

第8回 半導体顧客満足度調査報告書

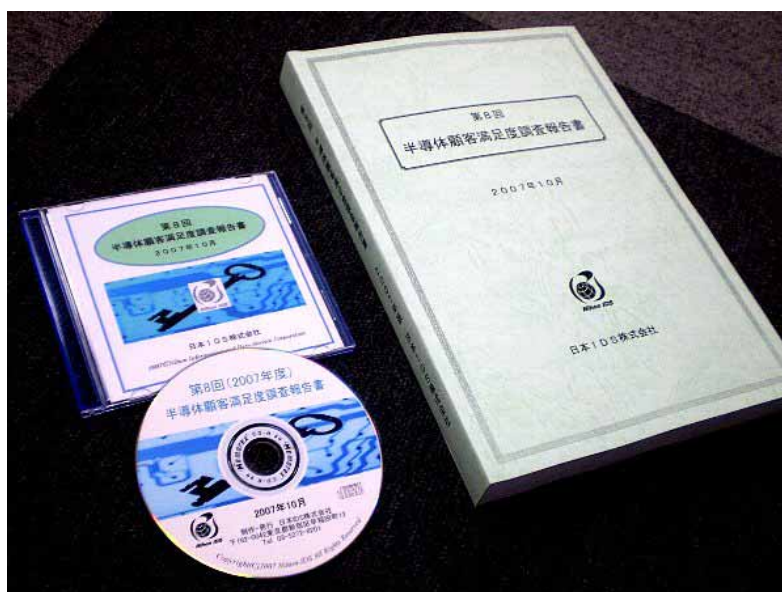
(2007年版)

日本IDS株式会社

半導体を使用する企業の資材・購買部門、開発・設計部門、生産管理部門、品質管理部門の担当者を対象として、内外半導体メーカーの顧客満足度評価と重要度評価を調査した報告書です。

日本IDSでは半導体顧客満足度調査を毎年実施しており、国内唯一の調査報告書です。今回は第8回目であり、過去の調査結果を時系列で比較分析も可能であり、半導体メーカーの満足度評価のベンチマーク資料としても貴重な報告書となっています。

今回の評価回答の対象となった半導体メーカーは内外合わせて75社、メーカー別の満足度評価回答件数は1,939件、半導体メーカーへの要望、不満などコメントは224件となっています。



調査の概要

回答件数	国内の半導体を使用するセットメーカー178事業所から1,939件の評価回答
評価回答の対象メーカー	75社
調査方法	調査票発送による郵便留置法とEメールによる調査を併用
調査機関	2007年7月13日～2007年10月17日
調査対象半導体製品	アナログIC 標準ロジックIC / ASSP マイコン メモリーIC セミカスタムIC フルカスタムIC
満足度評価項目(全24項目)	営業活動全般について(10項目)、製品サイクルについて(5項目)、品質 / 機能について(6項目)、技術サポートについて(3項目)
調査報告書の装丁	A4版 530頁(調査報告書の全データを入力したCD-R付)
発行	2007年10月31日

お問合せ・お申し込み

cs-survey (アットマーク)nihon-ids.co.jp
(アットマーク)のところに@を入れてください。

CS調査担当 木村

・満足度、重要度の評価項目

調査票の満足度評価項目は下記の24項目についてメーカーごとの満足度を6段階で回答、重要度についてはファミリー単位の評価を満足度と同様に6段階評価で回答したものを集計。

【満足度評価】

非常に満足 6 満足 5 やや満足 4 やや不満 3 不満 2 非常に不満 1

【重要度評価】

非常に高い 6 高い 5 やや高い 4 やや低い 3 低い 2 非常に低い 1

営業活動全般 10項目
1. 営業担当訪問回数
2. 定例打合せ会議
3. 価格
4. 支払い条件
5. 一次対応体制(電話・メールなど)
6. 報告連絡体制
7. 営業関連の情報提供(新製品・展示会・セミナーなど)
8. 企画提案力
9. 環境対策への取組み・対応(鉛フリーなど)
10. 納入仕様書の内容および提出にかかわる時間
製品サイクル 5項目
11. サイクルタイム(発注から納品までの期間・納期)
12. 自社発注品の工程追跡確認
13. 緊急生産・出荷対応
14. 製品サイクル情報提供(最終生産・製造中止など)
15. ライフサイクル(生産中止までの時間)
品質/機能 6項目
16. デバイスの機能・能力
17. デバイスの製造工程不具合対応
18. デバイスの市場不具合対応
19. 不具合の発生率
20. 不具合の速やかな分析対応(解決までの時間)
21. 不具合解析報告書のわかりやすさ
技術サポート 3項目
22. データシート・マニュアルなどのサポート、わかりやすさ
23. デザインおよび工程変更等の情報提供
24. 技術サポートの対応

