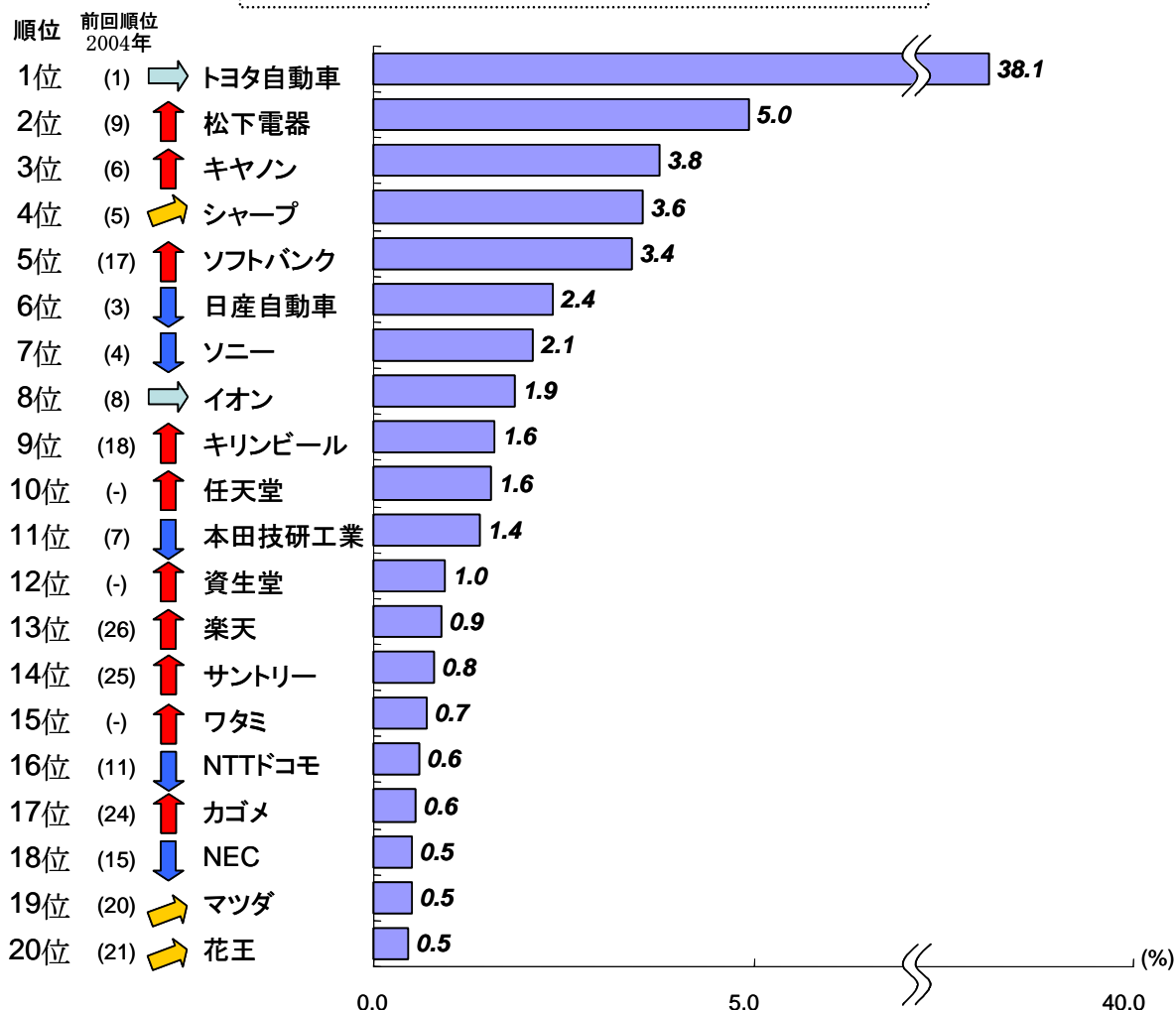


企業レピュテーション調査—全国 2,000 人に尋ねた企業の評判 最も評判のいい企業はトヨタ自動車 不良品回収に尽力した松下電器も評価をあげる

図 1. 評判のいい企業 (サンプル数=2,000)

