APEAL)、日本テクノロジーエクスペリエンス調査(TXI)を担当。



花倉 孝典 (Takanori Hanakura)

ジャパン・オートモーティブ部門 シニアディレクター

専門分野・テーマ：ディーラーにおけるデジタルライゼーション、自動車業界のCS/CX、マネジメント力、営業力強化、サービス業務効率化

株式会社日本総合研究所、プライスウォーターハウスコンサルタント株式会社、デル・テクノロジーズ株式会社、エリクソン・ジャパン株式会社、あずさ監査法人を経て、2010年 J.D. パワー入社。自動車業界(乗用車・商用車)を中心に金融、製造業など様々な業界における業務改善コンサルティング、コーチング、各種トレーニングの開発・実施を担当。入社以来、年間70~140拠点を訪問し、改善活動を実践している。

**栗栖 理 (Osamu Kurisu)**

ジャパン・オートモーティブ部門 ディレクター

専門分野・テーマ：日本の EV 動向・販売戦略、自動車ディーラーの未来、自動車業界の CX、自動車ディーラーにおける人事制度

大学研究所、コンサルティング会社等を経て、2018 年 J.D. パワー入社。自動車業界を中心としたコンサルティング、各種トレーニングの開発・実施に 10 年以上携わる。電気自動車 (EV)、自動運転、コネクティビティ、販売現場のデジタル化、フューチャーリテール CX など、自動車業界と顧客の変化を見据え、自動車メーカー、ディーラーに向けての提言、コンサルティングを行う。

メディア実績：ワールドビジネスサテライト、月刊人事マネジメント、月刊宝島 他

**末重 秀哲 (Hideaki Sueshige)**

ジャパン・オートモーティブ部門 マネージャー

専門分野・テーマ：ラグジュアリーブランドの CX 創出、店舗マネジメント、EV 販売へのシフトおよびリテールプロセスの変革

メルセデス・ベンツ日本株式会社、コンサルティング会社経営、AIG 損害保険株式会社、輸入車販売会社等を経て、2023 年 J.D. パワー入社。自動車セールス顧客満足度 (SSI) 調査、自動車サービス顧客満足度 (CSI) 調査を中心に、リテール領域の調査を担当。

**山田 祥子 (Shoko Yamada)**

ジャパン・オートモーティブ部門、シニアアソシエイト

専門分野・テーマ：EV 関連

日本航空株式会社にて、接客の現場責任者、チームマネジメント、教育等の業務に加え、CS 推進及びサービス企画業務にも携わる。2023 年 J.D. パワー入社。VOC を新たなサービスに展開する経験を活かし、J.D. パワーでは新領域である EV 関連のシンジケート調査等の企画、営業を担当。

【会社概要】

社 名： 株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン

代 表 者： 代表取締役社長 山本 浩二



創 業： 1990年10月17日

資 本 金： 28,000,000円

所 在 地： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 8F

事業内容： CS(顧客満足度)調査、コンサルティング、トレーニング、アワードライセンス事業、他

【お問い合わせ先】

株式会社 J.D. パワー ジャパン コーポレートコミュニケーション 北見

電話 03-6809-2996 kumi.kitami@jdpa.com