・個別データ掲載の評価対象メーカー（延102社）

以下のメーカーについては、評価項目ごとの満足度評価平均、全平均値からの満足度評価平均乖離分析、前年度の満足度評価値との比較などを1社ずつ、メーカーごとに掲載しています。

全ファミリー（調査対象の6種類のファミリー合計） <26社>

1.東芝 2.ルネサステクノロジ 3.NECエレクトロニクス 4.Texas Instruments 5.富士通
6.ローム 7.Analog Devices 8.ST Micro Electronics 9.Spansion 10.National Semiconductor
11.Altera 12.Xilinx 13.新日本無線(JRC) 14.Maxim 15.Linear Technology 16.セイコー
インスツルメンツ 17.沖電気 18.松下電器 19.三洋電機 20.Samsung 21.Free Scale
22.Cypress 23.On Semiconductor 24.セイコーエプソン 25.エルピーダ 26.Microchip
(回答件数順：回答件数20件以上)

アナログIC <20社>

1.Analog Devices 2.東芝 3.Texas Instruments 4.NECエレクトロニクス 5.ローム
6.National Semiconductor 7.新日本無線(JRC) 8.ルネサステクノロジ 9.Linear Technology
10.Maxim 11.三洋電機 12.セイコーインスツルメンツ 13.松下電器 14.富士通 15.サンク
ン電気 16.ミツミ電機 17.リコー 18.シャープ 19.旭化成マイクロシステム 20.Torex
(回答件数順：回答件数5件以上)

標準ロジックIC/ASSP <13社>

1.東芝 2.Texas Instruments 3.ルネサステクノロジ 4.NECエレクトロニクス
5.On Semiconductor 6.ローム 7.富士通 8.Fairchild 9.IDT 10.Xilinx 11.National
Semiconductor 12.Maxim 13.Intel
(回答件数順：回答件数5件以上)

マイコン <12社>

1.ルネサステクノロジ 2.NECエレクトロニクス 3.東芝 4.富士通 5.Texas Instruments
6.FreeScale 7.Microchip 8.松下電器 9.Intel 10.ST Micro Electronics 11.Analog Devices
12.三洋電機
(回答件数順：回答件数5件以上)

メモリーIC <19社>

1.Spansion 2.ST Micro Electronics 3.Samsung 4.富士通 5.Cypress 6.エルピーダ
7.ルネサステクノロジ 8.ローム 9.東芝 10.NECエレクトロニクス 11.セイコーインスツ
ルメンツ 12.Micron 13.HYNIX 14.Atmel 15.沖電気 16.Altera 17.IDT 18.Microchip
19.Xilinx (回答件数順：回答件数5件以上)

セミカスタムIC <6社>

1.Altera 2.Xilinx 3.NECエレクトロニクス 4.Lattice 5.東芝 6.富士通 7.ルネサステ
クノロジ 8.ローム 9.セイコーエプソン 10.沖電気
(回答件数順：回答件数5件以上)

フルカスタムIC <6社>

1.NECエレクトロニクス 2.ルネサステクノロジ 3.富士通 4.東芝 5.ローム 6.沖電気
(回答件数順：回答件数5件以上)

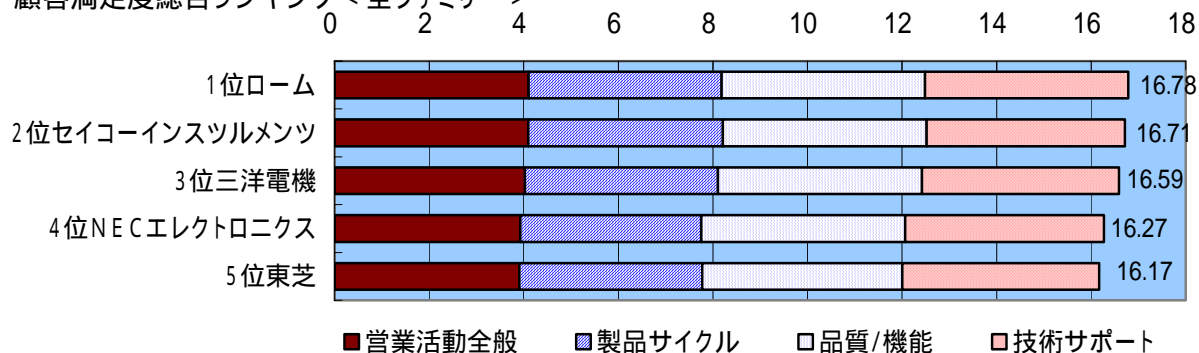
製品別総合ランキングベスト5

満足度評価の総合ランキングは、全ファミリー合計は回答件数 20 件以上、ファミリー別では回答件数 10 件以上のメーカーを対象として、「営業活動全般」(評価項目 10 項目)、「製品サイクル」(評価項目 5 項目)、「品質/機能」(評価項目 6 項目)、「技術サポート」(評価項目 3 項目)、の部門別満足度評価平均値の合計で順位付けを行なっています。

