

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

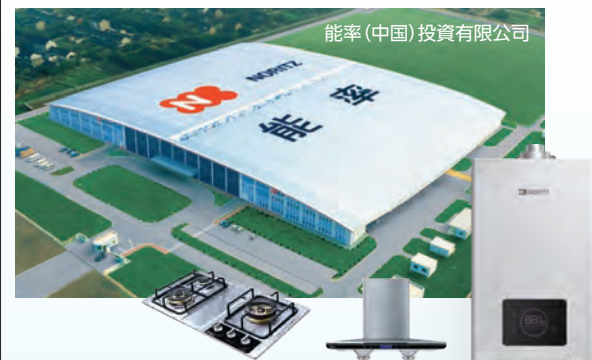
ノーリツグループは、給湯器のリーディングメーカーとして長きにわたり日本の風呂文化を支えてきました。1990年代、日本から世界へと活動の領域を広げ、70年の歴史に裏付けられた「開発技術力」と「ものづくり力」を強みに、グローバル展開を加速しています。2021年には、ベトナムの大手浄水器・家電メーカーであるカンガルー社を持分法適用関連会社としました。今後はカンガルー社の販路や生産拠点を活用し、東南アジア各国への進出、事業拡大も目指していきます。

展開国
16カ国



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



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)

お客様の声(中国市場)

中国には給湯器だけで約200社のメーカーがあるなか、ノーリツは日本基準の品質の高さから高級ブランドとして位置づけられているよ。屋内設置が主流の中国では高級感のあるデザインが好まれるためオシャレなものが多いんだ。



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、日本国内では給湯機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 プロダクツ本部長 廣澤 正峰

〈生産拠点〉

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

お客様の声(日本市場)

日本では蛇口をひねるとお湯が出るのが当たり前過ぎて、給湯器の存在を忘れてしまっている人も多いよね。寒い日に故障して初めてそのありがたみを感じたよ。急いでくれたサービスの人には本当に感謝したよ。



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



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。



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)

お客様の声(オーストラリア市場)

お湯をタンクにためる貯湯式給湯器が主流だから、家族が多いと途中で湯切れをしてしまうことも。ホームステイの際に「お湯がでない!」とびっくりする日本人も。日本の瞬間式給湯器は湯切れの心配もなく人気なんだ。



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。



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)

お客様の声(アメリカ市場)

アメリカは国土が大きくて土地が広いので大型の貯湯式給湯器が主流なんだ。でも、省エネ・環境配慮の基準が厳しい北米では、環境にやさしい日本の瞬間式給湯器に取りかえる人が増えているんだ。お湯切れもなく快適だしね。

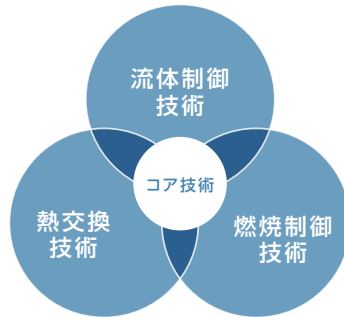


事業による価値創造



Research and Development

脱炭素社会の実現に向け、 エネルギー多様化に対応した新技術開発



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。これからは「脱炭素社会」の実現に向けて、エネルギーの多様化に対応した技術を確認し、「新しい幸せ」をわかちつけていきます。



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炎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、さらに耐久性を追求し、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。

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「全一次空気燃焼ユニット」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、ノウハウをいかし、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。



