

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150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。

2019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)

1.14

スペイン (2016年度比)

1.12

中国 (2018年度比)

1.04

インド (2016年度比)

1.13

インドネシア (2017年度比)

1.03

シンガポール (2015年度比)

1.00

ベトナム (2015年度比)

1.11

オーストラリア (2015年度比)

1.00



特集

デジタル社会を支えるフッ素化学製品を お客様との協創で開発

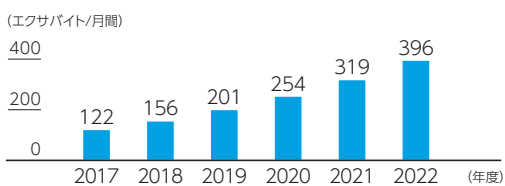
Why? なぜ重要か

情報通信技術の進化に
素材の革新が期待されているから

情報通信ネットワークが急速に広がり、社会を変化させつつあります。第5世代移動通信システム(5G)の商用化などによって通信インフラやデータセンターに使われる機器が増え、大容量のデータを速く・コンパクトに送るための技術が求められています。例えば半導体では微細化・高集積化、LANケーブルでは高性能化・安全性の向上が追求されています。

フッ素素材にはこのような情報通信機器の性能向上を助ける働きがあり、期待が高まっています。

世界の情報通信量の推移と予測



出典: CiscoVNIによる世界のIPトラフィック予測、2017~2022年

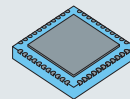
DAIKIN'S APPROACH

社会への価値創出を見据えて
お客様との連携を強化

ダイキンは、エアコンメーカーであると同時にフッ素化学メーカーでもあります。1933年に日本で初めてフロンガスの研究を開始して以来、分子設計から加工まで一貫した研究開発体制を構築。樹脂・ゴム・ガスなど1,800種類以上のフッ素素材を製造し、幅広い分野の産業を支えてきました。フッ素は熱や薬品に強く、電気特性や絶縁性にも優れています。それらの特性を生かして情報通信分野の進化に貢献すべく、ダイキンはお客様と連携して価値創出に挑んでいます。

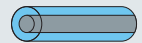
フッ素素材の特性と用途(例)

クリーン性



半導体製造工程における
高精度のエッチング剤として

耐熱性・
難燃性



絶縁性

LANケーブルの
高絶縁・難燃被覆材として

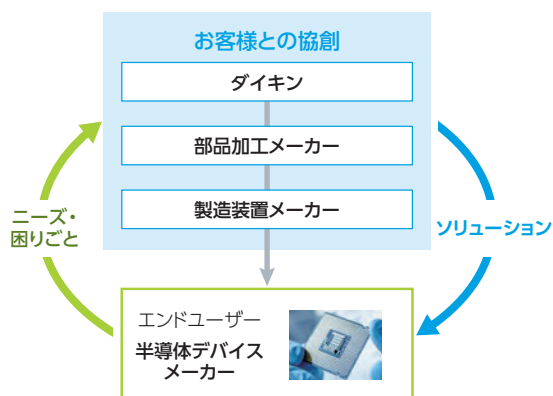
DAIKIN'S PERFORMANCE

お客様とその先のエンドユーザーの課題解決・品質向上に貢献

半導体分野において、素材メーカーであるダイキンの直接のお客様は部品加工メーカーです。その先に製造装置メーカー、そしてエンドユーザーである半導体デバイスメーカーが存在します。ダイキンは、お客様の求めるコストや加工のしやすさを満たすことに加え、近年は開発パートナーとしての提案活動に注力。お客様と一緒にエンドユーザーの技術的課題をヒアリングし、その解決に向けてともに取り組んでいます。

例えば半導体の集積率はここ10年で10倍以上に高まりました。技術革新の一部を担った半導体回路の微細化には、ダイキンのエッチング剤も貢献しています。回路の微細化を可能にする、より高性能で、取り扱いやすいエッチング剤を実現するため、最適な新素材や独自の配合の提案などを続けてきました。

半導体分野におけるお客様との協創

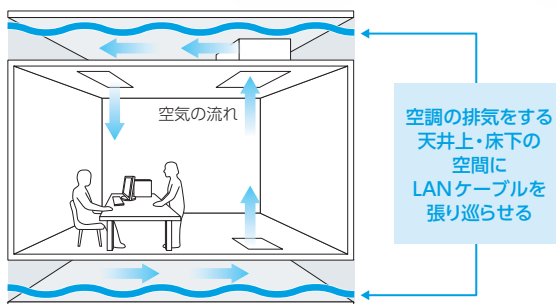


建築用LANケーブルの分野では、高い難燃性を持つフッ素系被覆材を北米市場へ供給しています。北米のオフィスビルでは、延焼しないLANケーブルの使用が義務付けられています。ビルの構造上、配線エリアの通気性が高く、火災発生時に内部配線が延焼元となりやすいためです。ダイキンは、お客様であるケーブルメーカーへの素材提案はもちろん、ケーブル業界の規格づくりにも参画。情報通信量や電流量増加に伴う火災リスクや通信速度低下を検証するなど、業界全体の技術発展にも貢献しています。

このようにダイキンは、お客様や社会に貢献する

技術開発を進め、新たなソリューションを提案し続けていきます。

北米におけるLANケーブルの使用環境(例)



Voice

お客様に有用な商品開発を続けます

ダイキンアメリカ社
Dan Kennefick

当社はケーブル市場で長い経験を持ち、お客様との強いつながりがあるおかげで、多方面からニーズや協力者を得ることができます。今後も刻々と変わる世の中の動きを察知して、お客様とともに商品開発を行い、カスタマーインの視点からお客様と社会に有用な製品を生み出し続けていきます。

NEXT CHALLENGE

社会の発展に貢献するフッ素化学技術を生かしたソリューションの拡大

フッ素化学技術は、情報通信だけでなく自動車や新エネルギーといった多様な先端分野へソリューションをもたらします。ダイキンは、営業・マーケティング・開発部門の連携によって世界のお客様の声をいち早くキャッチ。ニーズに応える研究開発に尽力しています。

今後は、グローバルに展開するオープンイノベーション・ラボを活用して産学連携や他企業との協創も加速し、他素材との結合による新製品の開発など、未来を拓くイノベティブなテーマに取り組んでいきます。