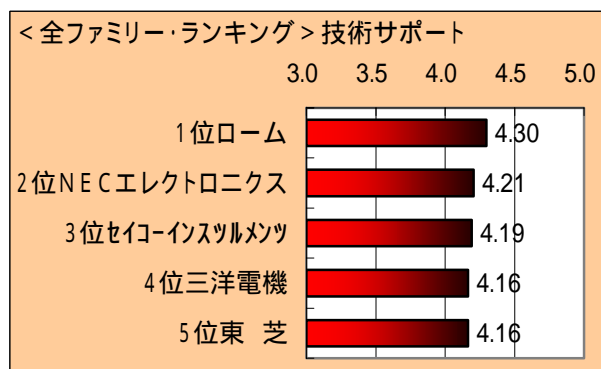
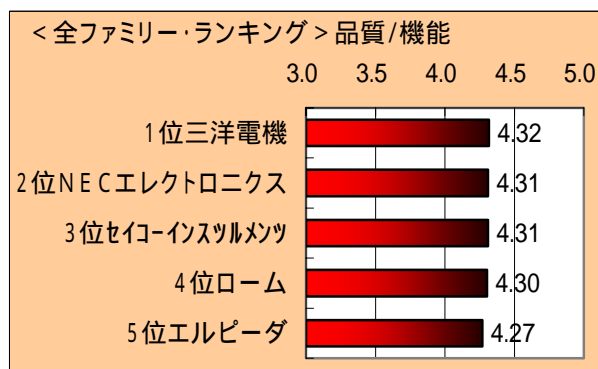
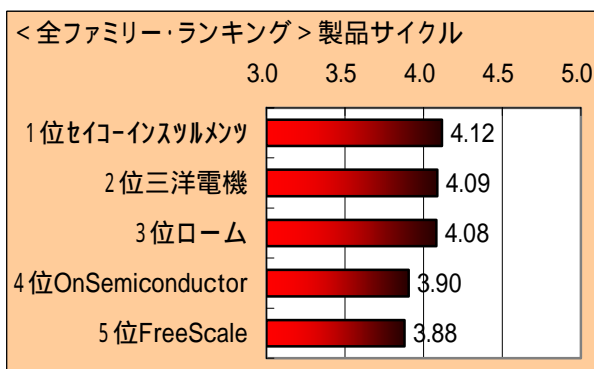
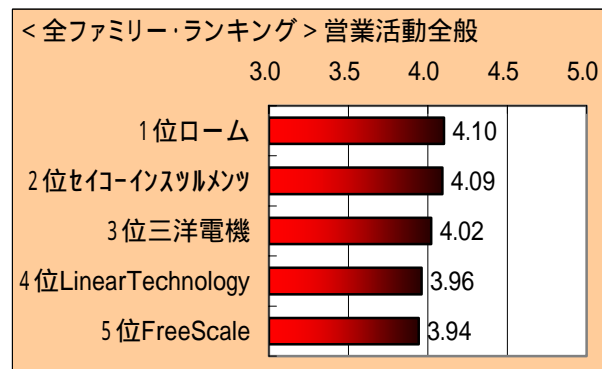
全ファミリー総合ランキング<対象：回答件数 20 件以上>

全ファミリーの総合ランキングは、ロームが 3 年連続で 1 位となった。2 位のセイコーインスツルメンツは、4 つの部門別ランキングでもすべて 3 位以内となった。3 位の三洋電機は前年の 16 位から大きく評価を上げた。

