

取り組み

品質向上への取り組み

品質を最重視し、一步先行く製品・サービスの提供をバリューに掲げるノーリツグループでは、「お客さま満足を最優先に考え、ものづくり・販売・サービスの品質を高めるすべての事業活動が、本業を通じておこなう CSR 活動である」と考えています。ものづくりや販売などの部門の垣根を越えたコミュニケーション交流から生まれる気づきを、さらなる“品質の向上=CSR 推進”へつなげていく取り組みをおこなっています。

開発設計からアフターサービスまでお客さまに信頼いただける品質管理体制を構築しています。

製品ライフサイクルの各ステージにおける品質向上への取り組み

第 1 ステップ

関係部門のメンバーが集まり、品質向上のために取り組んでいる業務に関する、「社会からの要請と期待」と「大切にしたい」と話し合い、製品品質だけでなく、すべての事業活動において「お客さま満足」を最優先することの重要性を確認します。

第 2 ステップ

各々のメンバーが品質向上のために取り組んでいる業務を、製品ライフサイクル※と照らし合わせ、各ステージ毎に、今後取り組むべき業務と中長期目標達成に向けた思いを話し合い、課題を抽出します。

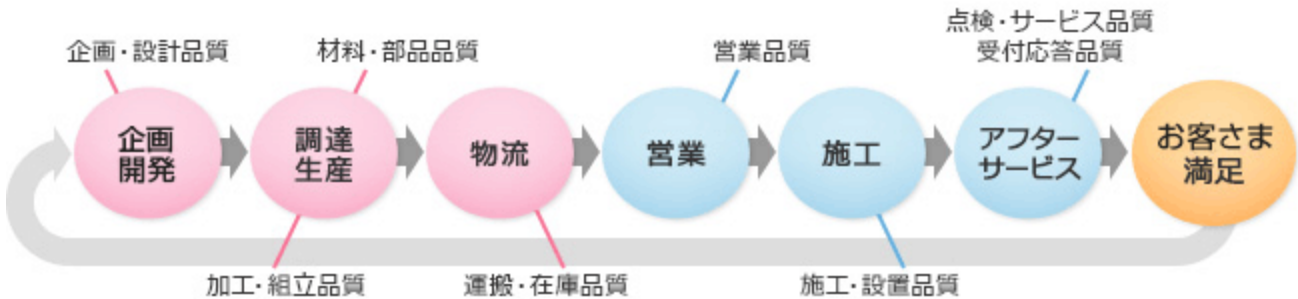
※製品ライフサイクル:製品の設計から、お客さまに満足してご使用いただき、新たな製品にお取り替えいただくまでの各ステージを通した一連の事業活動。

第 3 ステップ

第 2 ステップで抽出した課題について「目指すべき品質」「大切にしたい」「現状の取り組み」をメンバーで共有し、主管部門を確認し課題を設定します。

最終ステップ

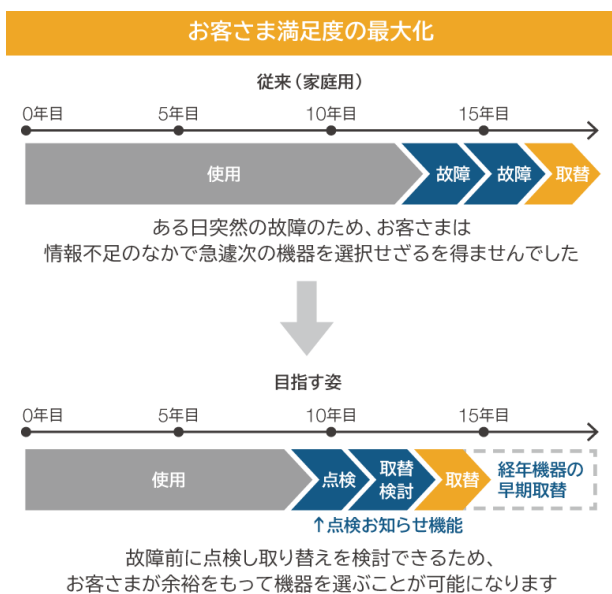
それぞれの課題について取り組みを開始し、その中で新たに気づいた課題の設定と各課題の深掘り・詳細化をおこないます。



点検を通じたお客さまへの安全・安心の取り組み

「点検お知らせ機能」で安全・安心な暮らしをサポート

経年劣化による事故や故障を未然に防止するため、ノーリツはほぼすべての給湯機器に「点検お知らせ機能」を搭載しています。搭載開始から10年を経た2019年よりこの機能が本格的に作動し、多くのお客さまからお問い合わせや点検のお申込みをいただいています。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できるようになります。



点検お知らせ機能 (タイムスタンプ)

