

サステナビリティ

# Sustainability Quality

品質

## 暮らしの安全・安心を守る

私たちは、「品質を最重視し、一步先ゆく製品・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」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、経年劣化や小さな不具合から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・安心にご使用いただくため、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。

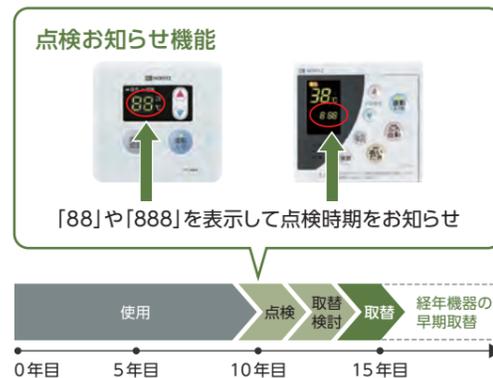
#### ■ 「点検お知らせ機能(88)」を搭載

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>



#### ■ 「第16回製品安全対策優良企業表彰」

大企業製造事業者・輸入事業者部門で「優良賞」を受賞

当社では、お客さまに安全・安心な暮らしを提供するため品質を最重視した活動を進めています。2022年はそれらの取り組みが認められ、経済産業省が企業や団体の製品安全に関する優れた取り組みを表彰する「製品安全対策優良企業表彰(PSアワード)」で「優良賞」を受賞しました。給湯器への「点検お知らせ機能」の搭載による経年劣化事故の未然防止のほか、生産ラインにおける機械および有資格検査員の五感による製品の全数検査、“見まもり機能”を有するリモコンによる入浴事故防止に向けた取り組みが評価されました。



### 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。万一、1台が故障した場合でもほか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検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の低下も防ぎます。



### 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、日本保有の技術や、各国のグループ会社独自の技術をいかし相互連携を図りながら、共同開発や現地生産を進めています。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。2022年には豪州のDux社が生産設備を刷新するために日本の給湯器生産ライン設備の視察をおこないました。また、持分法適用関連会社であるベトナムのKangaroo社との技術交流も開始しました。

### 技術開発 — 開発効率最大化

解析技術を活用し、あらゆる環境下を想定した設計シミュレーションを実施。  
効率よく、安定した品質を発揮する製品を開発します。

給湯機器はあらゆる環境下で設置されます。ノーリツでは、いかなる環境下でもばらつきが少ない安定した品質を発揮できる製品を開発するため、設計段階でスーパーコンピュータを活用したシミュレーションを実施し、各種製品の性能評価をおこなっています。

シミュレーションを活用して、給湯機器の燃焼や出湯性能などを解析することで、さらなる性能向上を目指した設計をおこなっています。これまでも、機器運転時の騒音レベルを下げるなどより良い製品づくりに役立ててきました。これからもデジタル技術を活用し、さらなる市場品質向上に努めます。

## Voice | お客さまから“選ばれつづける”ために、当たり前品の品質を常に意識する活動を推進

当社の商品は少しの不具合でも重大事故につながる可能性があります。そのため、企画・開発・調達・生産・販売・サービスまで全てにかかわるメンバーが品質への意識を持続することが重要で、私の部門はそれを推進する役割を担っています。近年社会からの品質要求が高まる中、製品・サービスの品質だけでなく、そのベースとなる仕事の質が重要となります。手順に抜け漏れがないかの徹底や法令遵守など、当たり前となってしまいがちなことを最も重要と考え、従業員全員が常に意識できる環境づくりに努めています。また、「社会の規範や倫理観から外れていないか」など、より広範囲の判断軸を持つことも大切です。そして、万が一の故障や長期使用による経年劣化時も機器が安全に停止し、お客さまを守るよう、バリューチェーンの各プロセスで品質の造り込みやリスク管理をおこない、それを品質マネジメントシステムとして構築しています。お客さまに安心してご使用いただくことで信頼と満足を得て、選ばれつづけるノーリツグループを目指します。

■ 藤田 潤也  
 上席執行役員  
 品質保証  
 推進本部  
 本部長