顧客満足度総合ランキング<全ファミリー>

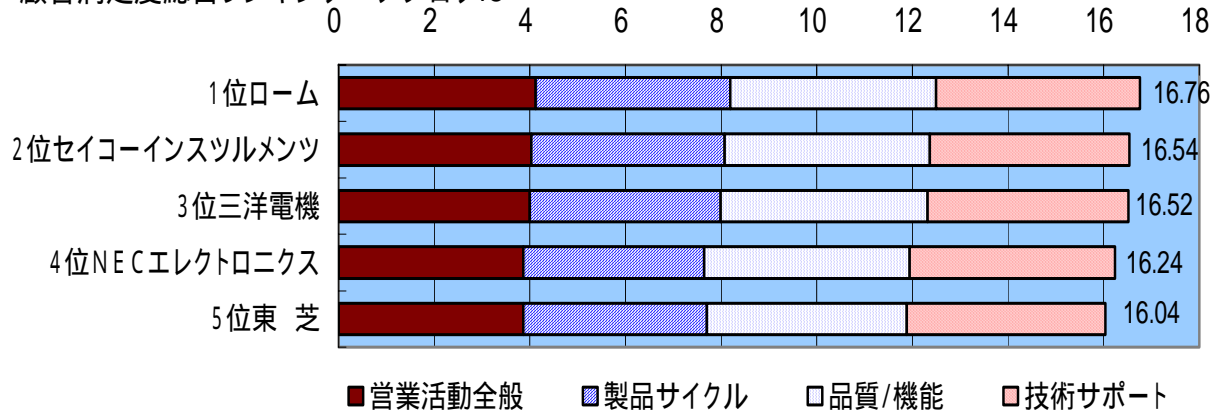


<全ファミリー合計の部門別ランキング>

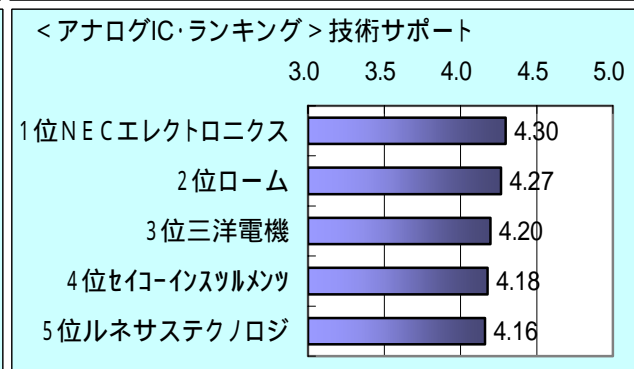
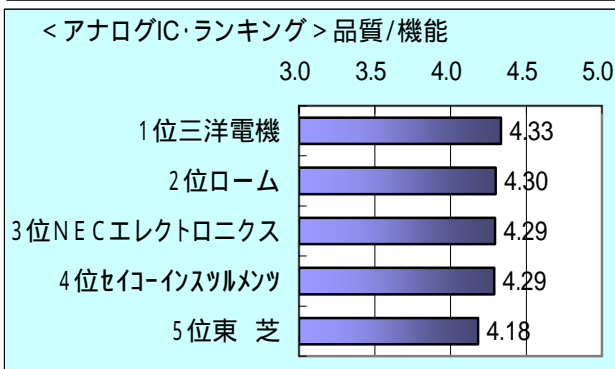
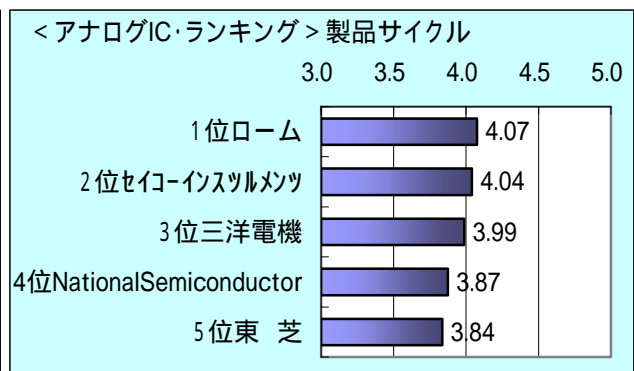
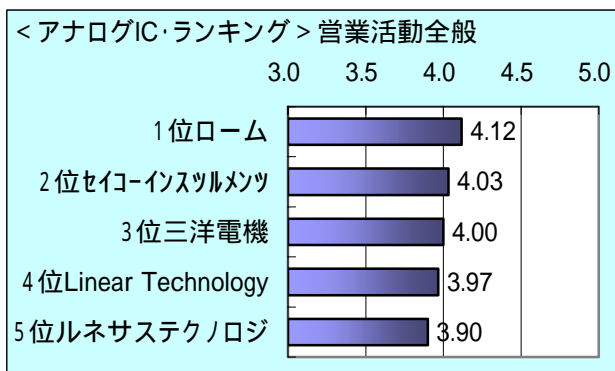


