



**製品安全対策優良企業表彰  
受賞企業講演会  
— 製品安全の取組 —**

**2021年3月9日  
大阪ガスマーケティング株式会社**



# 目次

1. 会社概要
2. 当社で取り扱う消費生活用製品
3. 製品安全の歴史
4. 業務体制
5. 製品安全の主な取り組み内容
  - 1 : 新製品開発時の開発初期段階からの参画
  - 2 : 製品安全に関する体系的な情報共有  
(当社導入システムの紹介)
  - 3 : IoT技術搭載機器の活用

# 大阪ガス及び大阪ガスマーケティング 会社紹介

大阪ガス(株)の組織再編により、Daigasグループ(大阪ガスグループ)の一つとして  
2020年4月に**大阪ガスマーケティング(株)(OGM)**が発足

## 大阪ガス株式会社 (OG)

創 業	明治38年10月19日
資 本 金	1,321億円
ガス供給件数	522万件※
売 上 高	13,687億円※
ガス販売量	73.6億m <sup>3</sup> ※
従 業 員 数	20,543名※

※2020年3月末時点 [連結]

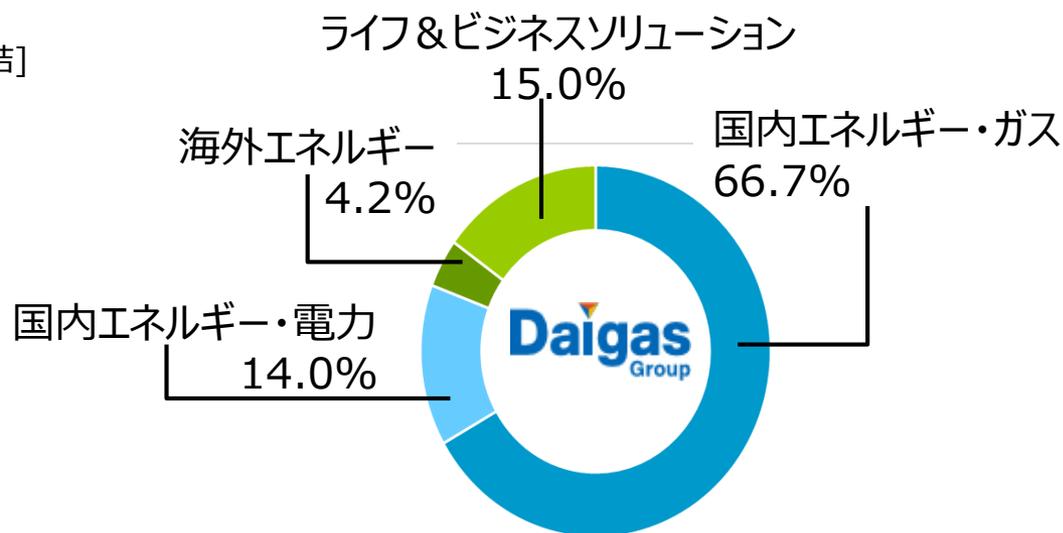


本社 大阪府中央区平野町4丁目1番2号

## 大阪ガスマーケティング株式会社 (OGM)

創 業	令和2年4月1日
資 本 金	1億円 (大阪ガス100%出資)
従 業 員 数	990名

■ Daigasグループの  
セグメント別売上高構成 (2019年度)



# 大阪ガスの組織改編

大阪ガス (OG)より家庭用顧客向け業務※を委託

※ガス・電気の販売、ガス機器の開発、品質管理、販売、メンテ等

Daigasグループのソリューションを活かした最適なサービスをワンストップかつスピーディにご提供

基盤会社

大阪ガス  
マーケティング  
株式会社  
(OGM)

Daigasエナジー  
株式会社

Daigas  
ガスアンドパワー  
ソリューション  
株式会社

ご家庭のお客さま向け  
エネルギー営業などの  
機能を移管

業務用・産業用のお客さま  
向けエネルギー営業などの  
機能を移管

ガスの製造や発電所  
におけるオペレーション等  
の機能を移管

大阪ガス  
株式会社  
(OG)

エネルギーソリューション事業部

ガス製造・発電・  
エンジニアリング  
事業部

## 企業理念

- ・大阪ガスは創業以来、安心してガスをご利用いただくための情報発信や、安全性の高い機器・サービスの充実と普及促進に尽力
- ・大阪ガスの基本精神である「サービス第一」をグループ全体の社是と位置付け