問：最近評判のいい企業といえば、あなたはどこを思い浮かべますか。具体的な企業名をひとつあげてください。



ノルド 社会環境研究所は企業活動に対する人々の認識を把握するため、2004年に引き続き、今年7月全国の20歳～59歳の男女個人2,000人(有効回収)を対象に企業レピュテーション調査を実施いたしました。この企業レピュテーション調査は自由回答形式で、評判の良い企業、悪い企業とその企業をあげた理由を尋ねるもので、生活者の生の声から、企業の評判を形成する評価軸を抽出することができます。

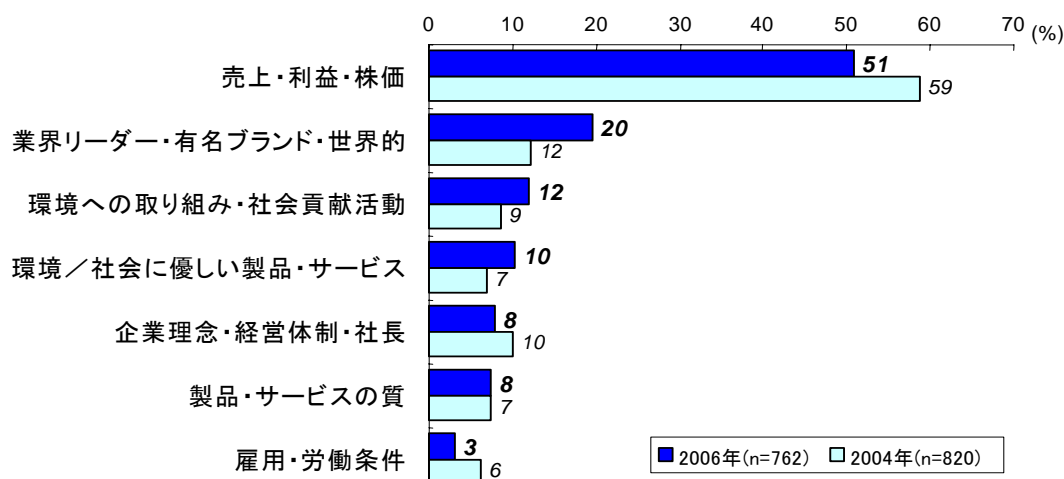
評判の良い企業ではトヨタが突出

評判が良い企業としては、4割近くの人がトヨタ自動車をあげており、2年前の調査に引き続き、圧倒的に支持されています。

暖房機器の回収を現在も行っている松下電器は、徹底したテレビCMでの呼びかけや、全戸へのハガキ送付等の対応が評価され、逆に評判をあげています。

そのほかにキヤノン、シャープ、ソフトバンクが順位をあげています。一方、日産自動車とソニーは順位を落とし、イオンは8位をキープしています。シェアを回復した麒麟ビールが9位に上昇し、任天堂が携帯ゲーム機のDSの売れ行きが好調なことから大きく順位を上げトップ10に入っています。

