

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

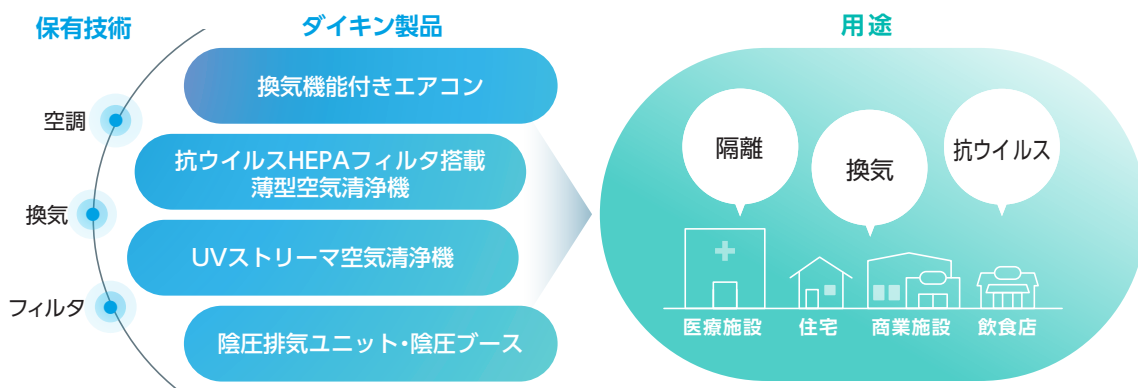
さまざまな場所の課題解決へ
スピーディに製品を開発

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。

パフォーマンス報告

品質マネジメントシステム

グローバルでの品質方針を制定

ダイキンは「グローバル品質保証規程」を制定し、グループで共有すべき品質の考え方や、品質の監視・是正を円滑に実施するための責任と権限を定めています。また、各生産拠点でISO9001の認証を取得し、それにもとづく品質マネジメントシステムを構築しています。製品の品質レベルを維持管理し、開発・調達・製造のあらゆる部門で管理を徹底しています。さらに、生産委託取引先様も巻き込み、品質向上に取り組んでいます。

品質マネジメントシステムの各側面については、事業部ごとに内部監査を行い、運用状況を評価し、実践・評価・改善を続けています。

さらに、毎年、グループ年頭方針にもとづいて事業部ごとの品質重点施策と目標を策定し、これをもとに品質プログラム(年度計画)を立て実行しています。

お客様への対応

世界各地でサポート体制を構築

ダイキンではエンジニアの技術力や、対応レベルの向上に取り組み、高品質の製品・サービスを提供するだけでなく、積極的な提案やアプローチをしていくことで、お客様の利便性と快適性を高め、満足度の向上につなげたいと考えています。

日本では、お客様からの修理依頼・技術相談・購入情報などすべてのご相談を、総合窓口である「ダイキンコンタクトセンター」が24時間365日体制で受け付け、ご要望に応じた提案に努めています。加えて2020年度は「バーチャルフォーハ」を開発。オンラインショールームとしてお悩みやお探しの製品に合わせて役立つ動画を視聴できるようにしたほか、オンラインで専門スタッフに相談することも可能です。

海外でもアフターサービス体制を整え、「速さ・確かさ・親切さ」をスローガンに、多様なご要望に応えています。コールセンターの設置や、WEBサイト上での技術情報の提供などにより、お客様の満足度向上に努めています。

社会ニーズに対応した商品開発

換気機能を搭載したルームエアコンのラインアップを拡充

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、換気的重要性が改めて注目されているなか、ダイキン工業は換気機能付きルームエアコン5製品を新発売し、ラインアップを拡充しました。

窓を開けたり、24時間換気システムを使うと、常時適切な換気量を確保できる反面、夏は高温、冬は低温の外気がそのまま室内に流れ込みます。ダイキンのエアコンでは、室外機から外気を取り込み、熱交換器で温度調節されてから室内に届けられるため、換気をしながら快適な状態を維持することが可能です。換気ができるルームエアコンをより広く普及させることで、夏でも冬でも快適な換気ができる環境をより多くのお客様に提供します。



「上手な換気の方法」のPR活動

「PRアワードグランプリ2020」でグランプリを受賞

コロナ禍において「空気で答えを出す会社」として、少しでも生活に役立つ情報を発信したいとの思いから、社内の知見やノウハウを収集し、日常生活で実践できるようにわかりやすくまとめたWEBコンテンツ「上手な換気の方法」を2020年4月に公開しました。

これを起点にさまざまなPR施策を展開し、迅速かつ有益な情報発信で多様なステークホルダーの期待に応えたことなどが評価され、公益財団法人日本パブリックリレーションズ協会が主催する「PRアワードグランプリ2020」において、最高賞のグランプリを受賞しました。



WEBコンテンツ
「上手な換気の方法～住宅編～」
<https://www.daikin.co.jp/air/life/ventilation/>