アナログ IC 総合ランキング <対象：回答件数 10 件以上>

顧客満足度総合ランキング <アナログIC>

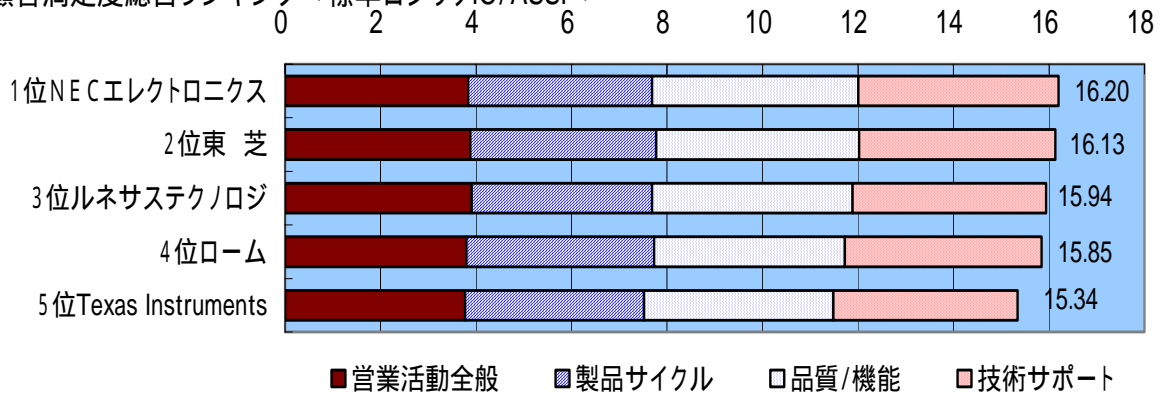


<アナログ IC の部門別ランキング>

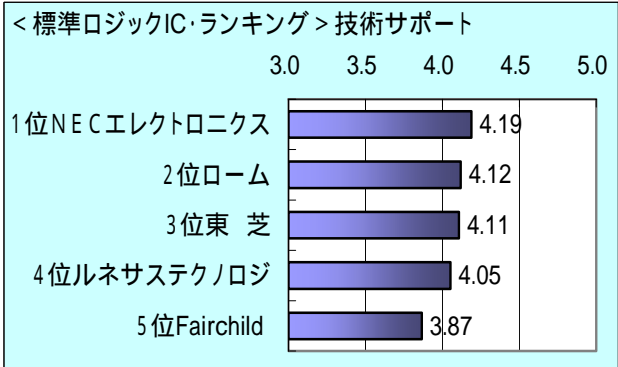
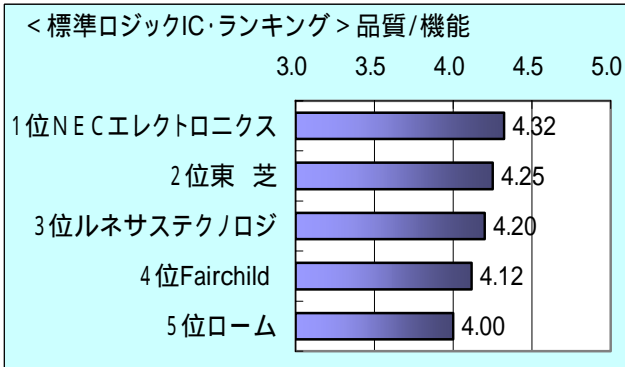
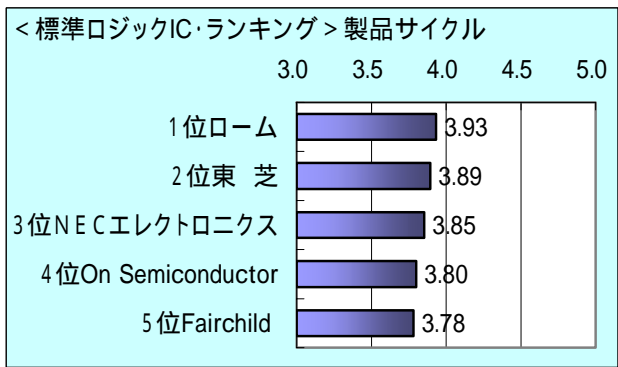
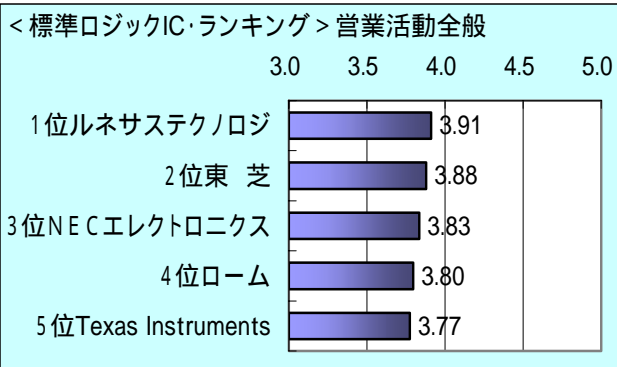


