

# 第9回 半導体顧客満足度調査報告書

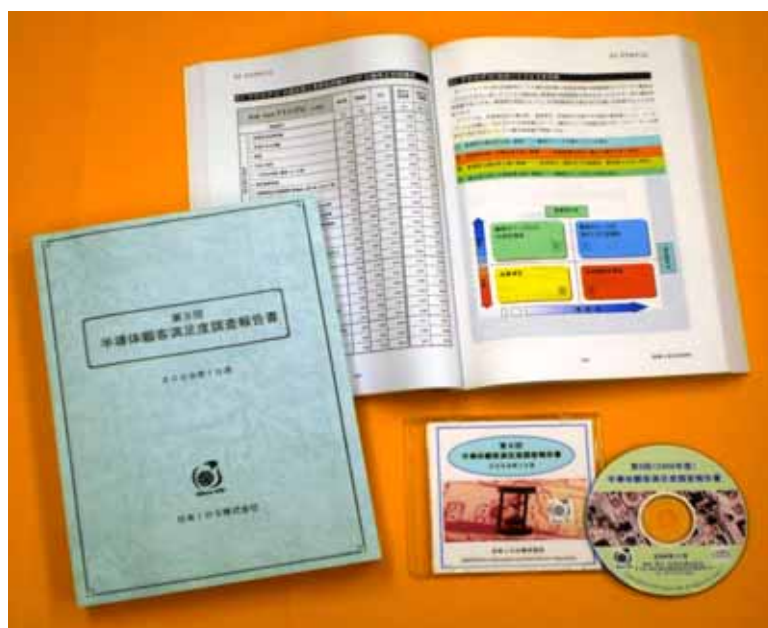
(2008年版)

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9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78社、メーカー別の満足度評価回答件数は2,378件、半導体メーカーへの要望、不満などコメントは252件が掲載されています。



## 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217事業所から2,378件の評価回答
評価回答の対象メーカー	78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	2008年6月20日～2008年9月26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 578頁 (調査報告書の全データを入力したCD-R付)
発行	2008年10月28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122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） <29社>

1.ルネサステクノロジ 2.東芝 3.NECエレクトロニクス 4.Texas Instruments 5.ローム  
6.富士通マイクロエレクトロニクス 7.Analog Devices 8.Spansion 9.Xilinx 10.Altera  
11.ST Micro Electronics 12.新日本無線 13.National Semiconductor 14.Linear Technology  
15.パナソニック 16.Maxim 17.Samsung 18.Free Scale 19.Cypress 20.セイコーインスツル  
21.OKI セミコンダクタ 22.Micron 23.三洋 24.OnSemiconductor 25.エルピーダ  
26.Microchip 27.セイコーエプソン 28.リコー 29.Lattice  
(回答件数順：回答件数20件以上)

### アナログIC<24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.新日本無線 7.ルネサステクノロジ 8.National Semiconductor 9.Linear Technology  
10.Maxim 11.リコー 12.三洋 13.セイコーインスツル 14.三菱電機 15.パナソニック  
16.サンケン電気 17.ST Micro Electronics 18.富士電機 19.トレックス 20.富士通マイクロ  
エレクトロニクス 21.On Semiconductor 22.セイコーエプソン 23.シャープ 24.Intersil  
(回答件数順：回答件数5件以上)

### 標準ロジックIC/ASSP<16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.Altera 8.富士通マイクロエレクトロニクス 9.National  
Semiconductor 10.Fairchild 11.Xilinx 12.Philips 13.ST Micro Electronics 14.パナソニック  
15.Maxim 16.Free Scale (回答件数順：回答件数5件以上)

### マイコン<11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.富士通マイクロエレクトロニクス  
5.Texas Instruments 6.FreeScale 7.Microchip 8.Analog Devices 9.Intel 10.パナソニック  
11.セイコーエプソン (回答件数順：回答件数5件以上)

### メモリーIC<21社>

1.Spansion 2.ルネサステクノロジ 3.ST Micro Electronics 4.Samsung 5.Micron 6.Cypress  
7.エルピーダ 8.HYNIX 9.東芝 10.富士通マイクロエレクトロニクス 11.ローム  
12.NECエレクトロニクス 13.セイコーインスツル 14.Atmel 15.OKI セミコンダクタ  
16.Xilinx 17.IDT 18.Microchip 19.Macronix 20.Altera 21.Winbond  
(回答件数順：回答件数5件以上)

### セミカスタムIC<13社>

1.Altera 2.Xilinx 3.NECエレクトロニクス 4.Lattice 5.ルネサステクノロジ 6.東芝  
7.富士通マイクロエレクトロニクス 8.ローム 9.川崎マイクロエレクトロニクス 10.Texas  
Instruments 11.セイコーエプソン 12.Actel 13.パナソニック  
(回答件数順：回答件数5件以上)