### Daigasグループの目指す姿

暮らしとビジネスの“さらなる進化”のお役に立つ企業グループ

### Daigasグループの宣言

Daigasグループは、4つの価値創造を実現します

Daigasグループは、「お客さま価値」の創造を第一に、  
これを「社会価値」「株主さま価値」「従業員価値」の創造につなげます。

### Daigasグループ社是

「サービス第一」

# 当社で取り扱う消費生活用製品

家庭用ガス機器を通して快適で便利・安心・安全な暮らしをご提案



キッチン関連



オーブン



ビルトインコンロ



炊飯器



リビング・空調関連



ファンヒーター



床暖房



発電・省エネ関連



エネファーム



バス・洗面関連



浴室暖房乾燥機



安心・安全関連



警報器



給湯器

# 製品安全の歴史

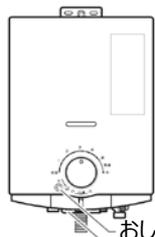
- ・安全装置を搭載した製品や新しい安全サービスの普及
- ・安全装置を装備していないガス機器への注意喚起・買換え促進



不完全燃焼防止装置の搭載



CO検知機能付ガス警報器の普及



インターロック機能の搭載

(不完全燃焼防止装置が3回作動した後、おしらせサインスピーカー 点火動作を停止する装置)



金網ストーブの喚起周知・買換え促進  
(不完全燃焼による一酸化炭素中毒事故の防止)



全ロセンサー搭載  
**SIセンサーコンロ**

ガスコンロの全バーナーに安心センサー搭載



**ツナガルde機能**  
IoT機能を搭載した遠隔見守りサービスの開始

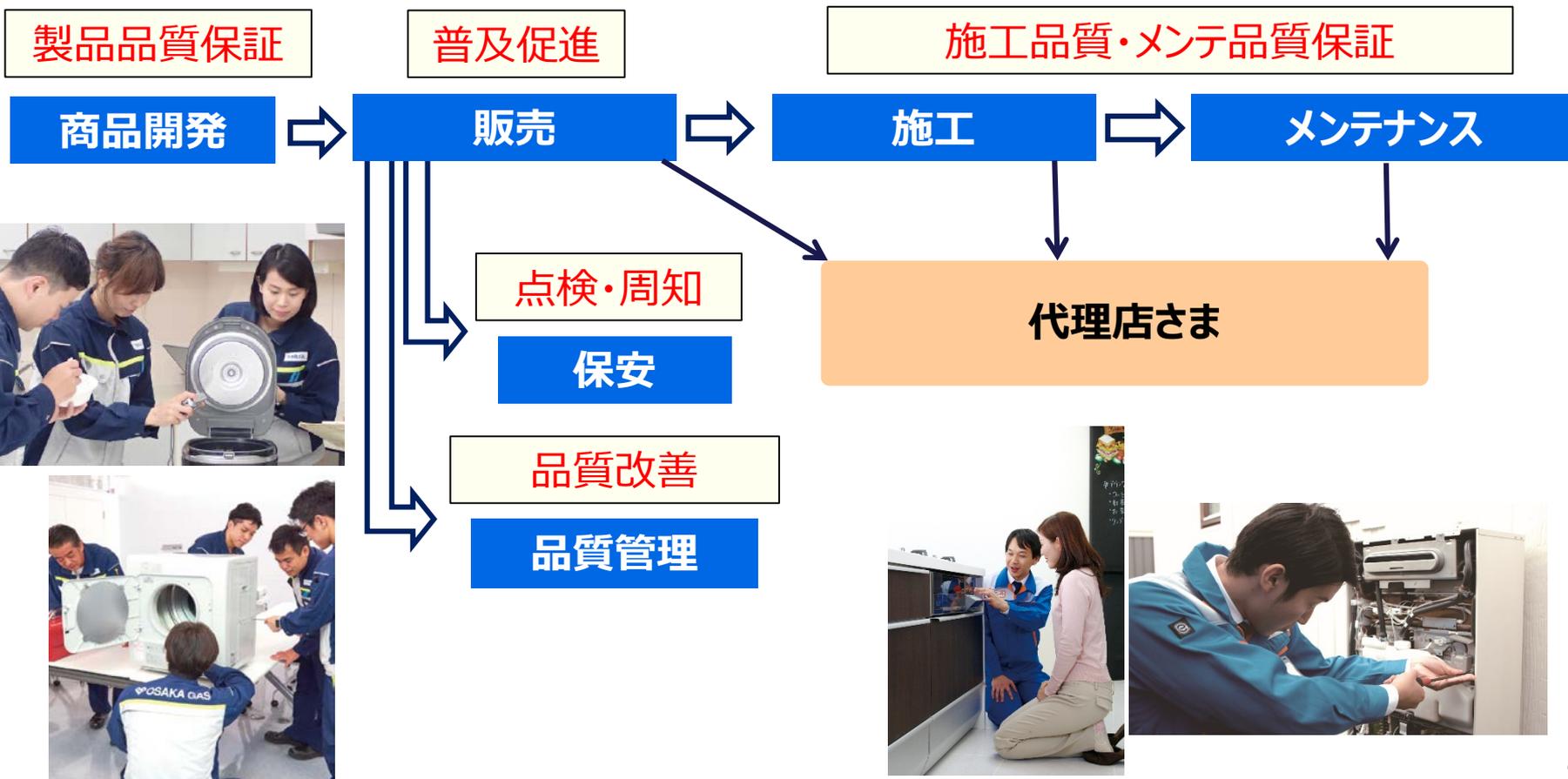


特定保守製品にタイムスタンプ搭載  
(10年相当の機器使用と判断時に、お知らせランプやリモコン表示等でお知らせ)