図 2-1. 1位 トヨタ自動車（評判のいい理由）

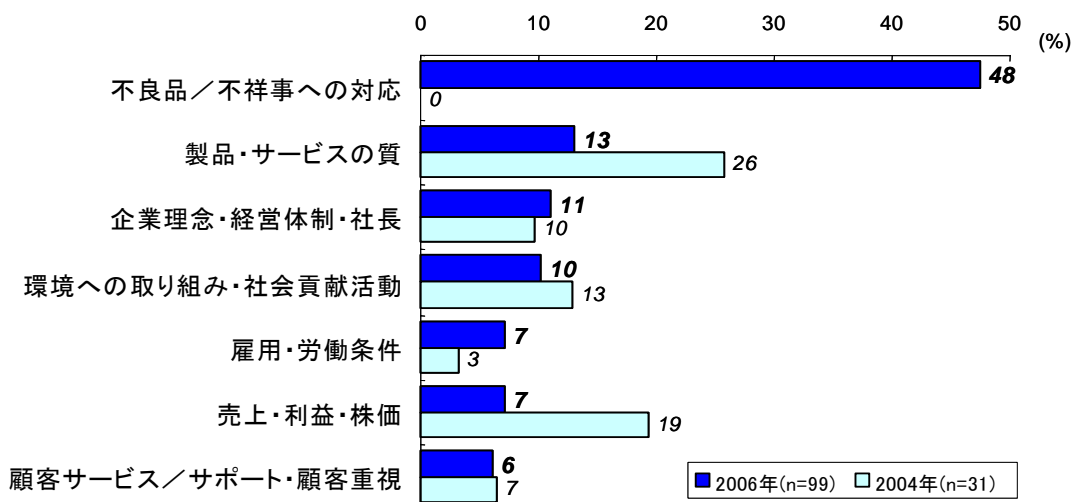


Keyword 業績、環境、企業、世界、利益、車、日本、売り上げ、世界的、好調、配慮、経営、貢献、安定、開発、会社、問題、海外、販売、イメージ、トップ、自動車、社会

トヨタの評判は好業績が理由

評判のいい企業としてトヨタ自動車をあげた人の内、半数の 51%は売上や利益などをその理由としてあげています。経済の牽引車としての役割への期待が強いようです。また、世界的に有力なブランドであることや、環境への取り組み、環境や社会に優しい車の開発が評価されています。

図 2-2. 2位 松下電器（評判のいい理由）

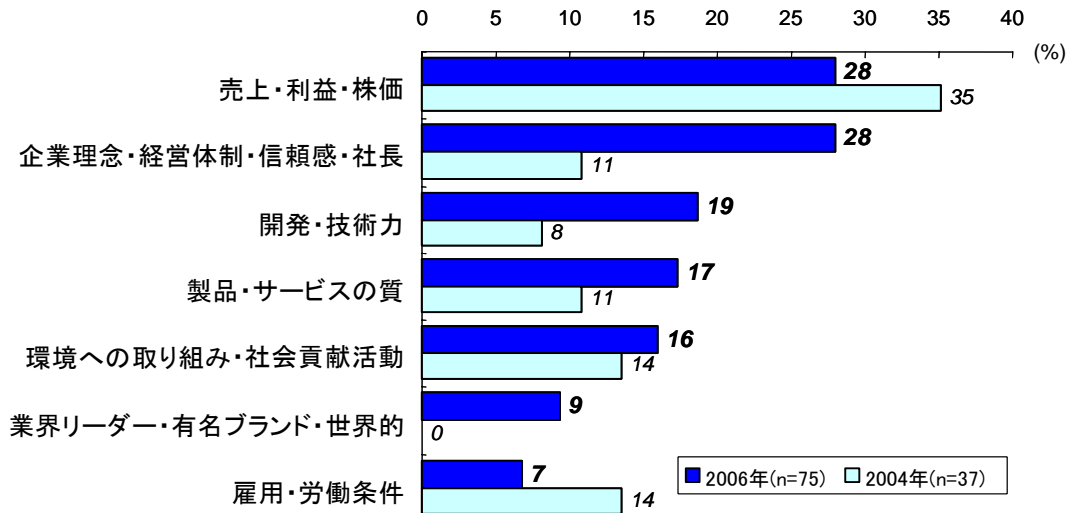


Keyword 対応、製品、企業、ストーブ、事故、テレビ、姿勢、商品、ファンヒーター、回収、環境、責任、CM、リコール、欠陥、好調、積極的、社員、回復、誠実

製品回収への努力が評判を上げる

評判のいい企業として松下電器をあげた人の内の約半数(48%)は、石油ファンヒーターの回収に触れています。初期の対応に対する批判も見受けられますが、テレビ CM での呼びかけ等、再三にわたる回収への努力を多くの人が認めているようです。