### フルカスタムIC<8社>

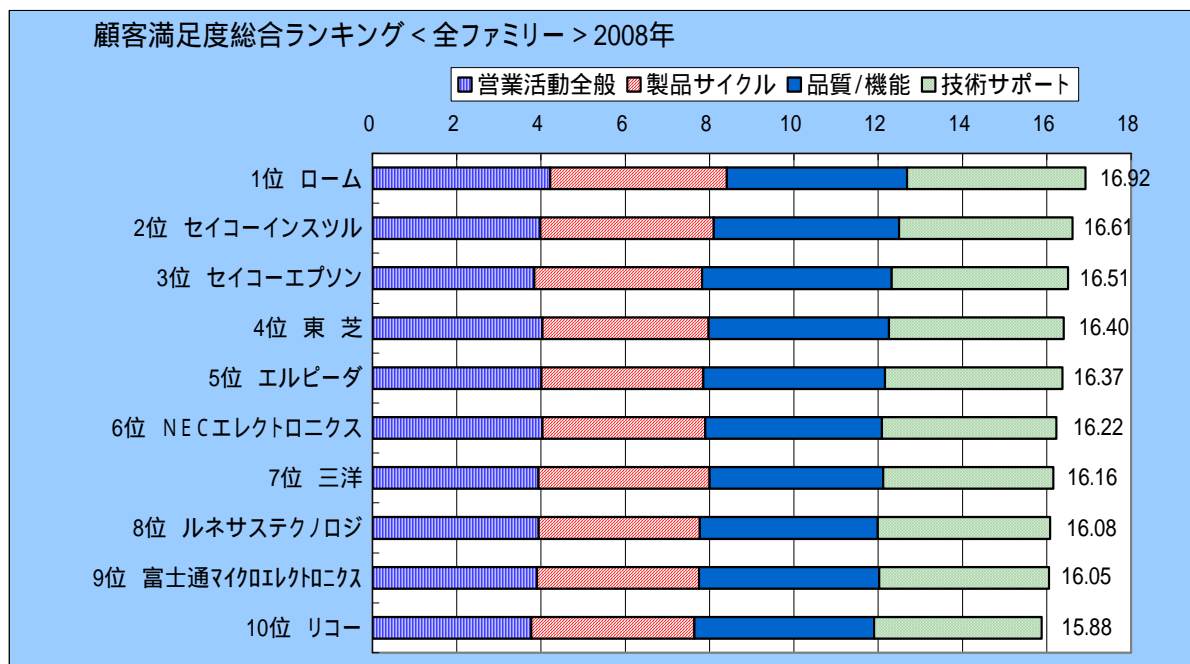
1.NECエレクトロニクス 2.ルネサステクノロジ 3.富士通マイクロエレクトロニクス  
4.東芝 5.パナソニック 6.Texas Instruments 7.ローム 8.OKI セミコンダクタ  
(回答件数順：回答件数5件以上)

## 製品別総合ランキングベスト5

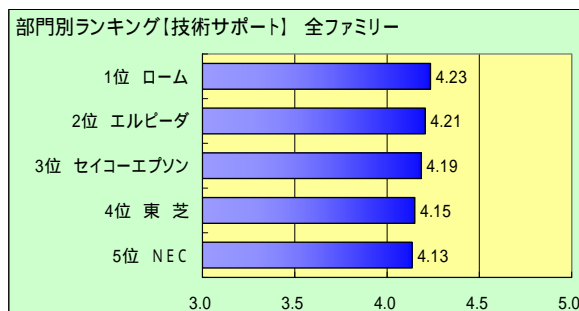
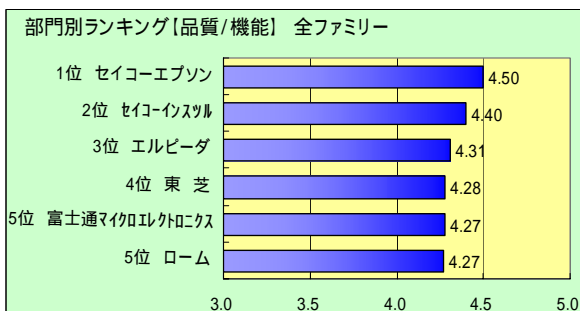
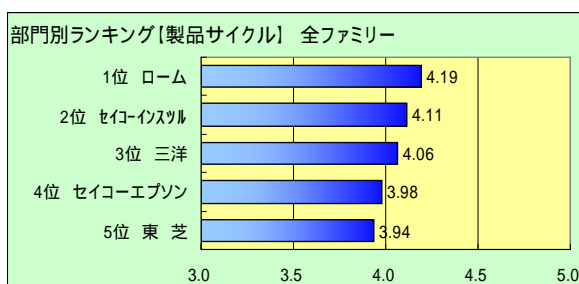
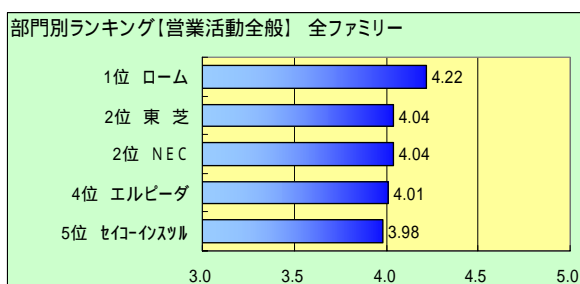
満足度評価の総合ランキングは、全ファミリー合計は回答件数 20 件以上、ファミリー別では回答件数 10 件以上のメーカーを対象として、「営業活動全般」(評価項目 10 項目)、「製品サイクル」(評価項目 5 項目)、「品質/機能」(評価項目 6 項目)、「技術サポート」(評価項目 3 項目)、の部門別満足度評価平均値の合計で順位付けを行なっています。