標準ロジック IC/ASSP 総合ランキング <対象：回答件数 10 件以上>

顧客満足度総合ランキング <標準ロジックIC/ASSP>

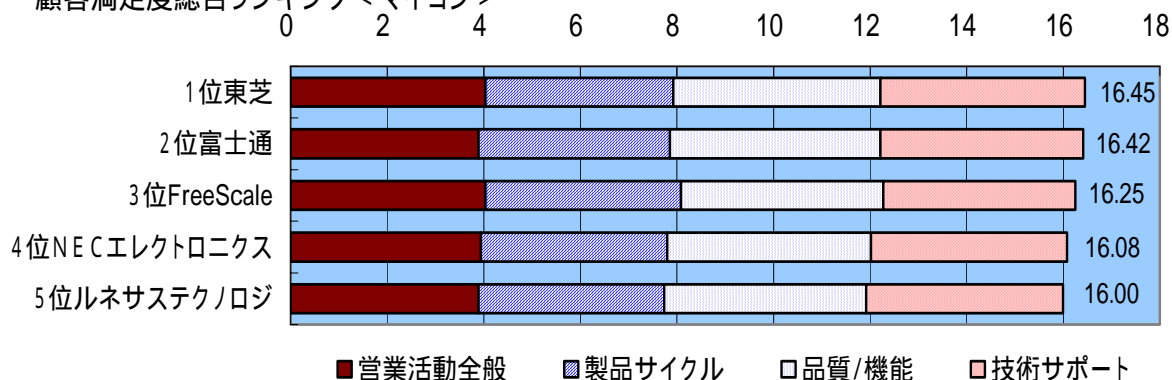


<標準ロジック IC/ASSP の部門別ランキング>

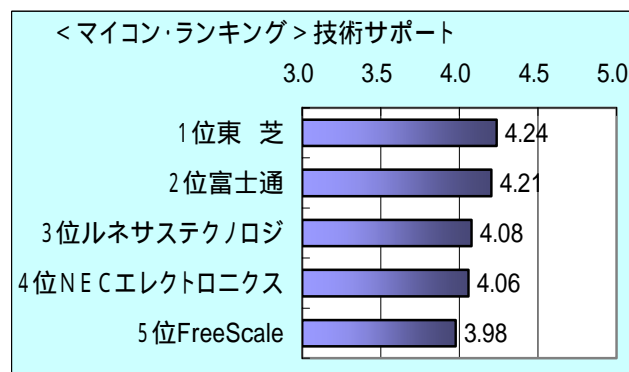
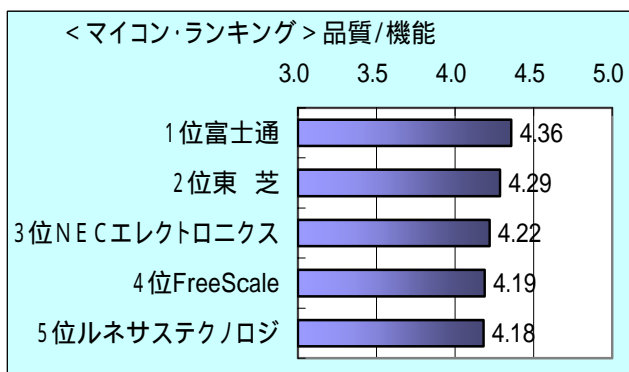
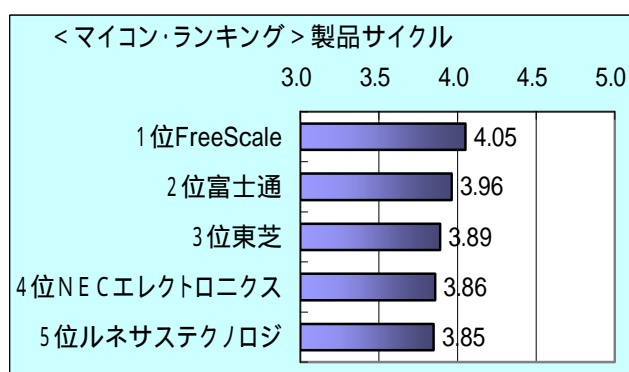
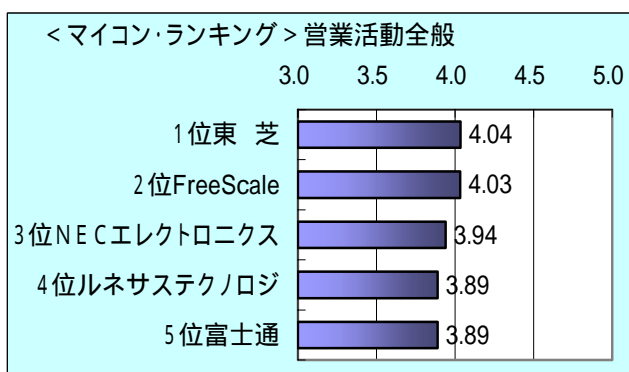