図 2-3. 3位 キヤノン（評判のいい理由）

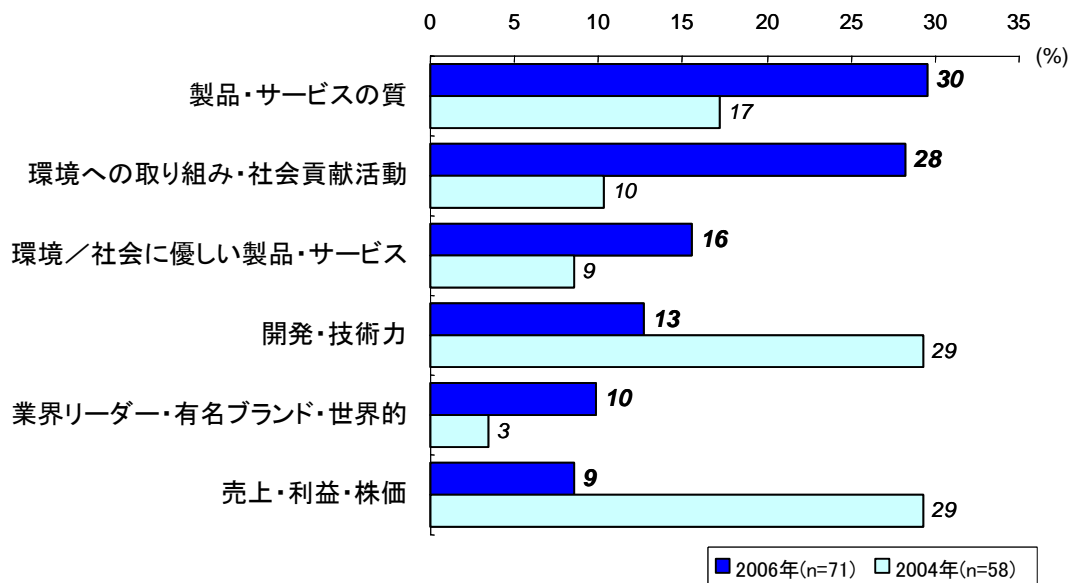


Keyword 業績、製品、経団連、環境、会長、企業、技術、イメージ、社長、技術力、商品、トップ、社会、向上、配慮、開発、日本、経営、デジカメ、御手洗、責任、好調

好業績と経団連会長への就任がキヤノンの評判を押し上げている

キヤノンに対する評価はデジタルカメラを中心とする売上が好調なことと、御手洗社長の経団連会長への就任が主な理由といえます。また、開発・技術力、製品・サービスの質、環境や社会への取り組みなども評価されているようです。