88 または 888 を点滅してお知らせ

設計標準使用期間(家庭用機器10年・業務用機器3年)に基づき、点検時期をお知らせする機能です。リモコンに「88」か「888」が表示、または機器本体のランプ部が点滅し、点検時期をお知らせします。

故障によるエラー表示ではないため、お湯は使用可能です。

▶ **【動画】点検お知らせ機能 紹介編**

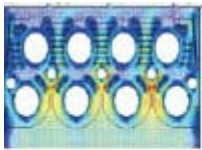
▶ **【動画】ノーリツ企業姿勢 紹介編**

製品開発における品質向上への取り組み

数値解析の活用による信頼性の向上

温度上昇や応力計算に数値解析を活用し、十分な耐久性を確保した設計をおこなっています。

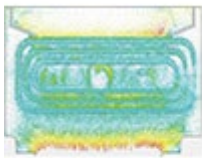
例えば、潜熱回収用 2 次熱交換器の設計では、排気の流れと水管配列を数値解析により最適化することで、高い熱効率を達成しています。数値解析を活用して設計をおこなった熱交換器においても、さらに製品に組み込み、各種の耐久試験モード条件で確認試験を実施しています。



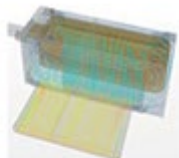
1 次熱交換器
フィン流体解析



1 次熱交換器
パイプ応用解析



2 次熱交換器
流体解析



2 次熱交換器
流体解析

3D(立体)プリンター活用による高品質な試作モデルの設計

3D プリンターを活用し開発初期に様々な形状の試作・検討をおこない、高品質な部品設計をおこなっています。例えばファン開発では、数値解析でも難しい高速回転体周辺の流れを 3D プリンターモデルにて検証し、最適なファン形状を設計、より品質の高い給湯機器の開発につなげています。



不具合の未然防止への取り組み

「お客さまに、ノーリツの製品を安心してご使用いただく」ために、設計の早い段階から不具合の未然防止に取り組んでいます。潜在的な故障・不具合を体系的な分析方法を用いて解析し、製品・部品を設計しています。特に設計上の変化点には注意を払い、関連部門の力を集結し、製品の限界を超えた事態まで予測した上で不具合を発生させないための検討をおこない、安全・安心な品質を目指して設計を進めています。



生産品質向上への取り組み

お客さまの信頼を得て、持続的な成長を果たすためには、生産品質の向上は必要不可欠の条件です。生産品質を向上させると、安定した生産が可能になるため、生産効率の向上・標準化につながり、多品種・小ロットでもお客さまの希望される納期どおりにお届けすることが可能になります。

このため、調達から生産・物流までのものづくりの現場の各工程で起きた事実を起点に、ノーリツグループと取引先さまが一丸となって真因を究明、全員で解決にあたっており、この取り組みが生産・物流品質向上の鍵と考えています。拡大する海外での活動に対応することも視野に入れ、これからも生産品質向上に全員で取り組み、お客さまの安全・安心で快適な生活を支える商品を提供していきます。

品質管理の取り組み

製品品質の安定・向上は、いかに不良・不具合の予兆を見つけるか、そして、経験した不良・不具合の失敗を次に活かせるかがポイントとなります。ノーリツでは現在、予兆の発見活動として重要な寸法管理に加え、計測が難しい機能・性能ファクターを数値化し、定期的な監視や、ばらつきを防ぐ生産方法の検証をおこなっています。

また、不良・不具合に対して「なぜなぜ分析」を1つの方法として真因を解析・追及し、類似部品・類似加工などに横展開をおこなって再発を防止しています。

一方、過去の不具合事例や個人の知見・ノウハウを体系化し、全社で共有する手法「SSM(ストレス-ストレングスモデル)」を導入し、不良・不具合の再発防止、未然防止を図るための活動を強力に進めています。

このような活動は当社だけでなく、グループ会社や協力会社を含め広範囲に展開して、品質向上に努めています。

営業品質向上への取り組み

お客さまおよびビジネスパートナー（代理店さま、販売店さま）との接点機会が多い営業部門は、日々の活動そのものが顧客満足（CS）につながる部門です。営業部門では、「お客さま対応力向上＝営業品質の向上」との考え方から営業活動の「量」と「質」を高めるため「働き方改革」を推進しています。フレックスタイム・テレワーク制度とデジタルツールを活用し、お客さまおよびビジネスパートナーに合わせた営業活動をしていきます。

デジタルツールの活用

タブレット PC や動画を用いてお客さまへの分かりやすいプロモーション活動に努めるとともに、LINE 公式アカウント「ノリツ/お湯 net チャットボット※」の開設により、商品取替え時の機種選定や在庫確認が簡単かつ迅速に行えるようになりました。

