

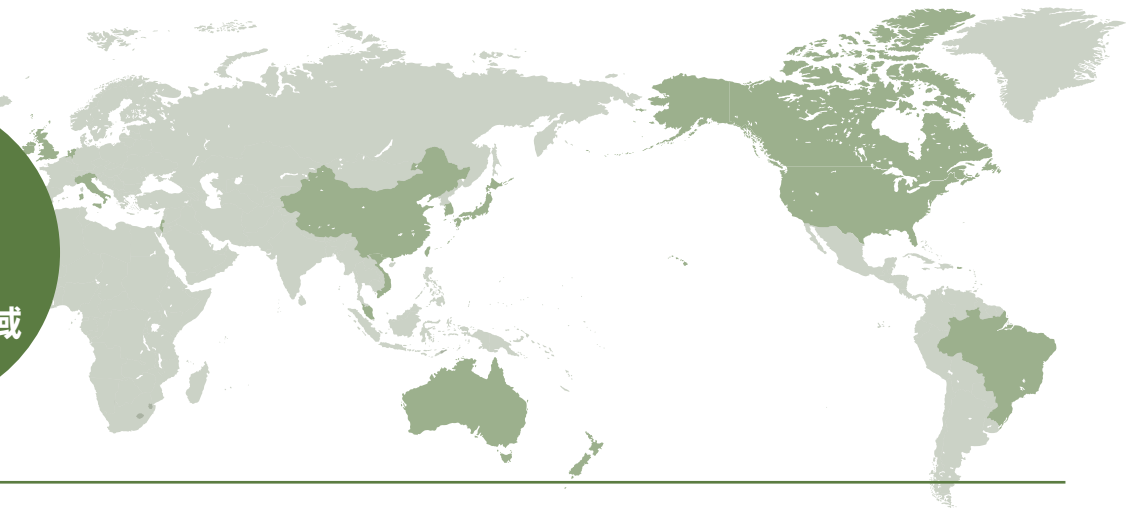
事業による価値創造

「開発技術力」と「ものづくり力」で世界中の人々の暮らしを豊かにする

ノーリツグループは、給湯器のリーディングメーカーとして長きにわたり日本のふる文化を支えてきました。1990年代、日本から世界へと活動の領域を広げ、70年の歴史に裏付けられた「開発技術力」と「ものづくり力」を強みに、グローバル展開を加速しています。

2021年には、ベトナムの大手浄水器・家電メーカーであるKangaroo社を持分法適用関連会社としました。今後はKangaroo社の販路や生産拠点を活用し、東南アジア各国への進出、事業拡大も目指していきます。

展開国
17の国と地域



優れた技術と高い品質 グローバル展開の中心的役割

マザー工場である明石本社工場は、グローバル展開の中心的役割として、優れた技術力と高い品質の給湯機器を開発・生産しており、年間110万台もの温水機器を生産しています。

また、日本国内では給湯器のほか、コジェネレーション、太陽熱温水器、ガスコンロなどの生産・販売も行っています。



(株)ノーリツ
取締役 兼 専務執行役員
プロダクツ本部 本部長
廣澤 正峰

〈生産拠点〉
明石本社工場／明石工場(兵庫県明石市)
土山工場(兵庫県加古郡)
株式会社アールビー(茨城県土浦市)
株式会社ハーマン(大阪府大阪市)

〈営業拠点〉
全都道府県を網羅
ノーリツコンタクトセンター(明石市)

市場環境戦略
人口・世帯数減少に伴い、住宅分野の市場縮小が予測される中、非住宅分野での事業拡大を目指します。
カーボンニュートラル化への動きが加速する中、業務用の高効率ガス給湯器やエコキュート／ハイブリッド給湯システムを活用し、市場を拡大します。



日本の高品質・高機能な製品ニーズを受け 日本と同レベルの品質で中国全土に展開

中国では生活水準の向上などにより、日本の高品質・高機能な製品のニーズが高まっています。高級ブランドとしての地位を確立しており、それに応えるべく、日本と同じレベルの品質管理を行っています。

ガス給湯器、レンジフード、コンロ、電気温水器などの生産・販売を中国全土で展開しています。



能率(中国)投資有限公司
総経理
森 栄介

〈生産拠点〉
能率(上海)住宅設備有限公司(上海市)
櫻花衛厨(中国)股份有限公司(江蘇省)
佛山市櫻順衛厨用品有限公司(広東省)
東莞大新能率電子有限公司(広東省)

〈営業拠点〉
能率(中国)投資有限公司(上海市)
能率香港有限公司(香港)

