

サステナビリティ

# Sustainability Quality

品質

## 暮らしの安全・安心を守る

ノーリツグループは、「品質を最重視し、一歩先ゆく製品・サービスの提供」をバリューに掲げており、「製品やサービスの品質を高める」

「お客さまの声を事業活動にいかす」この2つを大切に活動しています。

当社の製品は燃焼機器のため、少しの不具合で重大事故につながる可能性があります。

またライフラインでもある“お湯”が切れるとお客さまの生活に支障をきたします。

だからこそ、お客さまに毎日の生活で安心してご使用いただけるよう、

品質を第一に取り組みを進めています。



### お客さまの安全・安心 — 製品事故ゼロ化

経年劣化により製品事故の発生確率は高まる傾向にあります。安全のための点検実施と早期取り替えを促し、製品事故ゼロを目指します。

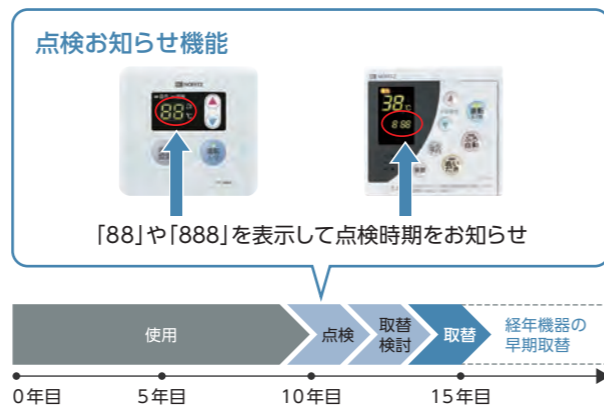
#### ■ 「点検お知らせ機能(88)」を搭載

製品の経年劣化による重大事故抑制を目的に設計標準使用期間、もしくはそれに相当する使用回数を超えると、給湯機器のリモコンに「88」または「888」を表示して点検時期をお知らせしています。

点検を受けていただくことで突然の故障を予防し、お客さまに安心してご使用いただくとともに、故障前に余裕を持って、より快適性・経済性に優れた最新機器を選択いただけるようになります。

詳しくはWEBサイトをご確認ください。

<https://www.noritz.co.jp/info/houtei/tenken.html>

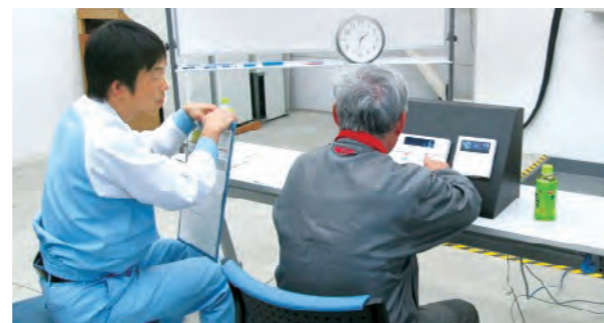


#### ■ お客さま視点での商品性評価へのこだわり

誰もが使いやすいことはもちろん、誤操作での事故をなくすため、発売前の製品を高齢者の方などに、使い勝手や取扱説明書で分かりにくい表現がないかなどを確認していただいています。ユーザー視点での商品性評価を実施し、クリアしたもののみを製品化しています。

また、施工店の方にも施工性や工事説明書の確認をもらい、安定した施工品質も確保しています。

さらなる品質向上と安全・安心、快適な住環境の提供につなげています。



### お客さまの安全・安心 — ダウンタイムゼロ化

機器の故障による業務の停止は事業に影響を及ぼします。給湯器の連結設置で、万が一の故障時もすかさずバックアップして業務を止めません。

当社の業務用給湯器は大型のボイラーと異なり、複数台の給湯器を連結して設置するマルチシステムを提案しています。万が一、1台が故障した場合でも他の給湯器がバックアップ運転するため“湯切れ”という最悪の事態を回避できます。また、IoTで機器を24時間監視し、システムがエラーを感知すると故障情報を自動通知します。国内ではノーリツコンタクトセンターへ情報送信、海外ではスマートフォンなどの端末にエラー情報が発信されるため、迅速な修理対応が可能です。今後は故障予兆へと発展させることにより、機器の故障に伴う業務サービス低下も防ぎます。



### 技術の世界展開 — 海外での競争力強化

ノーリツのものづくり機能をいかして、日本の技術を世界に展開します。

海外での競争力を強化していくため、日本の保有技術をいかして海外現地法人との共同開発や現地生産などで連携強化を図っています。これにより、既存市場と新規市場のニーズに応じた提案を進めます。2021年には中国市場に向けて、日本と中国のメンバーが共同開発し、中国で現地生産したガス給湯暖房機「E1 コンビ」を発売しました。



### 技術開発 — 開発効率最大化

人的ミスを防ぐ自動化や部品のモジュラー型開発を促進 生産効率を上げながら、安定した品質をお届けします。

ノーリツグループでは現場ごとに対応する製品を作るため、一つひとつ人の手で組立を行っています。そのため、誰が組み立てても品質を確保することのできる自動化や、部品のモジュラー型開発を進めています。2021年には、リモコンの生産ラインにオートストアを導入し、生産・物流品質のさらなる安定に向け取り組みを進めました。今後も生産品質の向上と効率化に努めます。



### Voice | 自動車の車検が当たり前のように、給湯器の点検を行い、製品事故ゼロを目指す

当社はノーリツのグループ会社で、ノーリツを含む提携他社さまへのアフターサービスを実施しています。品質の高い給湯器でも経年劣化や不具合などにより事故につながる可能性があります。それらを未然に防ぐ役割を担うために我々は日々の活動をしています。ノーリツグループでは、製品事故ゼロを目指し、給湯器に「点検お知らせ機能(88)」を搭載しており、このお知らせを受けたお客さまのお宅へ訪問し点検活動を実施しています。点検員は適切な作業と分かりやすい説明に努めており、点検を受けられた85%のお客さまが満足され、91%のお客さまが次もノーリツ製品を使いたいと望まれています。“選ばれつづけるノーリツグループ”として、さらなる品質向上を目指し取り組んでいきます。



瀬川 良太様  
株式会社エヌ・エス・シー代表取締役社長