図 2-4. 4位 シャープ（評判のいい理由）

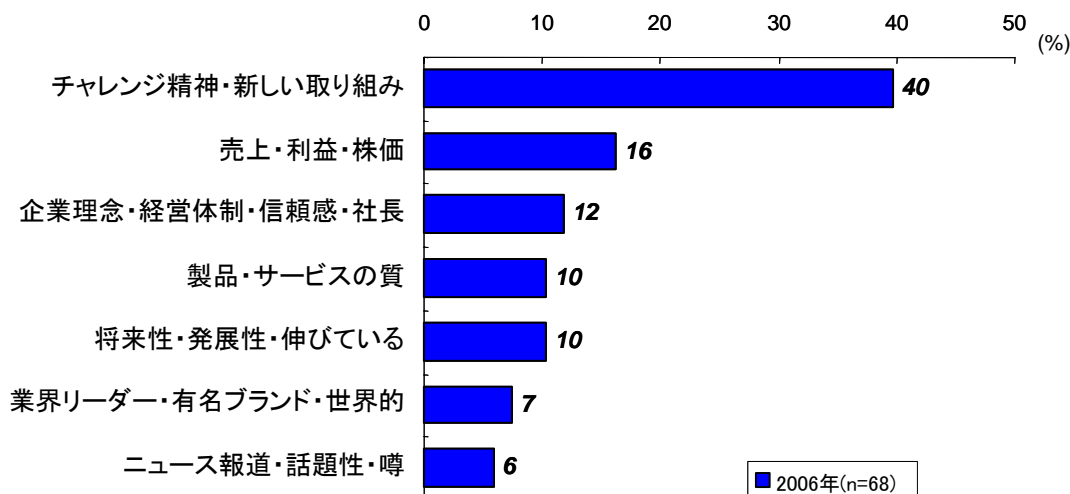


Keyword 環境、液晶テレビ、配慮、企業、技術、商品、亀山工場、製品、国内、発電、業績、生産、太陽光、イメージ、開発、好調、取り組み、売り上げ、世界

シャープは高品質な製品と亀山工場による国内生産から高評価

シャープは前回2004年調査から順位を一つあげて4位に位置しています。前回調査では、液晶テレビ等の商品開発力や売上が評価されていましたが、今回の調査では、商品の品質や環境への取組みが主な理由になっています。またテキストマイニング分析によるキーワード抽出からは、亀山工場による国内での生産にも注目が集まっていることがわかります。

図 2-5. 5 位 ソフトバンク（評判のいい理由）



Keyword 携帯電話、事業、買収、イメージ、企業、会社、IT、ボーダフォン、参入、インターネット、評判、常に、どんどん、チャレンジ、安定、進出、いろいろ、業績、社会、成功、新分野

ソフトバンクは携帯電話事業への参入が注目されている

ソフトバンクは前回調査の 17 位から今回調査では 5 位と順位をあげています。前回調査時のソフトバンクを評判の良い企業とする理由への回答サンプル数が 9 件と少ないために、上記グラフは今回調査結果のみの掲載にとどめてあります。これをみますと、携帯電話事業への参入に象徴される新しい分野への取り組みが注目を集めているようです。

※ 図 2-1～図 2-5 の見方

・横棒のグラフは、評判のいい企業として各企業を回答した方に、その理由を自由回答形式でお聞きし、回答内容によって以下の 17 のカテゴリーに分類した結果です。分類結果の上位のみを掲載してあります。

- 1.製品・サービスの質
- 2.環境/社会にやさしい製品・サービス
- 3.顧客サービス/サポート
- 4.不良品/不祥事への対応
- 5.売上・利益・株価
- 6.環境への取り組み・社会貢献活動
- 7.社風・活気
- 8.企業理念・経営体制・社長
- 9.雇用・労働条件
- 10.スポーツなどのスポンサー
- 11.チャレンジ精神、新しい取り組み
- 12.開発・技術力
- 13.親近感・CM への好印象
- 14.ニュース報道・話題性・噂
- 15.業界リーダー、ブランド力、知名度
- 16.将来性/発展性
- 17.その他

・”Keyword”は、評判のいい企業として各企業を回答した方に、その理由を自由回答形式でお聞きし、テキストマイニング分析により、回答に用いられているキーワードを抽出した結果です。頻度の高い順に掲載してあります。

表 1. 性・年代別 評判の良い企業ランキング

順位	男性20代(n=254)		男性30代(n=239)		男性40代(n=238)		男性50代(n=268)	
	企業名	%	企業名	%	企業名	%	企業名	%
1位	トヨタ自動車	37	トヨタ自動車	42	トヨタ自動車	38	トヨタ自動車	51
2位	ソフトバンク	7	キヤノン	5	松下電器	8	キヤノン	9
3位	松下電器	4	シャープ	4	キヤノン	5	松下電器	6
4位	任天堂	4	ソフトバンク	3	シャープ	5	シャープ	3
5位	ソニー	4	松下電器	3	日産自動車	3	ソフトバンク	3
6位	シャープ	3	日産自動車	3	イオン	3	本田技研工業	1
7位	キヤノン	3	本田技研工業	3	ソフトバンク	2	日産自動車	1
8位	日産自動車	2	ソニー	3	ソニー	2	ソニー	1
9位	麒麟ビール	1	任天堂	2	任天堂	2	麒麟ビール	1
10位	サントリー	1	イオン	1	麒麟ビール	1	ワタミ	