市場環境戦略
上海エリアを中心とした家庭用ガス給湯器の高付加価値製品拡販に加え、3～4級地方都市への拡大も進めています。
また、厨房分野(ガスコンロ・レンジフード)の販売も強化し、ブランド力向上を目指しています。



タンクレスNo.1を目指す さらなる事業展開を加速

北米エリアではタンク式(貯湯式)給湯器が市場の大半を占める中、環境・省エネ性の高いタンクレス式(瞬間式)給湯器の普及が進んでいます。

当社は、タンク式給湯器からの取り替えを容易にする商品性を強みに「タンクレスNo.1」を目指しています。

2016年から暖房商材の販売も開始し、カナダを含めた北米エリアでのさらなる事業展開を加速しています。



NORITZ AMERICA CORPORATION
CEO
Jay Hassel

〈生産拠点〉
PB Heat, LLC
(米国: ペンシルベニア州)

〈営業拠点〉
NORITZ AMERICA CORPORATION
(米国: カリフォルニア州)
Facilities Resource Group LLC
(米国: ミシガン州)

市場環境戦略
直近20年で急拡大したタンクレス給湯器の市場は、今後も伸長することが予測されます。
環境規制の高まりに対応した環境配慮型製品の開発を加速するとともに、物流網・販売網を整備し、北米エリアでの事業拡大を狙います。



Dux社の強み × ノーリツの強みで 幅広い商品ラインアップを展開

豪州を代表するタンク式(貯湯式)給湯器メーカーであり、100年以上の歴史を持つDux Manufacturing Limitedを2014年にM&Aし、本格的に豪州エリアに参入。Dux社が強みを持つ伝統的なタンク式電気・ガス給湯器にノーリツが強みを持つタンクレス式(瞬間式)ガス給湯器をプラスすることで幅広い商品ラインアップを展開、ビジネスを拡大しています。



Dux Manufacturing Limited
CEO
Simon Terry

〈生産拠点・営業拠点〉
Dux Manufacturing Limited
(豪州: ニューサウスウェールズ州)

市場環境戦略
事業母体であるDux社が持つタンク式給湯器に加え、タンクレス給湯器の拡販を進め、業績を伸ばし続けてきました。
さらに、業務用分野への拡大やニュージーランド市場への参入にも成功しています。



事業による価値創造



Research and Development

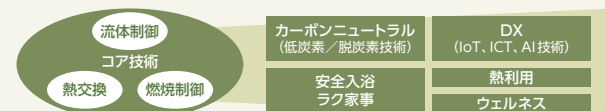
技術領域の拡大で カーボンニュートラルを 中心とした社会課題解決

ノーリツグループは「お風呂は人を幸せにする」という創業の原点のもと、人々の生活水準向上を目指して、1951年に風呂釜「能率風呂」を世に送り出しました。

その思いを大切に、お客さまが求める快適なお湯の提供はもちろん、お風呂での事故抑制のための「見まもり」機能やキレイなお湯を保つための「除菌機能」搭載の給湯機器、さらに便利を追求したリモコンやスマートフォンアプリなど、常に環境・社会課題解決を目指し、安全・安心な商品の開発を進めています。

これからは「カーボンニュートラル」の実現に向けて、多様化するエネルギーに対応した製品を提供するための技術確立し、“新しい幸せ”をわかし続けていきます。

■ コア技術をベースとした技術領域



研究開発本部 メンバーの声
環境に配慮した製品を世の中に
出すのはもちろんですが、
いかに環境負荷を少なく、
効率よく研究開発できるかも課題です。



ノーリツのコア技術

安定した快適なお湯を提供する 「燃焼制御」「熱交換」「流体制御」技術の応用

ノーリツグループは、高度な燃焼制御技術、熱交換技術、流体制御技術を組み合わせ、安定したお湯を提供する技術力を強みに世界一快適な“お湯の質”を目指し、長年研究開発に努めています。「燃焼制御技術」では、限られた空間で燃料を十分に燃焼させ、さらにその燃焼によるNOxの発生を抑制するために、きめ細かい制御と火災の安定性を追求しています。「熱交換技術」では、コンパクトで高効率、さらに耐食性を追求し、信頼性の高い熱交換器の開発を進めています。「流体制御技術」では、安定した温度の快適なお湯をつくるために、制御機器やセンサーの開発を進めています。これらのコア技術を非住宅の分野、新規事業に応用・展開し、新しい幸せをお届けしていきます。

研究開発の最適化

解析技術を活用し、 開発効率の最大化に取り組んでいます

ノーリツグループでは、解析技術を活用し、開発効率の最大化に取り組んでいます。生産時の自動化においても品質を確保するため、部品のモジュラー型開発を進めています。素材価格の高騰や調達リスクの回避、新技術による新たな部品導入なども踏まえ、品質+コスト+安定調達のベストモジュールで部品の共通化を進めていきます。

