

価値提供のCSR

# 顧客満足

## DAIKIN'S POLICY

徹底したお客様志向と経験、  
実績、高い技術力で、安心と信頼を提供します

### 「CSR行動計画2020」目標

世界160カ国以上で事業を展開しているダイキンは、現地のニーズに合致した製品・サービスの提供に努め、高い品質水準を確保することでお客様に最高の満足を提供します。

世界中のお客様の声を定期的に把握し、商品開発などに生かすことでライフサイクル全体でお客様満足を追求し続けます。

### 2020年度実績

お客様のアフターサービス満足度が  
基準年と比べてどのくらい向上したかを測っています。

お客様満足度(基準年を1.00とした場合)

日本(2015年度比)	中国(2018年度比)	インド(2016年度比)
1.14	1.04	1.15
インドネシア(2017年度比)	シンガポール(2015年度比)	ベトナム(2015年度比)
1.10	1.01	1.17
オーストラリア(2015年度比)		
1.00		



特集

# “空気で答えを出す会社”として—— 空気清浄ソリューションを迅速に提供

## WHY? なぜ重要か

あらゆる場面で  
空気清浄ニーズが高まっているから

新型コロナウイルス感染症対策の一環として、オフィス、家庭、飲食店、病院などあらゆる場所で空気清浄の必要性が高まっています。PM2.5問題が世界的に注目された2012年と同様に、空気清浄機の需要も2020年に大きく伸びました。

そのなかでダイキンには「空気で答えを出す会社」として、グループの力を結集し、場所や目的に応じてお客様の安心をサポートすることが求められています。

### 空気清浄機出荷数(日本)



※ 出典: 日本電機工業会

## DAIKIN'S APPROACH

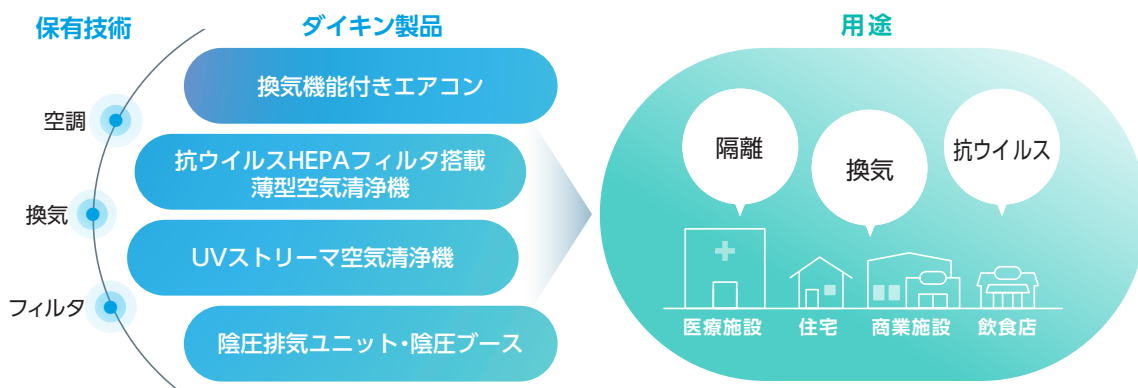
さまざまな場所の課題解決へ  
スピーディに製品を開発

ダイキンは、多様な空気清浄ソリューションの提供にいち早く着手。換気機能付きエアコンのラインアップを拡充(P31参照)、室内の熱を回収できる業務用換気機器も製品化しました(P22参照)。また、空気・換気のお悩みをWEBサイトの相談窓口や電話で受け付けるなど、さまざまな情報発信を2020年4月から続けています。

さらに、医療現場の切迫したニーズに応える陰圧装置2製品を2020年5月に上市。グループ会社の日本無機株式会社が、独自のHEPAフィルタ技術をもとにわずか1カ月で製品化しました。

陰圧装置は、周囲よりも気圧の低い「陰圧」という状態をつくり、気流を一定方向へ制御する装置です。感染者を陰圧状態の空間へ隔離することでウイルス混じりの空気の拡散を防ぐ役割を果たします。また、精密機器用クリーンルームの陰圧に使用される高性能HEPAフィルタは、空気中のウイルス捕集にも効果を発揮します。

## 保有技術を駆使して社会に求められる製品を迅速に供給



### DAIKIN'S PERFORMANCE

#### 現場の声に次々と応えて 感染防止に貢献

新たに開発した陰圧装置の特長は、建物の大規模改修工事をしなくても陰圧室をつくれることです。窓を排気口代わりにして取り付けられる「可動式陰圧排気ユニット」、室内の一角をテント状の臨時ブースにできる「組み立て式陰圧ブース」ともに、医療現場の負荷を低減できます。

続いて8月に、軽量なアルミフレームを使った「折畳み式陰圧ブース」を発売。医療従事者の声に応えた製品で、必要な時に10分ほどで組み立てられ、使わない時はコンパクトに収納できます。隔離エリアや動線を十分に確保できない小規模クリニックなどでも活用されています。高齢者施設からは「病院と同等の設備で、安心感が大きい」という評価も得られました。2021年3月末までに、500以上の施設で約2,000台が導入されています。

また「可動式陰圧排気ユニット」は、HEPAフィルタを搭載した高性能空気清浄機としても利用できます。飲食店やスポーツジム、葬儀場など、不特定多数の出入りを避けられない空間での感染対策ニーズにも応えています。2020年11月には、東京の国立代々木競技場で開催された体操国際競技会で採用されました。

#### 増加する患者の受け入れに 活用しています

国立研究開発法人  
国立国際医療研究センター (NCGM)  
HCU看護師長  
高橋 美穂 氏



当院は新型コロナウイルス感染症患者を積極的に受け入れている感染症指定医療機関です。増加する重症患者の受け入れ準備が早急に必要となり、折畳み式の陰圧ブースを導入しました。確実な陰圧環境を簡単に作ることができ、医療従事者が安心して処置を行えます。

### NEXT CHALLENGE

#### 保有技術を生かした 新たなソリューションを提供

微細なウイルスにも有効な空気清浄があらゆる場所で求められるなか、ダイキンはさまざまなソリューションでニーズに応えています。その一つとして2020年12月、商業施設などの換気機能を強化できる、抗ウイルスHEPAフィルタ搭載薄型空気清浄機を発売しました。

これからも空調や換気、フィルタの技術を活用した新製品を創出し、空気清浄を必要とする人々へ最適なソリューションを提供し続けます。