

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風呂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。



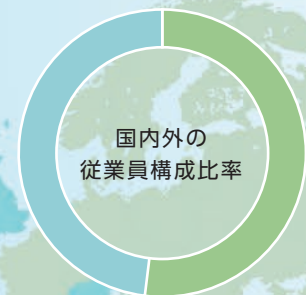
生産拠点

15 箇所

展開国

16 カ国

海外
約46%



国内
約54%

〈生産拠点〉

明石本社工場／明石工場（明石市）
株式会社アールビー／つくば工場（土浦市）
株式会社ハーマン（大阪市）
土山工場（兵庫県加古郡）

〈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）

中国市場

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



〈生産拠点〉

能率（上海）住宅設備有限公司（上海）
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
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）
能率香港有限公司

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。

〈生産拠点・営業拠点〉

Dux Manufacturing Limited（豪州）

日本市場

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器機を開発・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、日本国内では給湯機器のほかに、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。

北米市場

タンクレスNo.1を目指す
さらなる事業展開を加速



北米市場ではタンク式（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。

〈生産拠点〉

PB Heat, LLC（米国：ペンシルベニア）

〈営業拠点〉

NORITZ AMERICA CORPORATION
（米国：カリフォルニア）
Facilities Resource Group LLC
（米国：ミシガン）

豪州市場

Dux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



2014年に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M&Aし、本格的に豪州市場に参入。Dux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。

事業による価値創造



Research and Development

独自のコア技術を活用して 環境・社会課題解決を目指す

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」、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。

これからもお客さまの満足を追求し、「新しい幸せ」をわかしつづけていきます。

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

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作るために、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中心に、「二酸化炭素の排出抑制」と「お湯を通じた健康な暮らし」の研究を重ね、新しい幸せをお届けしています。



売上に占める
研究開発比率

2.6%

※2020年12月期時点

研究開発に携わる
人員比率

13%



イノベーションの創出

「両利きの経営」の実現に向け既存事業の 技術力向上はもちろん、新規事業へも挑戦

時代とともにエネルギーは多様化しています。当社の製品は使用時にCO₂を排出する製品だからこそ、省エネ視点で環境に配慮した商品の開発を進めています。

これまでも「エコジョーズ」やガスと電気を組み合わせた「ハイブリッド給湯・暖房システム」を開発してきました。また、ライフスタイルも多様化する中、新たな価値を創造する商品開発にも注力し、毎日の調理を楽しくラクにする「マルチグリル」搭載コンロやお風呂掃除をラクにする「おそうじ浴槽」などを生み出してきました。

今後もこれまでの事業分野にとらわれず、時代のニーズに応じた製品開発に努めていきます。

海外向け製品の開発

海外拠点と国内技術部門の連携で 各国の環境規制やニーズにあった製品を開発

海外の各拠点と日本の技術部門の連携を強化し、海外のユーザーに選ばれる製品開発に注力しています。

日本基準よりも厳しい環境・省エネ性が求められる北米のNOx規制と熱効率基準をクリアした「全一次燃焼ユニット」を搭載した高効率タンクレス給湯器「EZシリーズ」や高効率コンビボイラーを展開するなど、環境配慮にこだわった開発を行っています。

国内事業で培った技術、ノウハウを活かし、今後も各国の文化やエネルギー事情に合わせた製品開発を進め、グローバル展開を加速していきます。



事業による価値創造



Manufacturing production

安全で効率的な生産体制で 品質向上を追求する

ノーリツグループは、安全・安心で高品質な製品をお届けするため、さまざまな基準・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・安心な製品を提供すべく、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。

「品質最重視」を大切に、サプライチェーン全体で連携した迅速な生産・出荷体制とともに、さらなる製品品質の向上を追求しています。

高効率な生産体制

NRPS (NORITZ Production System) の良さを活かして短納期を実現

ノーリツグループは、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「NRPS 生産方式」を採用しています。