マイコン総合ランキング<回答件数 10 件以上>

顧客満足度総合ランキング<マイコン>

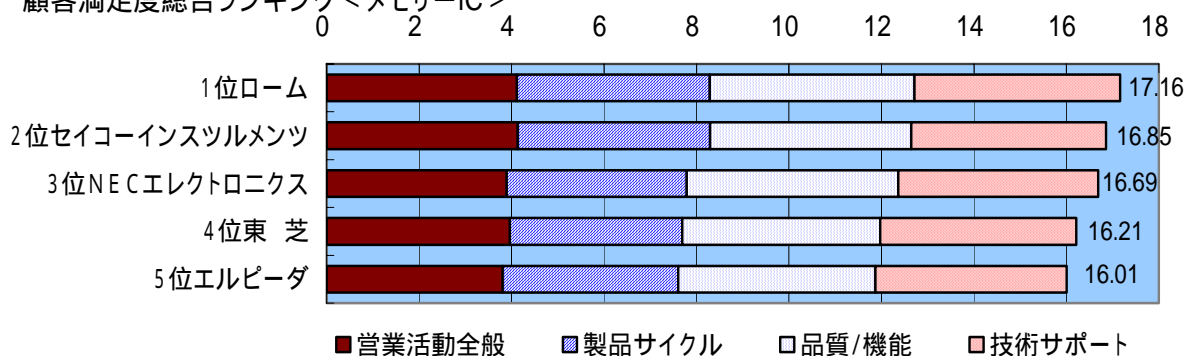


<マイコンの部門別ランキング>

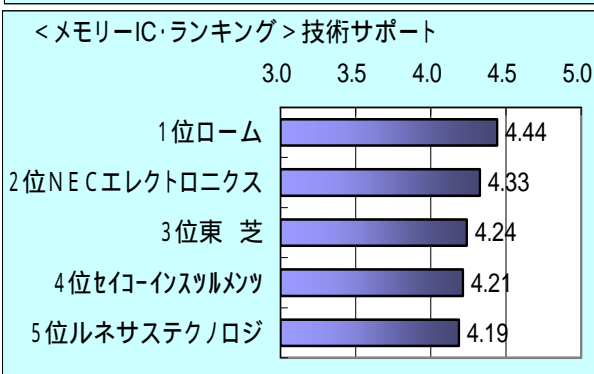
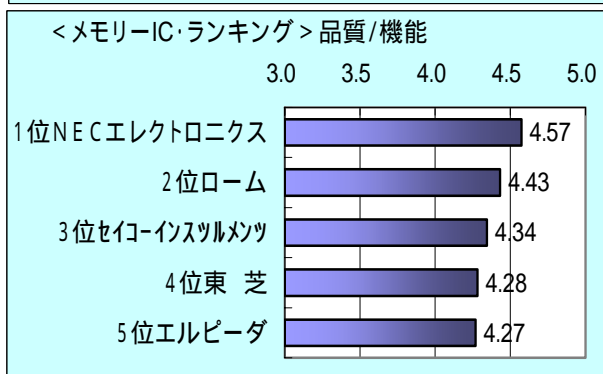
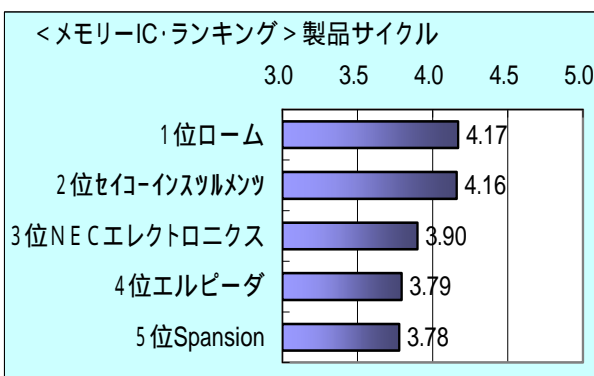
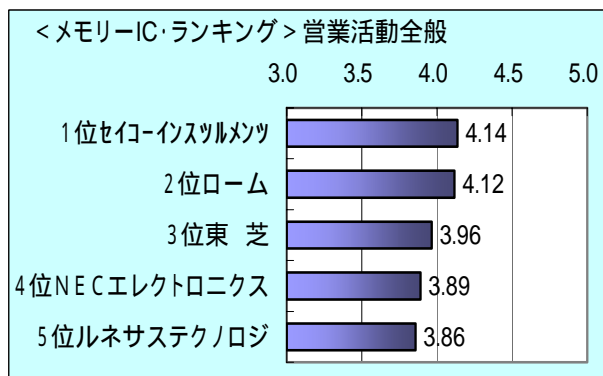