順位	女性20代(n=253)		女性30代(n=236)		女性40代(n=237)		女性50代(n=275)	
	企業名	%	企業名	%	企業名	%	企業名	%
1位	トヨタ自動車	28	トヨタ自動車	34	トヨタ自動車	35	トヨタ自動車	39
2位	ソフトバンク	6	イオン	4	松下電器	7	松下電器	6
3位	イオン	4	松下電器	4	麒麟ビール	4	シャープ	5
4位	資生堂	3	シャープ	3	シャープ	3	キヤノン	4
5位	松下電器	3	ソフトバンク	2	日産自動車	3	ソフトバンク	3
6位	日産自動車	3	麒麟ビール	2	イオン	2	日産自動車	2
7位	シャープ	2	日産自動車	2	ソニー	2	イオン	2
8位	ソニー	2	キヤノン	2	資生堂	2	ソニー	2
9位	楽天	2	NTT	1	キヤノン	2	サントリー	1
10位	麒麟ビール	2	ソニー	1	ソフトバンク	2	アサヒビール	1

20代はソフトバンク、40代と50代は松下電器を評価

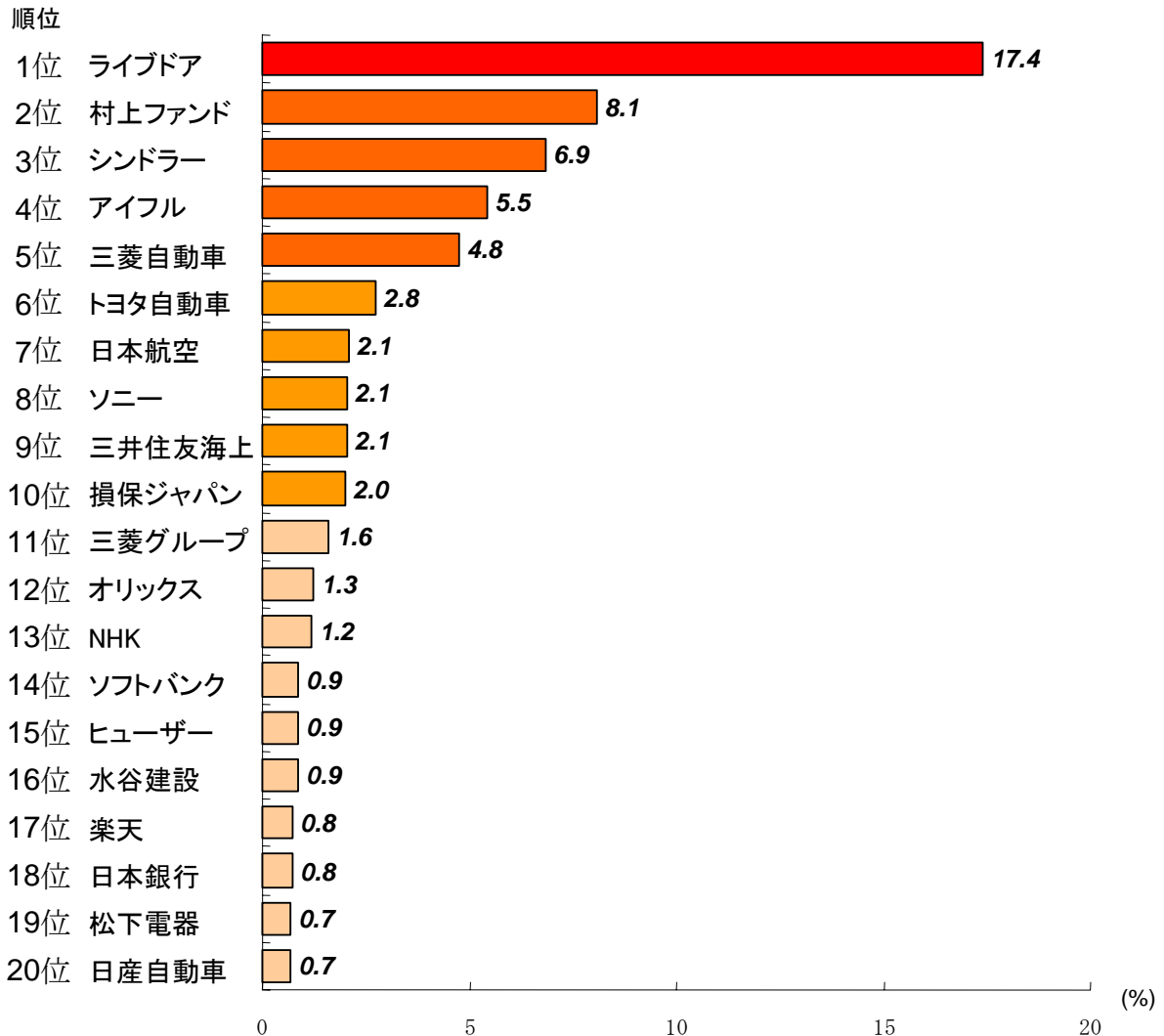
年代別に評判のいい企業を見ていくと、20代では男女共にソフトバンクがトヨタ自動車に次いで2位に位置しています。一方、40代と50代では松下電器が上位に来ています。

