

顧客満足度  
調査  
2023-2024  
日経コンピュータ

顧客  
満足度  
No.1 企業に訊く

パナソニック コネクト

受賞部門 ▶ クライアントパソコン(ノートPC)



## 法人やプロたちから高い評価 ニーズの半歩先を行くノートPC

「クライアントパソコン(ノートPC)」部門で2年連続、通算5度目の1位を獲得したパナソニック コネクト。同社の「レッツノート」は、めったに壊れない頑丈さでよく知られているが、その「信頼性」だけでなく、「性能・機能」「運用性」でも平均を大きく上回る圧倒的な支持を得た。一方で「コスト」の評価は低かったが、故障の少なさや長期保証、運用管理コストの面からTCO(総保有コスト)を抑制できるとアピールする。

### 頑丈・軽量・長時間の コンセプトを守り続ける

2013年以来、通算5度もトップを獲得した「レッツノート」の強さとは何だろうか。パナソニック コネクトの相原太陽氏はこう語る。

「当社のパーパスは『現場から社会を動かす未来へつなぐ』であり、特に『現場から』にこだわっています。モバイルワーカーが活き活きと働くことができ、情報システム部などIT部門でも使いやすいことがレッツノートの価値であり、それを評価してもらったことは率直にうれしいです」

レッツノートのコンセプトは「頑丈・軽量・長時間」である。デスクからの落下を想定した76cm落下試験、カバンに入った状態での落下を想定した30cm・26方向落下試験、満員電車時の圧力を想定した加圧振動試験など<sup>※1</sup>、厳しい試験を設計時に行っている。加えて、出荷前には全数動作検査をし、品質には徹底したこだわりがある。

必要なインターフェースをすべて搭



パナソニック コネクト株式会社  
モバイルソリューションズ事業部 国内営業総括部  
ダイレクター兼現場ソリューションカンパニー  
モバイルサービス本部 シニアダイレクター

相原 太陽氏

載し、余分な機器を付属する必要がないトータルの軽量性を追求する。しかも大容量バッテリーを内蔵すれば17時間連続稼働<sup>※2</sup>で、ACアダプターもカバンに入れずに済む。つまり、壊れにくく、業務の生産性向上につながる設計になっているわけだ。

「レッツノートを購入される8~9割が企業・団体などの法人で、残りは個人事業主・士業・医師・研究者などプロが多い。どなたもビジネスのために活用されているので、レッツノートはすべてが顧客起点で企画・設計されています。当然、顧客満足度が最も重要な指標です」(相原氏)

つまり、スペックよりも実使用でのメリットを研ぎ澄ませており、相原氏は「お客様の半歩先を見て機能を追加しています」と言う。例えば、コロナ禍前からオンライン会議の普及を予測し、イヤホンなしでも聞き取りやすいボックス型スピーカーを内蔵。周囲のノイズをカットしてくれるAIノイズ除去、シーンに合わせて最適な音声モードに切り替えるソフトを組み合わせた「COMFORTALK」を、2021年発売のFVシリーズから搭載している。

### 全国52カ所の拠点で 迅速な修理も可能

リモートワークやハイブリッドワークが拡大し、絶えずオンライン会議をノートPCで行っていると、気になるのは発熱によるCPUの性能低下だ。レッ

ツノートにはCPUの性能を安定化させる独自設計の「Maxperformer」を採用し、負荷状況を見ながら自動的に調整している。インテルとパートナーシップを締結しており、CPUに合わせて設計することができる。また、冷却ファンも独自に開発し、フィンの形状と羽の枚数を最適化したことで、静音ながらも効率よくCPUを冷やす。

セキュリティ面でも「マイクロソフトやインテルと協業し、Windows Helloに対応した顔認証対応カメラと指紋センサーを搭載しています。マイクロソフトが提唱した、ファームウェア攻撃からPCを守るデバイスセキュリティ要件であるSecured-Core PCや、Windows Helloの強化されたセキュリティEnhanced Sign-in Securityにもいち早く対応しています」と相原氏。電源が入っていても遠隔でデータを消去できるオプションサービスも用意し、PC紛失時にも情報を守る事ができる。

細かい工夫はほかにもあるが、こうしたプロのかゆいところに手の届く設計が「性能・機能」「信頼性」の高得点につながったと言える。「運用性」の高さも法人ユーザーが多いだけに、故障しにくい頑丈さが評価された結果だろう。頻繁に故障すると修理が面倒だけでなく、機会損失につながり、交換用予備機を大量に在庫しなければならない。ある顧客は、予備機の在庫数を3分の1に削減できたという。

全モデルで4年間の長期保証を用意するとともに、万一故障しても、全国52拠点のサービスマンがあり、出張修理に対応しその場で即時修理する<sup>※3</sup>。法人の各種設定やソフトのインストールを行うキッティング作業も、パナソニック コネクト側で納品前に請け負うこともできる。レッツノートに有線LAN端子を残しているのもキッティングを容易にするためでもある。

※1 本製品の耐衝撃・耐圧迫性能は、無破損・無故障を保証するものではありません。予めご了承ください。  
※2 FVシリーズの場合。JEITAバッテリー動作時間測定法(Ver.2.0)に基づいて測定。バッテリー駆動時間は動作環境・液晶の輝度・システム設定・使用するアプリにより変動します。満充電容量を段階的に制御してバッテリーバックを長寿命化しています。  
※3 レッツノートのみ(一部のタフブックを除く)。

Customer Satisfaction 2023-2024

ビジネスモバイルPC

**Let's note**

12.4型 SR



Windows 11

Windows 11 Pro デバイスで  
最高の仕事をする

頑丈タブレット・PC

**TOUGHBOOK**

10.1型 FZ-G2



intel vPRO i5

インテル® Core™ i5 プロセッサ搭載  
インテル® vPro®

### 単なる価格ではなく TCOで企業は評価

10万円前後のノートPCが登場する中で、レッツノートの価格はそれと比べると高額であり、今回の調査でも「コスト」の評価がほかより低い結果となった。ただし、レッツノートは長期間ご使用いただくことが多く、ユーザー企業からは、長期間の運用を考えるとむしろコスト効率が良いという評価もある。故障の少なさ、4年保証、予備機の削減、運用管理コストの低減などによって、TCOは低く抑えられることになる。また、初期投資を抑制するための仕組みとして、月額固定でレッツノートを導入できるサブスクリプションサービス「スリムワークサポート」も開始した。

さらに同社独自のフィールドSEによるサポートも見えないメリットだ。導入のための提案書作成から、セット

お問い合わせ先

パナソニック コネクト株式会社

TEL 0120-878-655(法人向けPCご購入前相談窓口)

URL <https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services/letsnote>

アップ、トラブル対応まで行うエンジニア部隊である。

レッツノートを導入したある企業は、キッティングを自社で行ったが、フィールドSEにマスターデータの確認をしてもらい「充実したサポートをスピーディーに提供いただき、スムーズに運用できた」と、パナソニック コネクトのサポート体制を高く評価している。

このほかにも「何か問題が起きたら営業やSEだけでなく、設計や工場のメンバーも現場に来てくれる。そして、その問題を次のモデルで必ず活かしてくれる」というユーザーの声があるように、設計から生産、販売、そしてサポートまで、一貫した自社での取り組みが大きな強みになっている。

相原氏は「今後も半歩先で進化し、ビジネスの世界で貢献していきたい」と語る。レッツノートに死角はないようだ。

※本コンテンツは、日経BPの許可により『日経コンピュータ』2023年9月28日号の掲載内容より抜粋して作成したものです。禁無断転載 ©日経BP