※チャットボットとは、チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉で、「自動会話プログラム」のことです。ビジネスパートナーの業務を簡単、スピーディーにサポートします。

物流品質の向上への取り組み

物流業界同様に物流業務の作業員（成り手）不足を睨み、積極的にマテハン自動化設備の導入検討を図ってまいります。

物流品質の向上

品質会議の定期開催

年2回、運送会社や構内協力会社を招き、合同品質会議を実施。各現場での取り組みや改善内容を発表し、事例や情報の横展開をおこない、品質向上に取り組んでいます。



構内品質会議



送品質会議

運送会社さまへの定期巡回

定期的に契約運送会社さまの現場訪問をおこない、プラットフォームや荷扱いの状況を視察し、問題点があればすぐに改善を実施しています。また、運送会社さまとの意見交換により、配送品質の向上に取り組んでいます。



運送会社への巡回視察

フォークリフトコンテストの開催

フォークリフトコンテストを通じ、運転技能を高め、配送品質の向上と安全作業の徹底につなげています。また、遵法精神についても学びの場としています。



フォークリフトコンテスト

ホワイト物流を意識した取り組み

工場・倉庫から商品を出荷する際はパレットを活用し、荷役時間を削減するとともに、荷待ち時間の発生がないよう、ダイヤに基づいた運用を実施しています。また、営業部門に対して出荷の平準化に向けて情報の発信・協力依頼を実施し、効率の良い出荷に向けて取り組んでいます。

物流機能の強化

ストア改善

製品鮮度を保つための先入先出の徹底と、倉庫運用の効率化及び、出荷作業の生産性向上を目指して、マテハン自動化設備導入含め、絶え間なく倉庫の改善をおこなっています。

人材教育／改善提案強化

安全確保と生産性の向上を目指し、改善提案の提出を奨励しています。優秀な提案に対し、毎年表彰をおこない従業員の意識向上を図っています。

環境対応

積載率向上による運送便数の最適化への取り組み

出荷量に応じて運送便数を最適化することで、ドライバー不足に対応するとともに、運送コストの低減や環境保全へつなげています。

幹線便減便への取り組み

環境対応につなげるために、配送リードタイムや出荷拠点の見直し、出荷量を事前に調整することで、幹線便の減便に取り組んでいます。

お客さまサービス品質の向上への取り組み

ノーリツグループでは、お客さまのお問い合わせやご意見を真摯に受けとめ、ものづくりや各種サービスに反映することにより、信頼関係の構築に取り組んでいます。このため、日々お客さまと対応するコンタクトセンターでは、お客さまとのコミュニケーションに重点を置き、以下の取り組みをおこなっています。

電話対応技能資格取得

公益財団法人「日本電信電話ユーザ協会」が認定する「電話対応技能検定(もしもし検定)」の資格取得を、会社として推奨しており、現在、指導者級(S級)を含め多数の資格取得者が在籍しています。

今後も資格取得を通じて、サービス品質向上につなげていきます。

電話対応研修の充実

電話対応技能検定の資格取得者が講師となり、新人からキャリアのある電話対応者まで、そのレベルに合わせた電話対応研修を計画的に実施しています。

お客さまとの対応モニタリングによる指導・育成

お客さまとの会話を録音することにより、適宜対応内容の品質を確認するとともに、定期的に対応品質チェックと改善点のフィードバックをおこなっています。

電話対応コンクールへの積極参加

公益財団法人「日本電信電話ユーザ協会」主催の、「電話対応コンクール」と「企業電話対応コンテスト」に積極的に参加し、電話対応力の向上につなげています。都道府県代表が競う、「電話対応コンクール全国大会」において、優秀賞を2度受賞した実績があります。



2013年度の「第52回電話対応コンクール全国大会」に出場した当社従業員

施工品質の向上への取り組み

指定施工店認定制度

指定協力施工店の作業従事者を対象に、工事マナーや安全に関する教育と共に、分野別設置認定研修を実施しています。研修受講者には、研修受講の証明と共に、ノーリツ協力施工店 作業従事者である証明として、施工IDカードを発行しています。

- ・ 『施工ID(安全衛生教育)』登録研修
- ・ 『給湯機施工認定』登録研修
- ・ 『温水暖房施工認定』登録研修

アフターサービス品質の向上への取り組み

ノーリツグループでは、自社修理対応の品質向上を目指して、サービス認定店を対象とした「サービス認定制度」と「サービス技能コンテスト」を実施しています。

修理対応はサービス認定を受けた資格者が行います。

「サービス認定制度」では、サービスに必要なノウハウについての研修を受講して頂き、合格した証として「サービス認定証」を発行しています。

サービスの技術・対応・提案力の向上を目指す、「サービス技能コンテスト」の予選会、全国大会を定例化し実施しています。



サービスマンコンテストの様子