性別では、男性ではキヤノンへの注目度が高く、女性ではイオンが高くなっています。

最も評判の悪い企業はライブドア

図 4. 評判の悪い企業 (サンプル数=2,000)

問：最近評判の悪い企業といえば、あなたはどこを思い浮かべますか。具体的な企業名をひとつあげてください。



ライブドア、村上ファンド、シンドラー、アイフルが評判を落とす

評判が悪い企業としては、ライブドアが 17.4%と最も多くあげられています。少し差をあけて、村上ファンド、シンドラー・エレベーター、アイフル、三菱自動車と続いています。近年、不祥事や事故を起した企業がリストアップされる傾向にあります。

6位のトヨタ自動車は調査期間中にリコールが発覚したために、今回の集計結果には完全には反映されていません。今後のトヨタの対応次第で大きく評判が左右されると思われます。日本航空は相次ぐ整備不良などから評価を落としています。ソニーは近年、新製品開発で他社に遅れをとっていることが理由のようです。

評判の悪い理由：Keyword

1位 ライブドア

社長、逮捕、事件、堀江、粉飾、不正、決算、イメージ、ホリエモン、株価、株主、信用、不祥事

2位 村上ファンド

逮捕、取引、インサイダー、村上、金儲け、社長、お金、事件、主義、社会、行為、利益、違法

3位 シンドラー・エレベーター

事故、エレベーター、対応、欠陥、ニュース、人、無責任、体質、管理、故障、悪、安全、死亡

4位 アイフル

取立て、イメージ、CM、違法、悪質、金融、停止、業務、消費者、強引、営業、ニュース

5位 三菱自動車(三菱ふそう)

リコール、車、事故、欠陥車、不祥事、信用、対応、体質、製品、改善、イメージ、隠蔽、情報

6位 トヨタ自動車

リコール、車、欠陥、セクハラ、メーカー、発覚、ハイラックス、下請け、体質、事件、不具合

7位 日本航空

不祥事、事故、整備、トラブル、安全、不良、体質、社員、改善、ミス、軽視、利用、株主

8位 ソニー

製品、商品、イメージ、昔、品質、開発、最近、無く、利益、悪化、低下、ゲーム機、ニーズ

9位 三井住友海上

不払い、保険金、保険料、支払い、停止、不正、不祥事、対応、発覚、信用、行為、営業

10位 損保ジャパン

保険金、不払い、停止、保険料、支払い、業務、営業、不祥事、処分、悪質、勧誘、不正

・上記”Keyword”は、評判の悪い企業として各企業を回答した方に、その理由を自由回答形式でお聞きし、テキストマイニング分析により、回答に用いられているキーワードを抽出した結果です。頻度の高い順に掲載してあります。