また、設計段階では、スーパーコンピュータを活用したシミュレーションをおこなうことで、短期間で精度の高い性能評価と作り直しのない最適設計を実現しています。開発プロセスの品質を向上し、さらにスピードにもこだわった開発とトレーサビリティの実現を目指します。

イノベーションの創出

あらゆる分野での価値創造に向け、 オープンイノベーションを推進し 「新技術」を創出していきます

「新しい幸せをわかし続ける」ことを目指し、時代とともに変化するエネルギーや多様化する社会・消費者のニーズに対応するための研究開発を進め、製品を生み出してきました。そしてこれからは、それらのニーズに応えるための「価値」を創出するソフトウェアの開発とともに、脱炭素関連領域だけでなく、DX・ウェルネス分野などにおける新製品開発、新規事業創出にも挑戦していきます。

2022年は国立大学法人神戸大学、兵庫県公立大学法人兵庫県立大学、国家プロジェクトの3つと連携し、活動を本格化させました。共同研究や共同事業などのオープンイノベーションを推進し、新技術を創出します。

また、従業員のアイデアを実現する公募型「トライアル制度」の第2期も開始し、チャレンジする風土を大切にしています。

現地開発体制



社会への対応スピードを重視し、 現地で開発できる体制を整えていきます

海外の各拠点と日本の技術開発部門・品質保証部門の連携を強化し、海外のお客さまにも選ばれる製品開発に注力しています。ノーリツグループは、1993年に中国に進出し、広大な中国でエリアニーズに沿った商品を展開し事業を拡大してきました。日本では通常屋外に設置する給湯器を屋内に設置することが多い中国ではデザイン性なども重視され、多くのお客さまが自ら家電量販店などで商品を選びます。そのため、陳腐化しないようスピード感をもって新商品を発売する必要があります。

2020年に、能率中国では、現地ニーズを把握した中国と高い技術力を持つ日本のメンバーが共同開発した家庭用給湯器「Sシリーズ」を発売し、販売台数を伸ばしています。今後は、中国でさらに技術力を確立し、現地単独で開発から販売まで一貫しておこなえる体制の整備を目指します。

事業による価値創造



デジタル技術を活用した ものづくり変革で 製品品質向上と 原価低減を両立

私たちは、安全・安心で高品質な商品をお届けするため、様々な基準・指標・管理手法を用いた効率的な生産活動に取り組み、当社製品をお使いの国内約2,000万世帯のお客さまの生活を支えています。さらに、海外のお客さまにも、安全・安心な商品を提供すべく、海外の品質基準にも対応できるように安全基準を強化し、グローバル化を図っています。「市場品質不良ゼロ」をモットーに、サプライチェーン全体で連携した迅速な生産・出荷体制と、さらなる製品品質の向上を追求するとともに、DXの推進とスマート工場への変革を進めています。



生産本部 メンバーの声
お客さまに安全・安心な製品をお届けするために、製造現場で働くメンバーが快適に働けることが大切です。また、カーボンニュートラルに向け、環境への配慮も重要です。日々おこなっている「改善提案活動」でも環境提案を盛り込み、環境意識も高めています。



DXの推進

サプライチェーン全体でものづくり変革に取り組む

2021年にDX戦略推進プロジェクトを発足し、重点課題の「サプライチェーン再構築」をシステム面から推進しています。ノーリツグループ全体の「ものづくり」と「販売」にかかわる様々なデータを連携させ、経営判断に必要な情報を一元化することにより、原価低減や自動化、BCP対応など、グループ全体の変革活動を促す「データドリブン経営」を目指しています。

これまでの「NRPS」*をさらに進化させ、仕入れ先さまとのネットワークを構築し、調達リスクのさらなる低減に努めます。

※ 定められた在庫を持つ「後補充生産方式」と、在庫を持たず注文ごとに生産する「受注生産方式」を併用したノーリツ独自の生産方式
BOP: 製造工程プロセスを定義化したもの
MES: 製造工程の管理、作業者への指示／支援などをおこなう。生産にかかわる実績データを取得する
BOM: 製品に必要な部品を一覧化したもの

■ DXを活用したPLM(製品ライフサイクル管理)



全件品質チェック

お客さまの安全・安心のために 自動化と「人」の目での最終全件検査

ノーリツグループは、お客さまの快適な暮らしを支える“お湯”を安心してお使いいただくために、生産品質向上に取り組んでいます。デジタル機器を活用した品質チェックや物流自動搬送システムの導入など、オートメーション化を進める一方、最終工程のガス漏れチェックなどは「人」の目で全件検査をおこなうことで品質を担保しています。さらに、製造工程情報のデジタル化を進め、品質や設備トラブル発生時に迅速な対応ができるようシステムを構築します。