イノベーションの創出

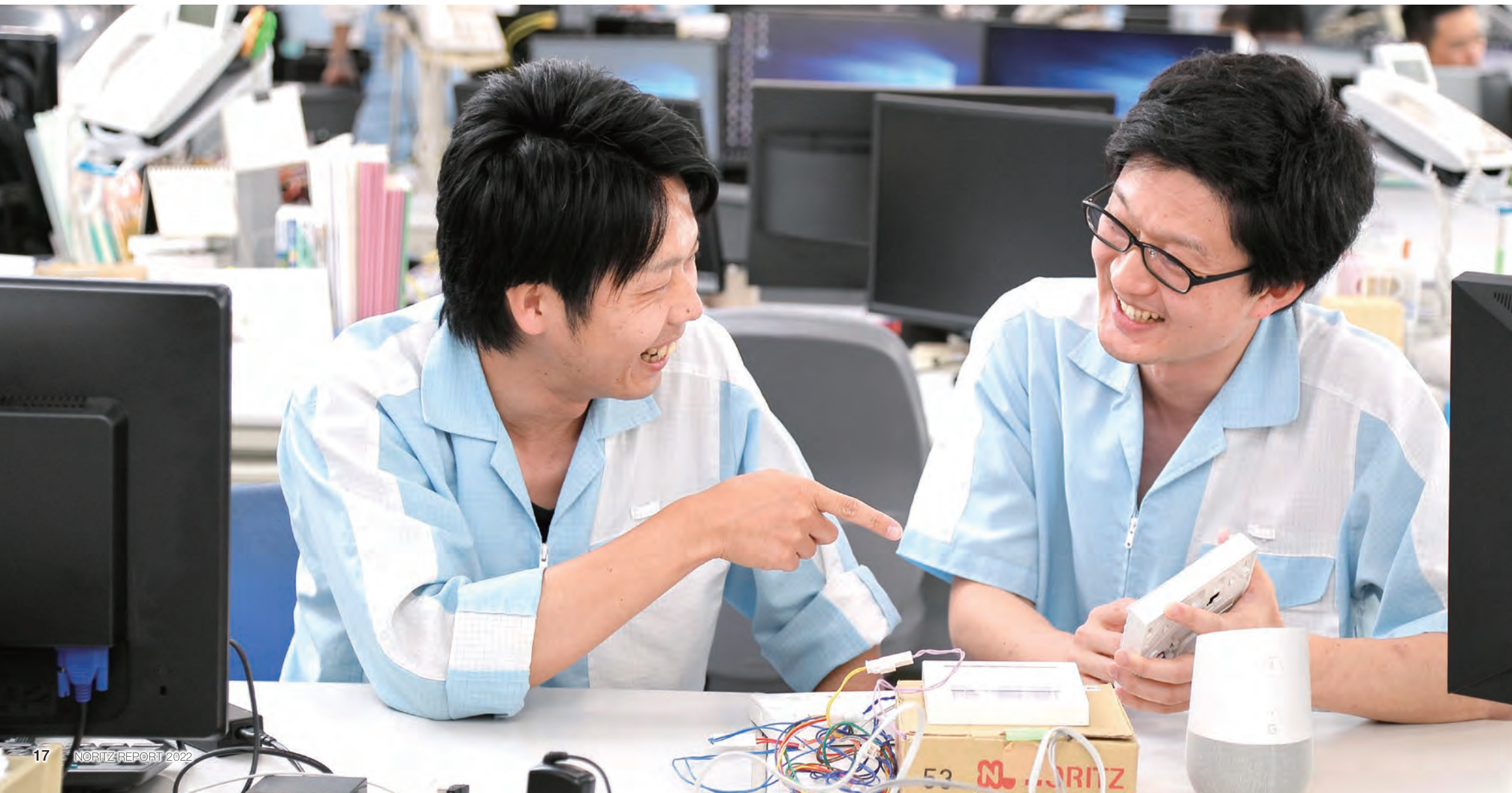
脱炭素関連領域やDX・ウェルネス分野などにおける新製品開発、新規事業創出へも挑戦

「新しい幸せをわかち続ける」ため、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ています。

当社では、これまで環境に配慮した「ハイブリッド給湯・暖房システム」や、毎日の料理を楽しくラクにする「マルチグリル」搭載コンロ、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。