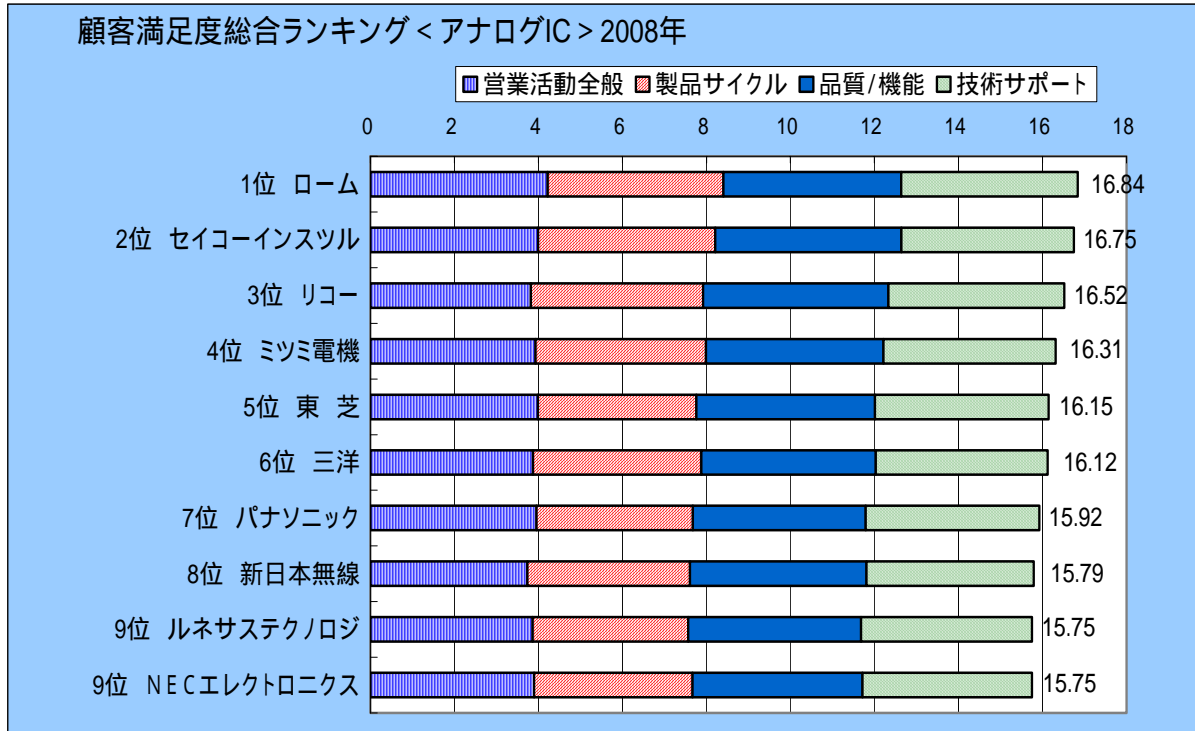
### 全ファミリー総合ランキング<対象：回答件数 20 件以上 上位 10 社>

全ファミリーの総合ランキングは、ロームが 4 年連続で 1 位となった。2 位は前年に引き続きセイコーインスツルメンツ、3 位はセイコーエプソンの順となった。

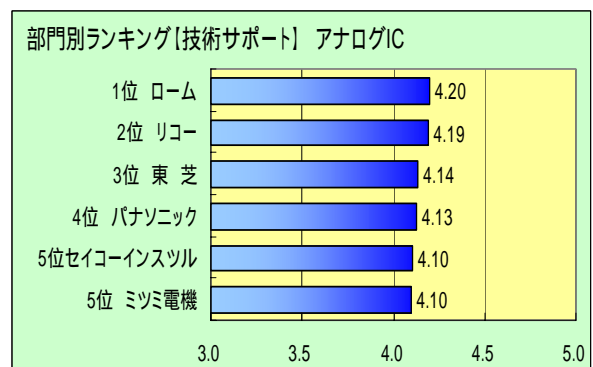
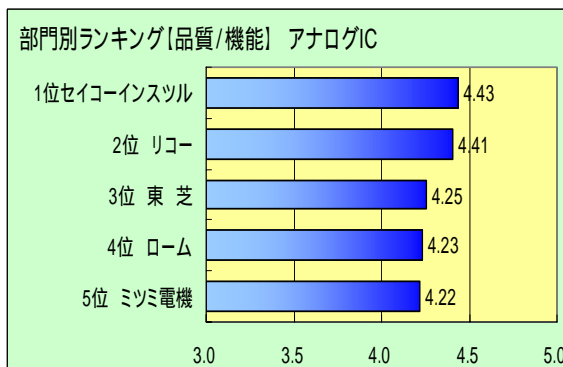
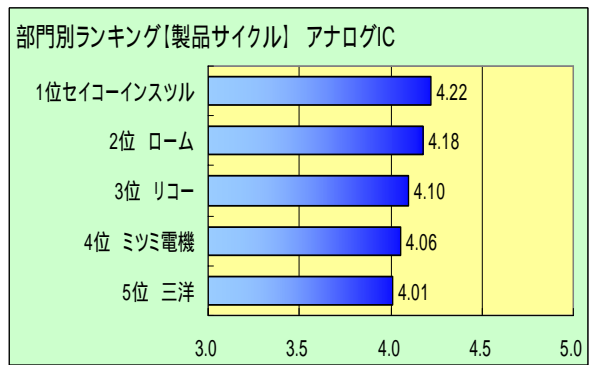
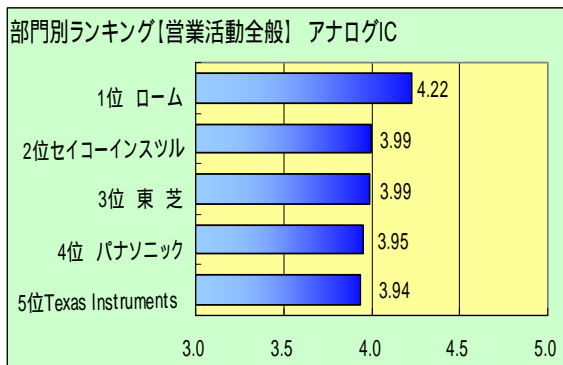


