Mita Kokusai Bldg. 5F Rm. 510-A
1-4-28 Mita, Minato-Ku, Tokyo
Japan 108-0073
0120 954 837 Toll-free
03-6453 8288 Fax
japan@mouser.com
www.mouser.jp

2017 年 4 月 18 日

マウザー、5 年連続で優秀サービス賞を受賞

顧客の期待を超えるサービスで、Omega 社の名誉ある NorthFace ScoreBoard Award を受賞

最新の半導体と電子部品の正規グローバル代理店である Mouser Electronics（マウザー エレクトロニクス 本社：米国テキサス州マンスフィールド、 以下、Mouser）は、2016 年における優れた顧客サービスとサポートが評価され、Omega Management Group Corp 社より NorthFace ScoreBoard Award[SM] を 5 年連続で受賞したことを発表しました。Mouser は、顧客満足度で 99 パーセントのスコアを獲得しました。

NorthFace ScoreBoard Award は 2000 年に創設された賞で、顧客の評価のみに基づき、前年の顧客満足度において優れた評価を獲得した企業に毎年授与されます。Omega 社は、顧客経験管理（Customer Experience Management: CEM）戦略を専門としており、企業が常に顧客の期待を超えることで、売上と利益の拡大を支援します。

Mouser のグローバルサービスおよびアジア・欧州地域担当シニア・バイス・プレジデントであるマーク・バーロノン（Mark Burr-Lonnon）は、次のように述べています。「私たちは、すべてのお客様にクラス最高のサービスを提供していると自負しています。この度の受賞をたいへん光栄に思っています。5 回目の受賞は素晴らしい業績であり、これも世界中の弊社チームが、一人一人のお客様に顧客体験を満足していただけるよう、懸命に取り組んだ結果です。」

Omega 社の社長兼 CEO であるジョン・アレクサンダー・マラガニス（John Alexander Maraganis）氏は、以下のように述べています。「NorthFace ScoreBoard Award は、単に質の高い顧客サービスを提供するだけではなく、顧客の期待を超えることを基本理念とする企業を表彰するものです。2016 年は、アメリカ内外の企業の 275 以上に及ぶプロジェクト～その大半が国際規模のプロジェクト～が、採点に基づき審査されました。その多くが、過去にも同賞の受賞経験がある企業でした。このことは、厳しい経済状況下にもかかわらず、CEM 戦略を実践することが、ビジネスの成功を導く確かな方法であることを示しています。」

Omega 社の評価方法は、顧客満足度と顧客ロイヤルティのレベルを 1 年に 4 回、技術サポート、フィールドサービス、顧客サービス、アカウント管理などの各分野について、5 段階（あるいは同等の点数評価）で判定します。NorthFace ScoreBoard Award は、各企業の顧客からの調査回答のみに基づき、5.0 点満点のうち 4.0 点以上を獲得した企業に授与されます。前年、Mouser は 5 段階評価で 4.8 点を獲得しました。

マラガニス氏は続けて以下のようにコメントしています。「この“顧客の投票のみに基づく”ユニークな評価基準により、NorthFace ScoreBoard Award は、その当初から顧客サービスの評価における唯一の客観的な指標として考えられてきました。弊社の調査によると、常に 4.0 点以上を獲得している、いわゆる“ロイヤルティ・ゾーン”の企業は、長期にわたる有益な顧客関係の確立に成功し、競合レベルを著しく引き上げています。」

Mouser のカスタマー・サービス・エクセレンスは、企業文化に深く根ざしたもので、その文化は顧客満足とロイヤルティをチームとして実現する上で、各社員の重要な役割を大切にします。詳細は、http://www.mouser.com/nfsb-award をご覧下さい。

Mita Kokusai Bldg. 5F Rm. 510-A
1-4-28 Mita, Minato-Ku, Tokyo
Japan 108-0073
0120 954 837 Toll-free
03-6453 8288 Fax
japan@mouser.com
www.mouser.jp

Mouser は、幅広い製品ラインと優れたカスタマーサービスを通して、先端技術による製品を提供し、設計技術者とバイヤーに向けてイノベーションの推進に貢献できるよう努めています。Mouser は、最新の設計プロジェクトに最適な最新の半導体および電子部品を世界でどこよりも幅広く取り揃えています。Mouser は顧客の設計リードタイムの短縮を支援します。Mouser は単に電子部品を売る会社ではなく、時間と利便性を提供する会社です。Mouser のウェブサイト Mouser.com は、絶えず更新されており、ユーザーが素早く製品を探せるよう高度な検索方法を提供しています。また Mouser.com では、データシート、サプライヤ別リファレンスデザイン、アプリケーションノート、技術設計情報、エンジニアリングツールも提供しています。

Mouser（マウザー）について

Mouser Electronics は TTI Inc.の子会社であり、ウォーレン・バフェット（Warren Buffett）が会長兼 CEO を務めるバークシャー・ハサウェイ社のグループ企業です。Mouser は数々の受賞歴を有する、半導体および電子部品の正規グローバル代理店であり、提携メーカーの新製品を電子設計技術者およびバイヤーへいち早くお届けすることに注力しています。Mouser のウェブサイト Mouser.com は、多言語・多通貨に対応し、600 社を超えるメーカーの 400 万点以上の製品を揃えています。Mouser は、世界 22 カ所のサポート拠点からクラス最高のカスタマーサービスを提供し、テキサス州ダラス南部にある7万平方メートル（東京ドームの約 1.5 倍）の施設から、170 カ国 50 万人を超えるお客様に向けて製品を提供しています。 詳しくは、http://www.mouser.jp をご覧ください。

商標

Mouser および Mouser Electronics は Mouser Electronics, Inc.の登録商標です。その他記載されているすべての製品名、ロゴおよび会社名は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

詳細情報のお問い合わせ先:
勝田　治
本社副社長　日本総責任者
(03) 6453-8260　内線 1597
sam.katsuta@mouser.com

詳細情報のお問い合わせ先:
本間　雅晴
マーケティング担当部長
(03) 6453-8260　内線 1598
marshall.homma@mouser.com

APAC メディアのお問い合わせ先:
Ceres Wang, Mouser Electronics
アジア広告およびコミュニケーション マネージャ
+886 (2) 2799 2096 #4817
+886 (0) 953-091-539
ceres.wang@mouser.com