表 2. 性・年代別 評判の悪い企業ランキング

順位	男性20代(n=254)		男性30代(n=239)		男性40代(n=238)		男性50代(n=268)	
	企業名	%	企業名	%	企業名	%	企業名	%
1位	ライブドア	20	ライブドア	18	ライブドア	14	ライブドア	16
2位	シンドラー	10	シンドラー	9	シンドラー	7	村上ファンド	7
3位	アイフル	10	村上ファンド	7	トヨタ自動車	5	三菱自動車	7
4位	村上ファンド	8	三菱自動車	6	村上ファンド	5	アイフル	4
5位	ソニー	5	アイフル	5	三菱自動車	5	トヨタ自動車	4
6位	三菱自動車	4	トヨタ自動車	4	アイフル	4	オリックス	4
7位	トヨタ自動車	2	日本航空	4	日本航空	3	シンドラー	3
8位	NHK	2	オリックス	3	ソニー	3	損保ジャパン	3
9位	水谷建設	2	ソニー	2	損保ジャパン	3	三井住友海上	3
10位	三井住友海上	1	三井住友海上	1	三井住友海上	2	日本銀行	3

順位	女性20代(n=253)		女性30代(n=236)		女性40代(n=237)		女性50代(n=275)	
	企業名	%	企業名	%	企業名	%	企業名	%
1位	ライブドア	23	ライブドア	20	ライブドア	15	ライブドア	15
2位	村上ファンド	9	村上ファンド	11	村上ファンド	12	村上ファンド	7
3位	シンドラー	7	シンドラー	6	シンドラー	9	三菱自動車	7
4位	アイフル	4	アイフル	4	アイフル	5	アイフル	6
5位	ヒューザー	2	三菱自動車	4	三井住友海上	5	シンドラー	5
6位	損保ジャパン	2	三菱グループ	3	三菱自動車	3	日本航空	4
7位	ソニー	2	損保ジャパン	3	三菱グループ	3	損保ジャパン	4
8位	保健会社	1	三井住友海上	2	日本航空	3	トヨタ自動車	3
9位	日本航空	1	ソニー	2	NHK	2	三井住友海上	2
10位	トヨタ自動車	1	日本航空	2	損保ジャパン	2	三菱グループ	2

50代では三菱自動車への低評価が継続、40代男性は早くもトヨタ車のリコールへ反応性・年代別にみても、ライブドア、村上ファンド、シンドラー社への評判が悪くなっています。30代男性ではトヨタ自動車、50代以上の男女では三菱自動車が3位になっています。また、女性ではアイフルが全ての年代でワーストランキングの4位に続いています。

本調査の概要

この企業レピュテーション調査は、ノルド社会環境研究所の自主調査「社会環境に関するアンケート調査」として行いました。その概要は以下の通りです。

調査対象：全国の20歳～59歳の男女個人(インターネットユーザー)

調査方法：Web アンケート

サンプル抽出方法：ノルドモニター及び提携モニターからの層化無作為抽出

地域別、性・年齢別の人口比に応じて対象者を無作為抽出し、Eメールで回答を依頼

有効回収集計対象サンプル数：2,000 サンプル

調査時期：2006年7月3日～13日

※2004年調査は、同様の方法で2004年8月24日～9月2日に実施

このリリースに関するお問い合わせ先：株式会社ノルド社会環境研究所
東京都中央区京橋 1-9-10 フォレストタワー 電話 03-5524-7333 担当:古賀
ホームページ <http://www.nord-ise.com/>