グローバル展開に向けて



生産拠点を最大に活用することで、 効率よくグローバルに展開

ノーリツグループは、日本・中国・北米・豪州をものづくりの拠点とし、それぞれの強みをいかした開発・生産をおこなっています。北米・豪州エリアでは、環境意識の高まりを受け、タンクレス給湯器の普及が急拡大しています。日本では、北米向け「全一次空気燃焼給湯器」の供給能力増強に向け、カメラを使った品質管理など、自動化の最新技術を投入した専用ラインを増設しました。また、中国では、2021年12月に豪州向け新製品の輸出を開始しました。さらに、新規市場の開拓も海外事業の重要な課題の一つです。新規市場への上陸は、輸出することからスタートします。ノーリツグループが持つ各拠点の得意分野をいかし、輸出国に最適な「ものづくり」ができる供給体制の構築を進めます。

事業による価値創造



Sales and services

変化し続ける課題やニーズをタイムリーに把握し、お客さまとつながることで価値のある豊かな生活を提供

私たちは、ビジネスパートナーを通じて、全国に販売網を広げ、お客さまの信頼を得てきました。近年は、WEBサイトやIoT技術を活用し、直接お客さまとつながることで様々なサービスと情報を提供しています。変化し続ける社会課題やお客さまニーズをタイムリーに把握し、価値提供に取り組んでいます。



マーケティング本部 メンバーの声
エネルギー価格の高騰で省エネの製品を求められるお客さまもふえてきました。よく話を聞き、ニーズを理解したうえで当社の商品を選んでいただけるような提案をしています。



コロナ禍での新常態における営業活動

対面・非対面で同様の価値提供をできる仕組みづくり

当社では、お客さまとのつながりを大切に、安全・安心・便利な商品をご提案しています。しかし、コロナ禍が長期化するなかで、非対面での営業活動を余儀なくされました。このような状況を新常態として捉え、対面でも非対面でも同様に価値提供ができる仕組みづくりを進めてきました。特にガス機器メーカー最大のイベントである秋季の「ガス展」を機に「オンライン展示会」の仕組みをつくり、販売事業者さまへ提供しております。

新型コロナウイルスの感染リスクを避けながら、今後もお客さまとのつながりを大切にしていきます。

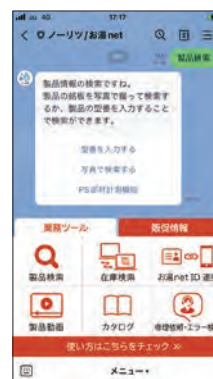


LINEで業務サポート

デジタル技術を活用したサービス向上

ビジネスパートナーさまへの支援として、日々の業務をサポートする、LINE公式アカウント「ノーリツ/お湯net」を開設しています。トーク画面でお使いの給湯器の機種名を入力する、または銘板の写真を撮影して送信するだけで、瞬時に取り替えに適した機種候補を表示し、迅速な取り替え提案が可能です。また、LINE上でも修理依頼が可能になり、訪問アポイント、修理完了情報もお知らせします。

昨年は、「LINE修理依頼キャンペーン」を実施し、たくさんのビジネスパートナーさまにご活用いただきました。



お客さまの暮らしをサポート

お客さまとのつながりを大切に体験価値を提供

当社では、商品をご購入いただいたあとも各種サービスをご提供することで、お客さまとのつながりを大切にしたいと考えており、当社製品のご愛用者と、製品購入をご検討中の方に向けた「NORITZ マイページ」を開設しています。

また、コロナ禍により「おうち時間」を充実させたい人がふえたことなどから、楽しんでいただけるWEBアプリ「おふろのじかん」のサービスも提供しています。



マイページ



おふろのじかん

アフターサービス



迅速・適切・丁寧な対応でお客さまの満足度向上

ノーリツコンタクトセンター(日本)では、災害時なども迅速に対応し、お客さまの困りごとや疑問に適切・丁寧に対応できるよう努めています。

また、自動音声AIシステムを導入し、お問い合わせの待ち時間短縮と対応品質の向上を図っています。

さらに、グループ各部門に寄せられた「お客さまの声」を関連部門が検討し、お客さま目線の改善をおこない、商品に反映しています。

中国・北米・豪州でも、日本と同様にお客さま相談窓口を設置し、アフターサービスを強化しています。北米では、コロナ禍の中、従業員が自宅でテレワークをし、平常時と変わらずお客さま対応を進めました。ノーリツグループでは、国内外ともに販売からアフターサービスまで対応品質の向上に努めています。