メモリーIC 総合ランキング<回答件数 10 件以上>

顧客満足度総合ランキング<メモリーIC>

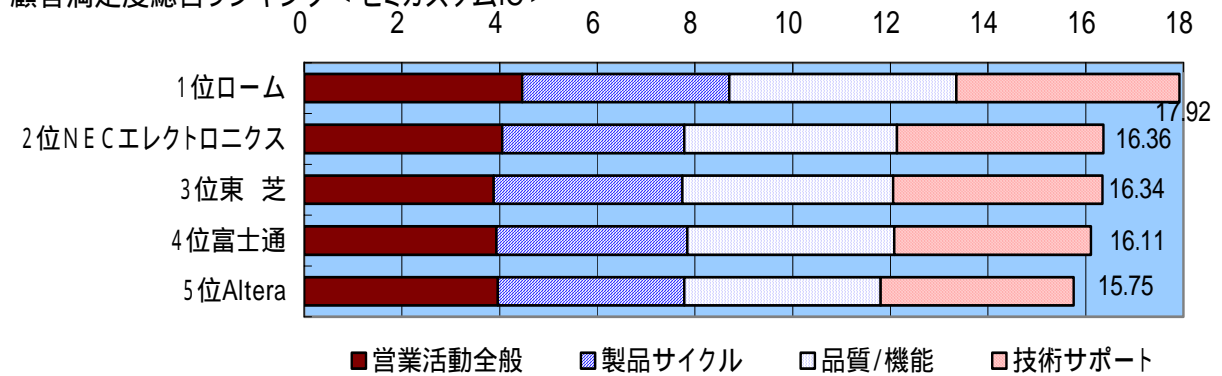


<メモリーICの部門別ランキング>

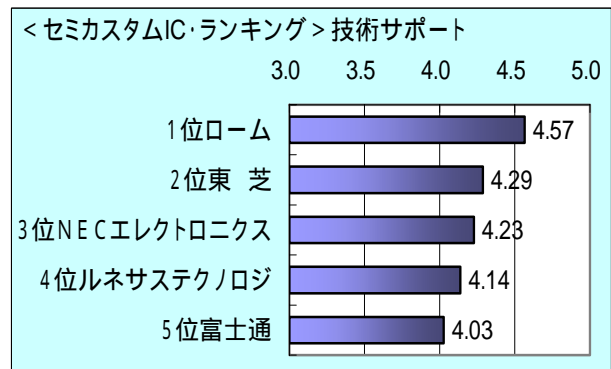
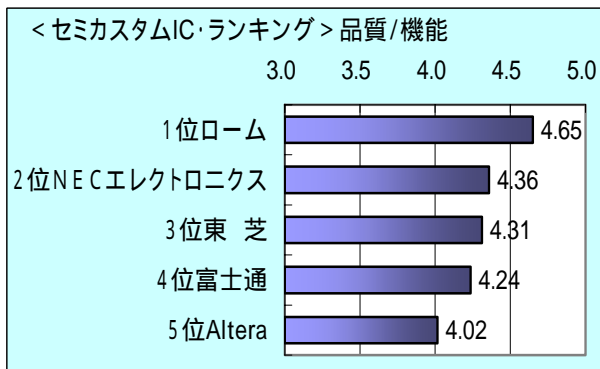
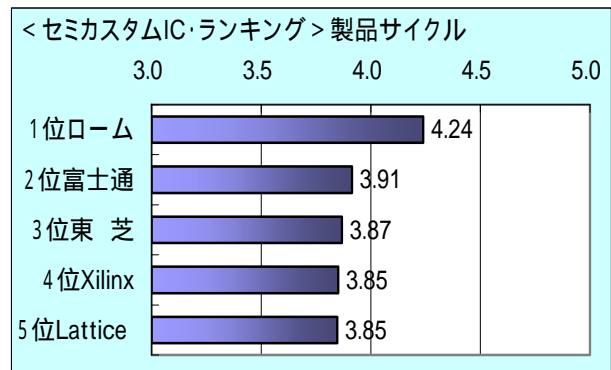
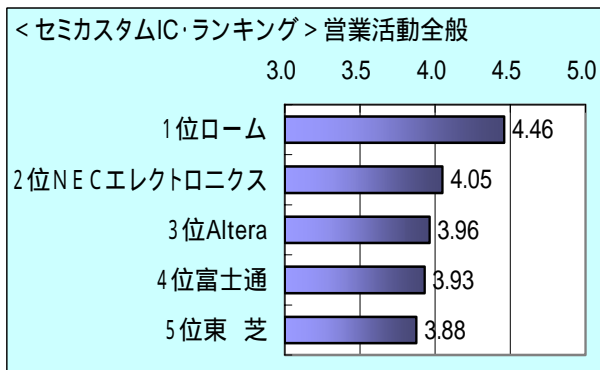


セミカスタム IC 総合ランキング < 回答件数 10 件以上 >

顧客満足度総合ランキング < セミカスタム IC >



< セミカスタム IC の部門別ランキング >



フルカスタム IC 総合ランキング < 回答件数 10 件以上 >

顧客満足度総合ランキング < フルカスタム IC >