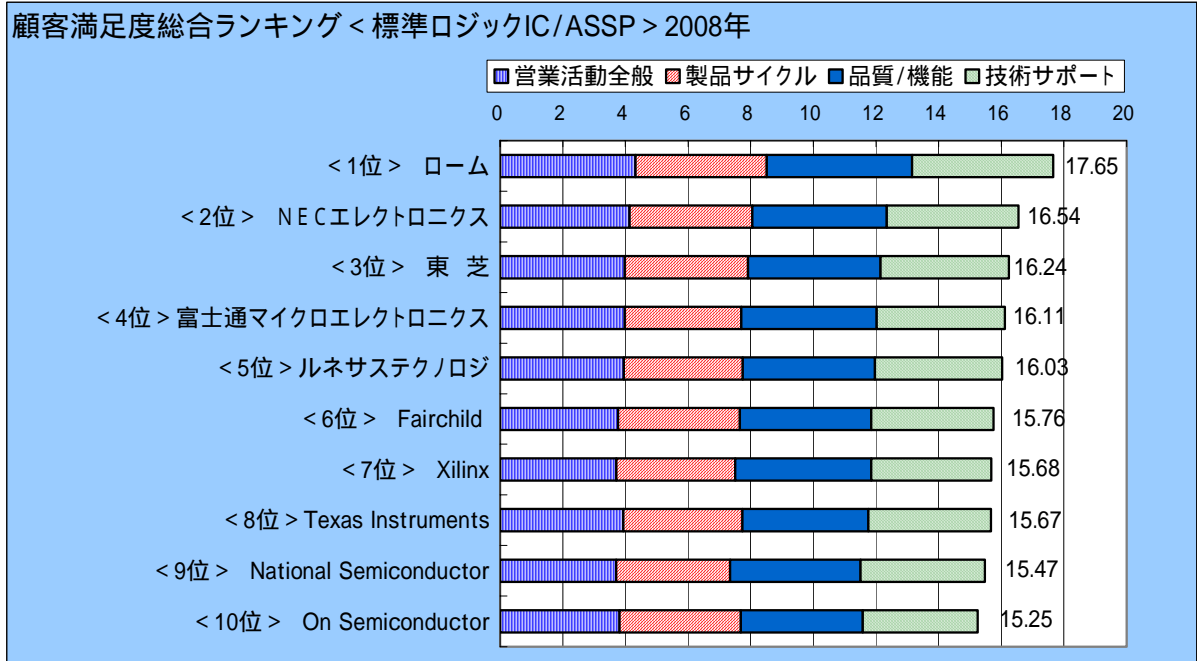
### <全ファミリー合計の部門別ランキング 上位 5 社>



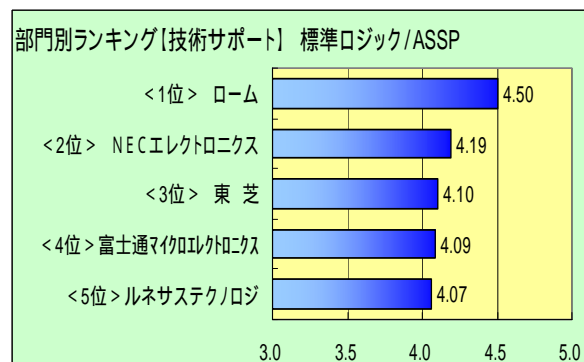
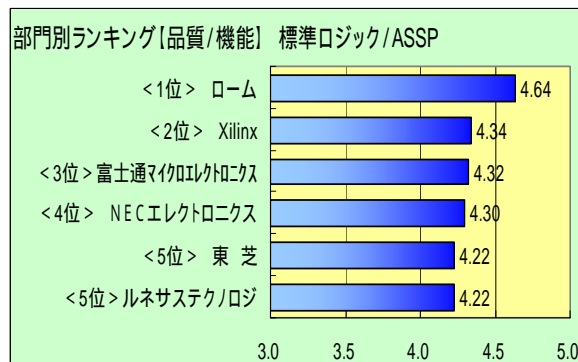
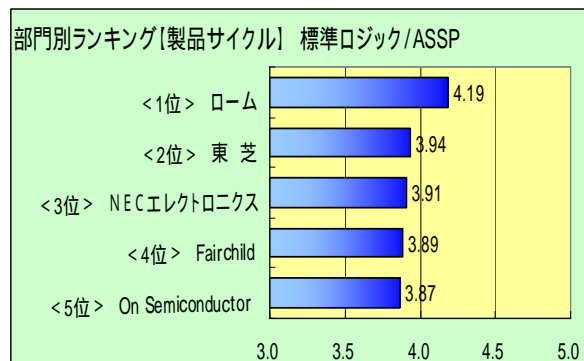
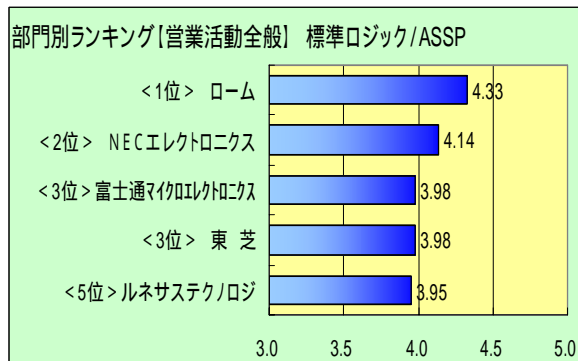


