

2018 年 6 月 1 日
株式会社 J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー、ドラッカー研究所と「顧客満足度」の測定に協力 ～ドラッカー研究所の企業マネジメント格付け、J.D. パワーと連携し日本での実施も視野に～

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 J.D. パワー（本社：米カリフォルニア州コスタメサ）は、米経済学者 故ピーター・F・ドラッカー氏のドラッカー研究所と提携することを発表いたします。



ドラッカー研究所は、ドラッカーの 5 つの基本原則である「顧客満足」「従業員の関与と人材開発」「革新」「社会的責任」「財務体制」に基づいた 37 の指標をもとに、毎年 1 2 月に、アメリカ企業約 700 社を対象にした企業マネジメント格付けを発表しています。今後当社は、この企業マネジメント格付けにおいて、顧客満足に関する豊富な調査データ分析を提供し、ドラッカー研究所の活動をサポートいたします。

J.D. パワーの社長兼 CEO デーヴ・ハビガーは次のように述べています。

「優れた企業のマネジメントにおいて賢い決定を行う為には、信頼性の高い正確なデータ分析が求められます。“あらゆるビジネスの中心は顧客である”という共通理念を持つ J.D. パワーとドラッカー研究所は、自然なシナジーを生み出すでしょう。我々の顧客のフィードバックの測定への情熱と探求心は、企業の総合的なパフォーマンスを向上させるというドラッカー研究所のミッションと強く一致しています。」

ドラッカー研究所のエグゼクティブ・ディレクター ザッカーリ・ファースト氏は次のように述べています。

「J.D. パワーは、ドラッカーが唱える“顧客を満足させることこそ、企業の使命であり目的である”という原則をサポートしてくれるでしょう。J.D. パワーの専門知識をドラッカー研究所の企業マネジメント格付けに取り入れ、日本の上場企業を対象に同様の格付けをスタートさせたいという目標があります。日本の多くのエグゼクティブがドラッカーの知恵を崇拝しています。ドラッカー研究所と協力し、顧客やステークホルダーに更なる価値をもたらす機会を歓迎してくれるだろうと考えています。」

J.D. パワーについて： J.D. パワー（本社：米カリフォルニア州）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968 年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計 16 の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業である XI0 グループ（本社：ロンドン）の投資先企業のひとつです。<http://japan.jdpower.com>

ドラッカー研究所について：ドラッカー研究所（米カリフォルニア州）は、組織力を高めて社会を強化することを使命とするクレアモント大学院大学にある研究機関です。ドラッカーの“Don't tell me you had a wonderful meeting with me. Tell me what you're going to do on Monday that's different. (素晴らしいミーティングだったと私に言う代わりに、月曜日に君が何をしようとしているかを話してくれ)”という格言をモットーに、エグゼクティブがアイデアを迅速に行動に移せるようサポートしています。

www.drucker.institute（英語）

《本リリースに関するお問い合わせ》

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）

TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com