この方式は、あらゆる無駄をなくし、お客さまのもとへ商品を短納期でお届けすることを目指すノーリツ独自の仕組みで、明石本社工場のガス温水機器ラインをはじめ、当社グループの各事業所における生産ラインでも採用しています。

高度経済成長期の多品種少量生産から現在の社会ニーズに合わせた少品種多量生産への移行や自動化を進めており、NRPS をさらに進化させた高効率な生産体制を目指しています。

生産品

全数検査

主力商材「GTシリーズ」

当日出荷

※14時までの受注。
天候や天災などにより変わる場合があります。

※一部商品は翌日出荷になる場合があります。



サプライヤーとの協働

協力会社と連携したリスク管理で 生産・出荷を止めない、待たせない

ノーリツの製品はお風呂、ガスコンロなど人々の生活に密接に関わり、なくてはならないものです。製品をお届けできずにお客さまにご不便をおかけしないよう、自然災害やコロナ禍においても、協力会社と連携してリスク管理を行いながら生産・出荷を継続して進めています。

また、ノーリツおよび国内外の全グループ会社で、品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」の認証を取得し、サプライヤーと協働してCSR調達活動を推進しています。

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。

生産効率化の取り組みとして、間接業務のRPA導入はもちろん、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て、従業員の労働環境を改善するとともに、価値の高い業務へのシフトを図っています。

生産ラインの自動化が進む中、最終工程のガス漏れなどのチェックは「人」の目で全数検査を行うことで品質を担保しています。これからもお客さまの安全・安心な生活を支える商品を提供していきます。



事業による価値創造



Sales and services

販売からアフターサービスまで 充実した信頼のサポート

ノーリツは、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。

商品知識、販売・設置・施工ノウハウ、アフターサービス技術などを共有するため、社内外で研修を行い、同一の営業体制、サービス品質を確保しています。

また、スピーディーかつ充実したアフターサービスでお客さまのお困りの時間を短くできるよう取り組んでいます。

コンタクトセンター

365日24時間、迅速・適切・丁寧な対応

コンタクトセンターでは、災害時なども迅速に対応できるよう、365日24時間体制でお客さまのお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対応システムを導入し、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。

ノーリツでは、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」で改善を行ない、その「お客さまの声」を製品に活かしています。

LINEで業務サポート

チャットボットで迅速な取り替え提案

ビジネスパートナーへの業務支援の一環として、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2020年1月に開設しました。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の候補を表示します。お客さまをお待たせすることなく、迅速な取り替えの提案が可能となりました。

国内シェア
給湯器

約 **40** %

厨房機器

約 **25** %

※2口以上のビルトイン
コンロのみ

コンタクトセンター
応答件数

約 **113万**
件/年

※2020年実績

コンタクトセンターでは、お客さまからの「商品のご相談」「修理・故障」「点検・所有者票登録」「部品・消耗品のご注文」などを受け付けています。



お客さまの暮らしをサポート



登録内容に合わせた情報をお届けする 無料会員サイト「NORITZ マイページ」

お客さまへの製品点検時期のお知らせなど当社からの発信に加え、お客さまから気軽に当社へお問い合わせをいただく“双方向のコミュニケーション”が重要だと考えています。

2018年より「NORITZ マイページ」で、ご登録内容に応じた安全・安心で快適な暮らしに関する情報をご提案しています。

※詳しくはホームページをご覧ください。

https://mypage.noritz.co.jp/member_web/auth/



コロナ禍での営業活動

国内外で非対面販売活動を実施、強化

当社では、お客さまとの接点機会を大切に、商品の安全で安心な機能をお伝えすることで、納得して商品を選んでいただけるように提案を進めています。

しかし、2020年、世界的規模で発生した新型コロナウイルス感染症により、対面での営業活動が困難な状況に陥りました。

国内では、非対面販売活動の一貫として、展示会場に常駐者ゼロの商品説明自己完結型ブース(説明動画、タッチパネルモニターなど)を設置しました。海外でもオンライン施工研修を実施し、ネット販売を強化しています。