<アナログ IC の部門別ランキング 上位 5 社>

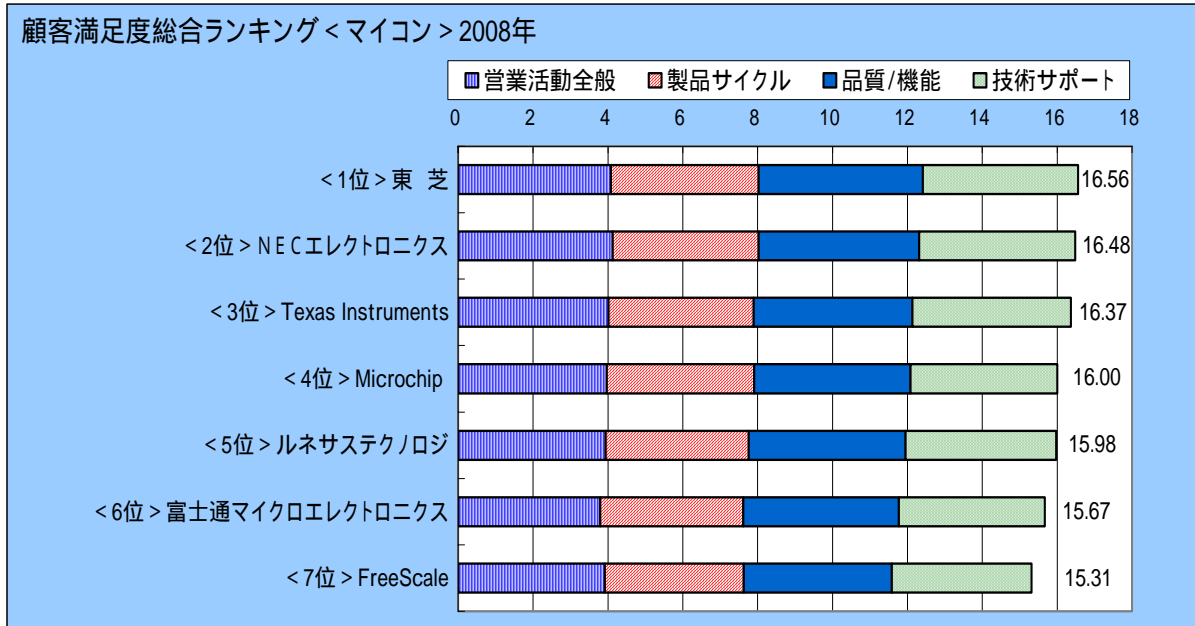




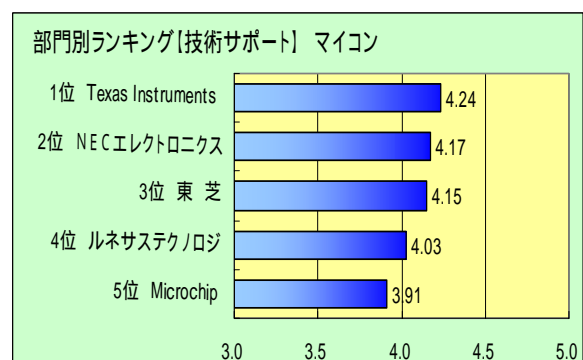
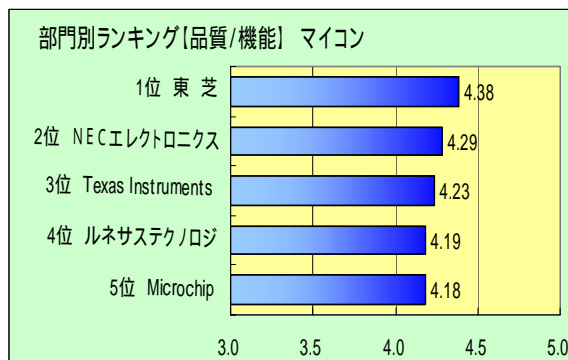
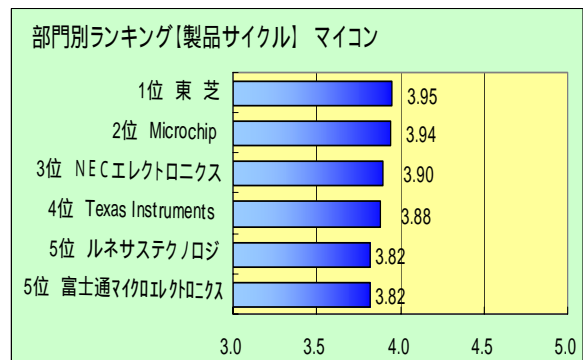
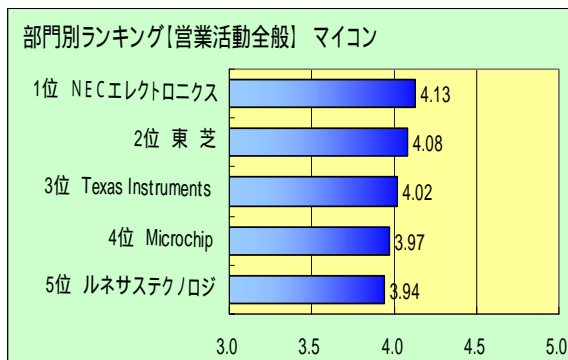
<標準ロジック IC/ASSP の部門別ランキング 上位 5 社>