# OGMの業務内容

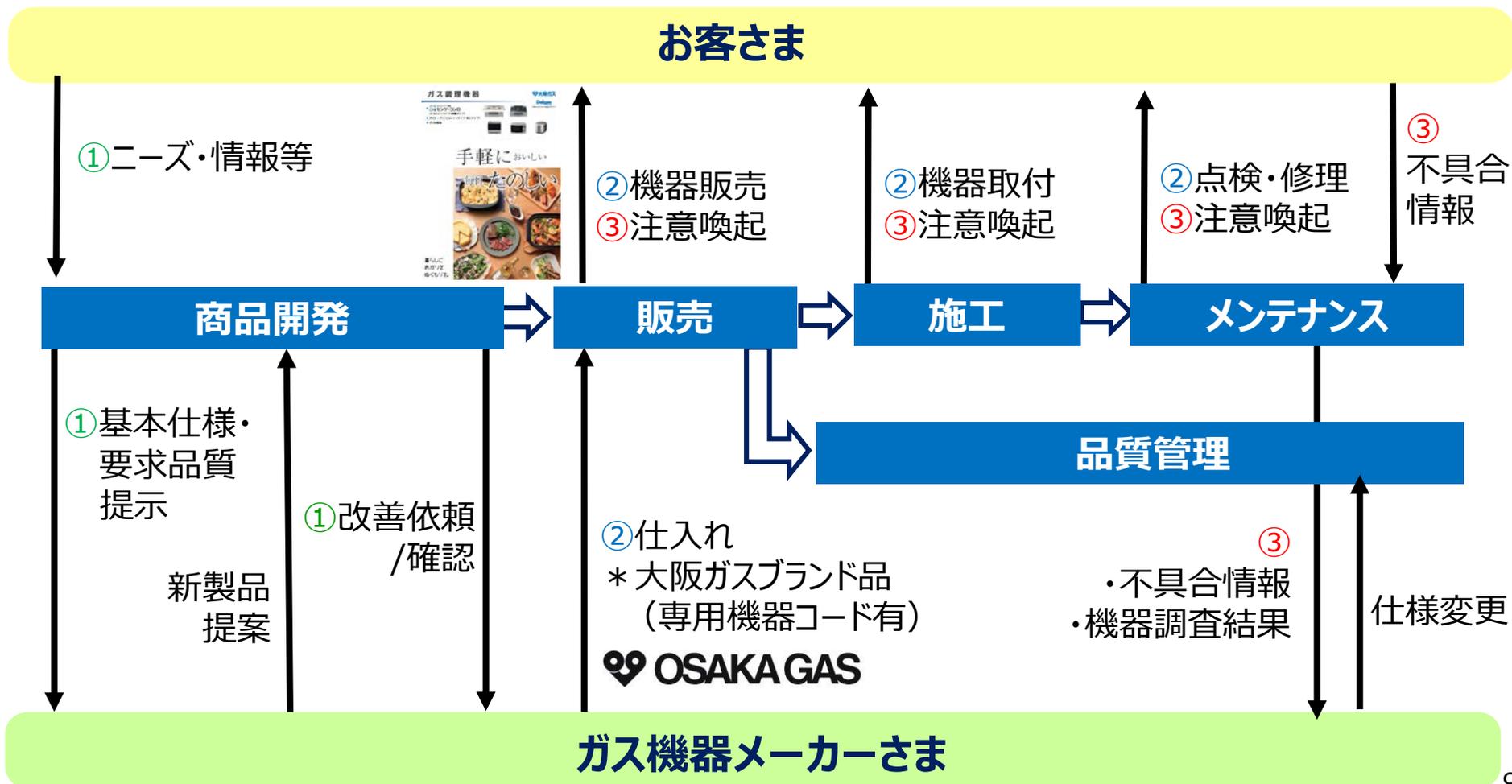
- 商品開発からメンテナンスまでの業務を一貫して行い、徹底した製品安全を追求
- 販売/施工/メンテナンスは、309店の代理店さまと業務連携し、充実した教育体制を整備