これからは、既存技術の向上はもちろん、脱炭素関連領域や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。なお、これらの新規事業を加速するため2021年には、国立大学法人神戸大学と包括連携協定を結び活動を進めています。

また、NEDOの公募事業に採択された熱エネルギー循環型ハイブリッド給湯システムの開発も行っていきます。



事業による価値創造

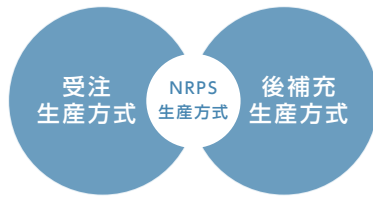


Manufacturing production

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・安心で高品質な商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。

「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。



ものづくり技術部 メンバーの声
 お客さまに安全安心な商品をお届けするために、製造現場で働くメンバーに配慮した機械や設備を導入することが使命です。単純作業は自動化設備を導入し、付加価値の高い作業を人の手で丁寧に行える製造ラインへと進化していきます。

高効率な生産体制

NRPS (NORITZ Production System) の効率性と安定供給の両立を目指す

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、当社グループ各事業所の生産ラインでも採用しています。

しかし、今後はそれだけに固執せず、その時々状況に応じて臨機応変に対応する必要があります。

安定供給のための部品在庫増量も含め、NRPSをさらに進化させた高効率な生産体制を目指します。

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。商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、協力会社と連携してリスク管理を行いながら生産・出荷を継続する努力をしています。しかし、コロナ禍における海外での長期間におよぶロックダウンなど予想を超えた状況に陥ったことにより生産に遅れが生じ、多くのお客さまにご迷惑をおかけしました。今後は世界規模での災害に対するリスクに対処できるよう取り組んで参ります。

なお、ノーリツおよび国内外の全グループ会社は、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」の目で全件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



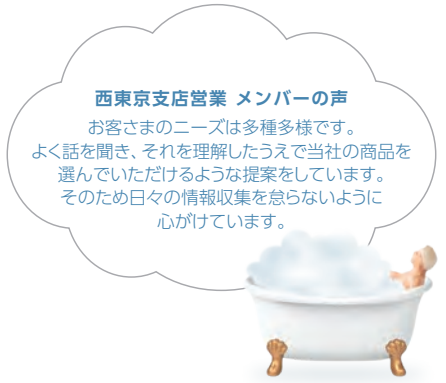
Sales and services

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、コロナ禍で対面営業が難しくなる中、デジタルを活用し、非対面でのお客さまとの接点強化にも取り組んでいます。



西東京支店営業 メンバーの声
 お客さまのニーズは多種多様です。よく話を聞き、それ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。そのため日々の情報収集を怠らないように心がけています。

コロナ禍での営業活動

ガス機器販売のメインイベント「ガス展」をオンライン化

当社では、お客さまとのつながりを大切に、安全・安心・便利な商品のご提案をしています。

しかし、2021年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で、非対面での営業活動を余儀なくされました。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」がリアルで実施できない会場も多く、それを補う手段として、「オンライン展示会」の仕組みを作り販売事業社へ提供しました。

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繋がりを大切にしていきます。

LINEで業務サポート

チャットボットで迅速な取替提案・修理状況回答

ビジネスパートナーへの業務支援として、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、チャットボットで修理受付、訪問アポイント、修理完了情報などもお知らせします。



その利便性から好評を得て登録者数は、サービス公開から約2年で20,000名を超えました。

お客さまの暮らしをサポート

お客さまとのつながりを起点としたサービスのご提供

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います。

その一環として、適切なタイミングで、適切な情報をご提供することで、安心・安全・便利に商品をご利用いただけるよう、HP上に「NORITZマイページ」を開設しております。



登録者数は、100,000名を超えました。

※ 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/



コンタクトセンター

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では、災害時なども迅速に対応し、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システムを導入し、お問合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、お客さま目線の改善を行い、商品に反映しています。