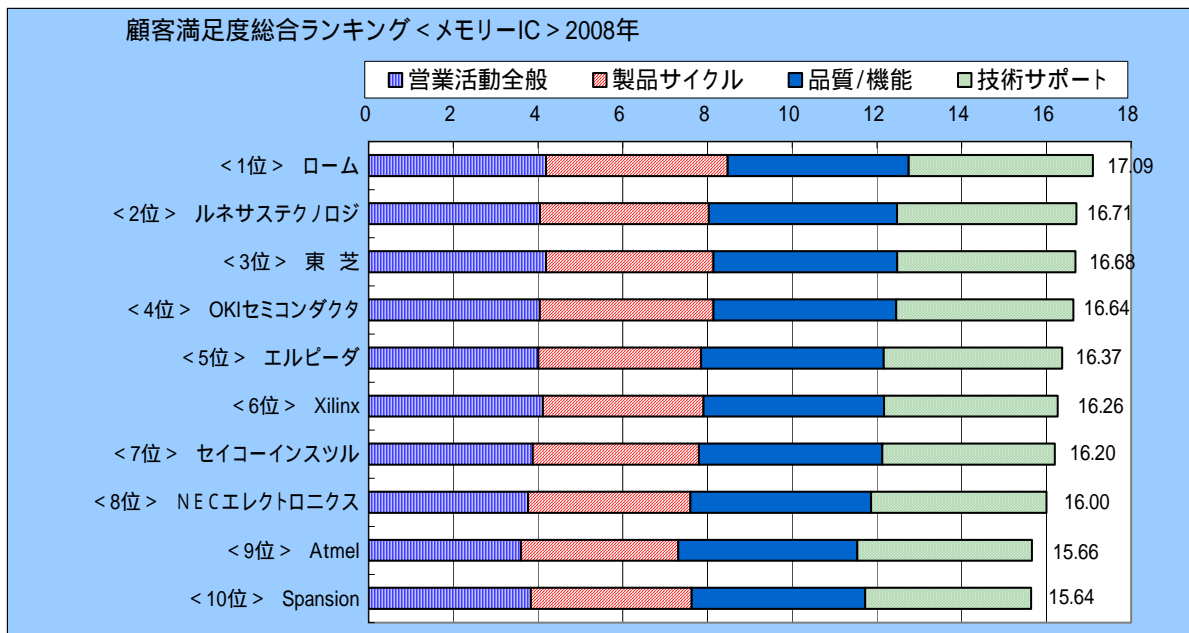
マイコン総合ランキング<回答件数 10 件以上>



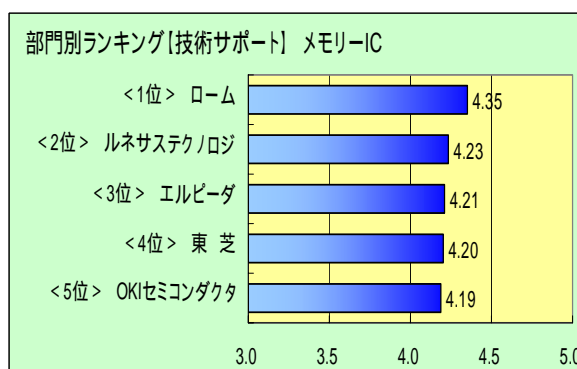
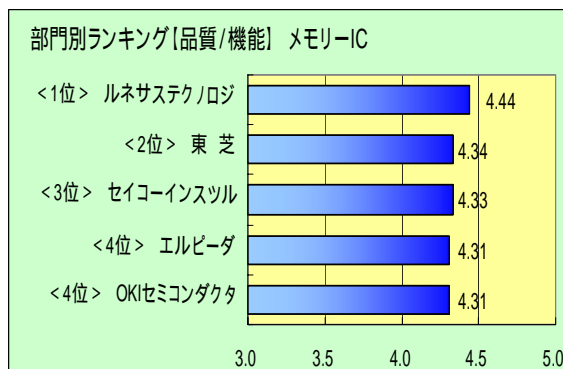
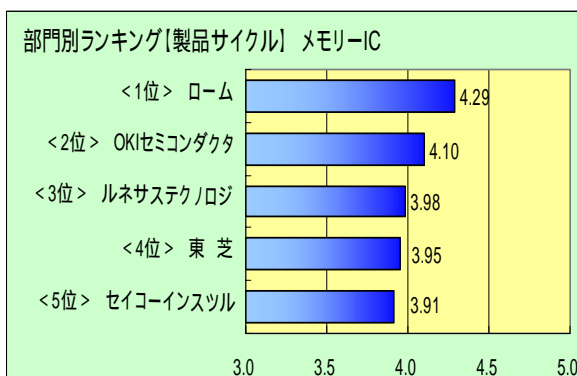
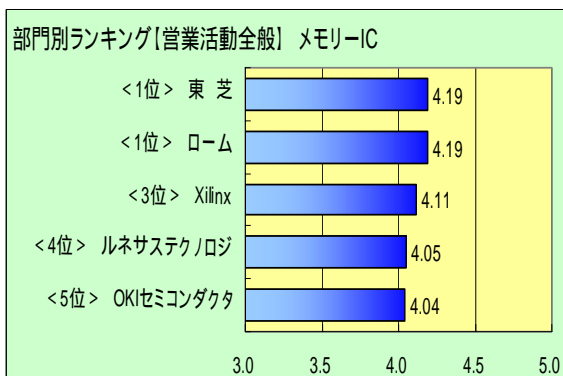
<マイコンの部門別ランキング 上位5社>



メモリーIC 総合ランキング<回答件数 10 件以上 上位 10 社>

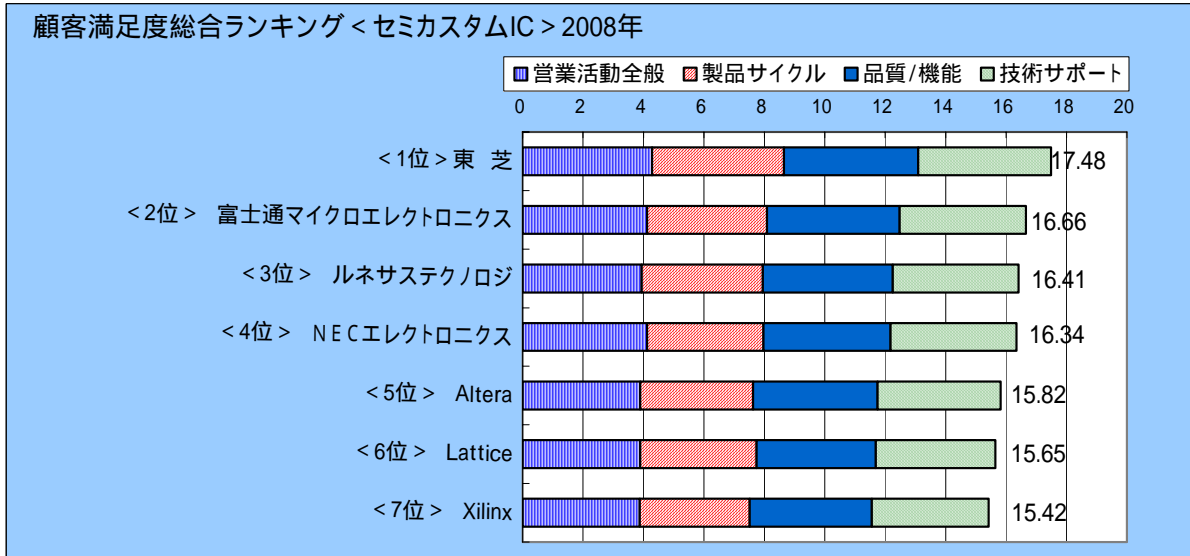


<メモリーICの部門別ランキング 上位5社>

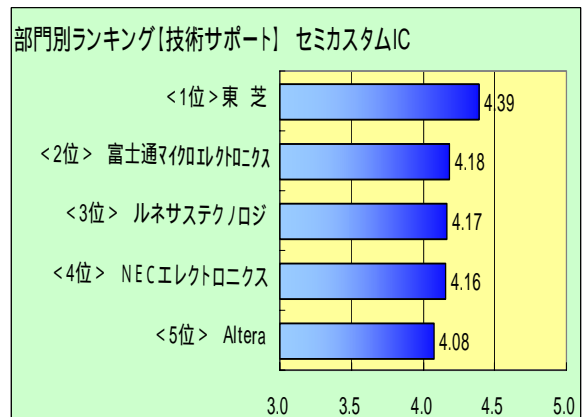
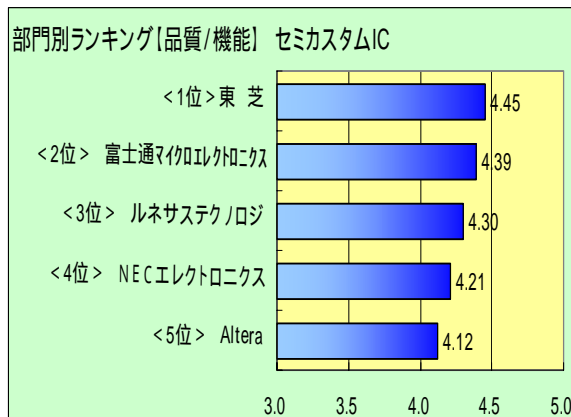
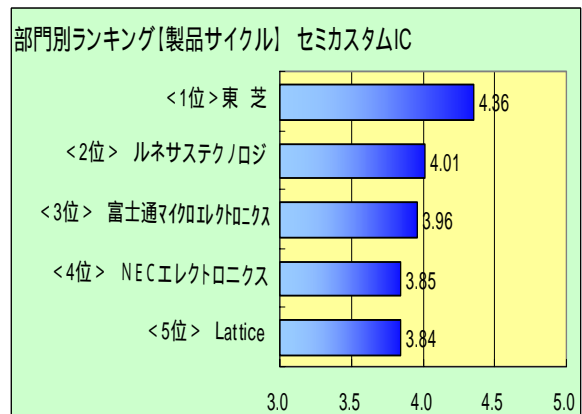
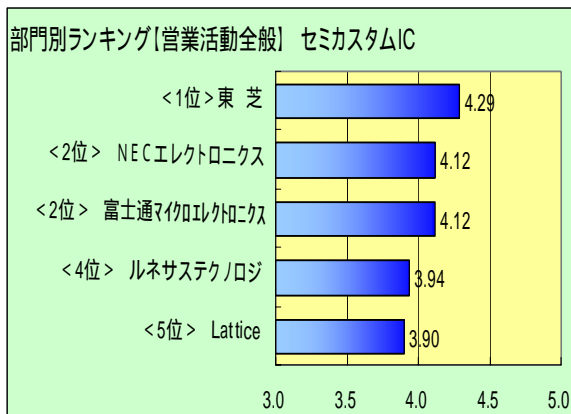




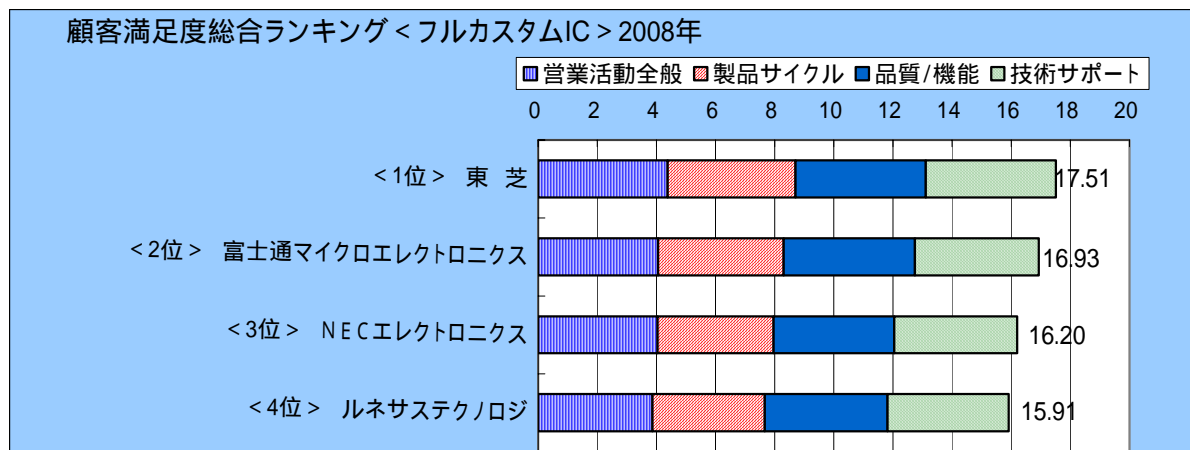
セミカスタム IC 総合ランキング < 回答件数 10 件以上 >



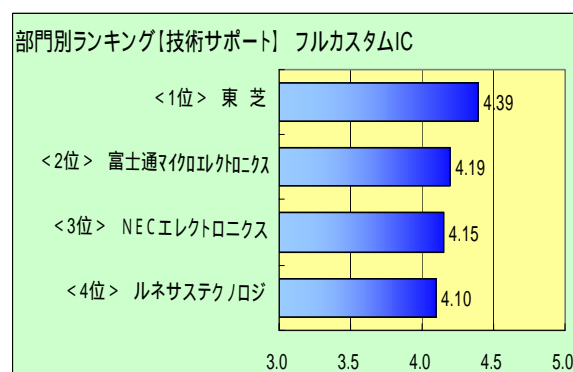
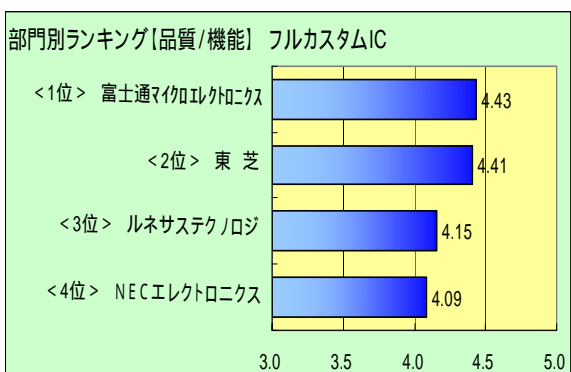
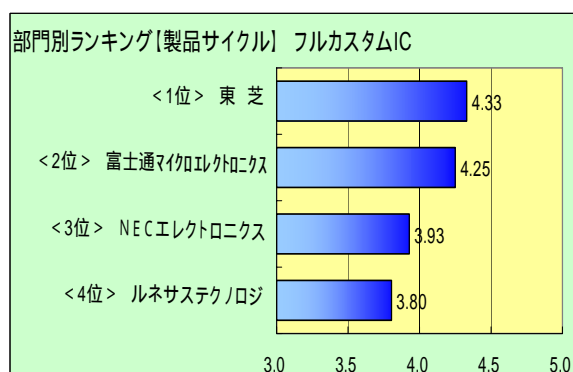
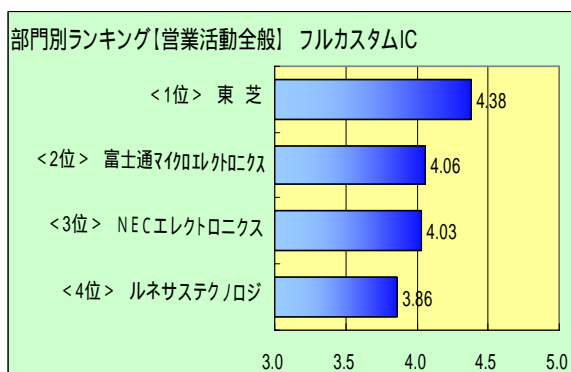
< セミカスタム IC の部門別ランキング >



フルカスタム IC 総合ランキング < 回答件数 10 件以上 >



< フルカスタム IC の部門別ランキング >



本報告書の著作権は日本 IDS にあります。無断で内容の一部または全部の複写、複製、翻訳、および記録媒体等への入力などを禁じます。

*Nihon IDS Corporation reserves the copyright of this report.  
Any unauthorized reproduction of any its content is prohibited.*