製品安全実現のための取組



# 業務体制（社外との関連性）

- ①お客さまニーズに基づく商品企画を実施し、新製品の品質・安全性を確認
- ②メーカーさまに製造を委託し、仕入れた商品を大阪ガスブランド品として販売
- ③安心・安全を守る情報発信を積極的に実施し、不具合情報はメーカーさまと共有



# 応募のきっかけ

- ・審査いただくことで、**自社の製品安全の取組レベルを把握する**
- ・自社の**強み・課題を明確**にし、個々の取り組みのレベルアップを図る
- ・社内だけでなく、ガス機器メーカーさま・代理店さまと共に**製品安全に関する意識向上**を図る

## 【これまでの当社の製品安全の取組】

【1995～】  
性能評価  
基準の強化



【2001～】  
**製品リスク対応体制の強化**  
・リコール対応マニュアルの充実  
・故障・事故情報の社内共有化  
体制を構築



【2007】  
**製品安全自主行動  
計画の作成**

## 【これまでの主なリコール内容】

【1990】  
給湯器・給湯暖房機の  
熱交換器の亀裂による  
排気ガス漏れ・火災



【2001】  
ふろ給湯器・給湯暖房機用  
ふろアダプターの作動不良による  
高温出湯・火傷



【2006～】  
浴室暖房乾燥機の  
基板内の部品過熱による  
発熱・発火

## 製品安全への主な取り組み内容

1. 新製品開発時の開発初期段階からの参画
2. 製品安全に関する体系的な情報共有  
(当社導入システムの紹介)
3. IoT技術搭載機器の活用

# 1. 新製品開発時の開発初期段階からの参画

## 製品の仕入れに関する取組

新製品開発の上流部分から関与し、幅広い技術的知見を自社基準や監査等に活用し、不具合品の未然流出を防止

品質・メンテ検討会

ガス機器メーカーさまと合同での  
実機検証による不具合の芽の早期潰し込み



性能評価

当社の品質・性能・安全性の基準を  
満たしていることを確認

モニター調査

社員宅に試作機器を設置し、実使用上での問題点の洗い出し  
(新規性の高い機種)

製造工程監査

製造工程での製造品質の確認と  
実機の組立状況確認  
製造工程に特化したチェックシートを導入  
(機器一般・電装基板・樹脂部品・保証体制)



初頭品検査

出荷前製品の梱包・外観・動作確認等による最終品質確認

# 製品安全の評価基準の策定

家庭用ガス機器の**品質・性能・安全性を確保**するための**評価基準を策定** (1995～)  
 ⇒過去トラブルの再発防止と水平展開、及び技術の進歩・公的基準との整合を図るため毎年見直しを実施

機器ジャンル及びジャンルを横串するチェックシートを計17種類策定 (毎年改定)

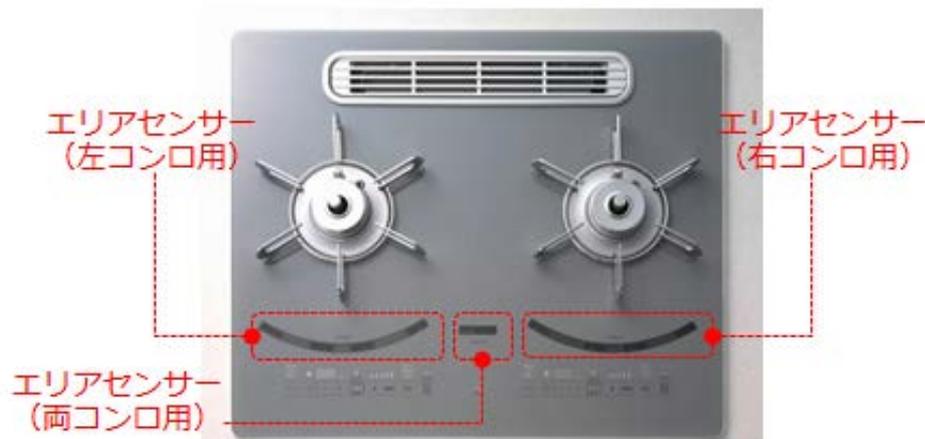


- ⋮
- (例：電装基板の一部抜粋)
- ・電装基板の異常時の過電流を把握し、発煙・発火を防止する評価手法
  - ・基板防湿材の耐久性の判定基準を策定

# 高齢者における製品事故の未然防止に向けた製品開発

調理中の**着衣着火**（袖などに火が着く事例）の**不安低減**を目的に、  
業界初の新技术「**エリアセンサー**」を搭載したガスコンロ「AVANCE」を開発  
「キッズデザイン優秀賞受賞（'19.9）」「防災製品認定（'19.10）」

調理中、ものや袖口などがバーナー側に近づくときセンサーが反応し、火力を自動調節



調理中のバーナーに衣類の袖などが近づくとき  
エリアセンサーが作動しすばやく最小火力に

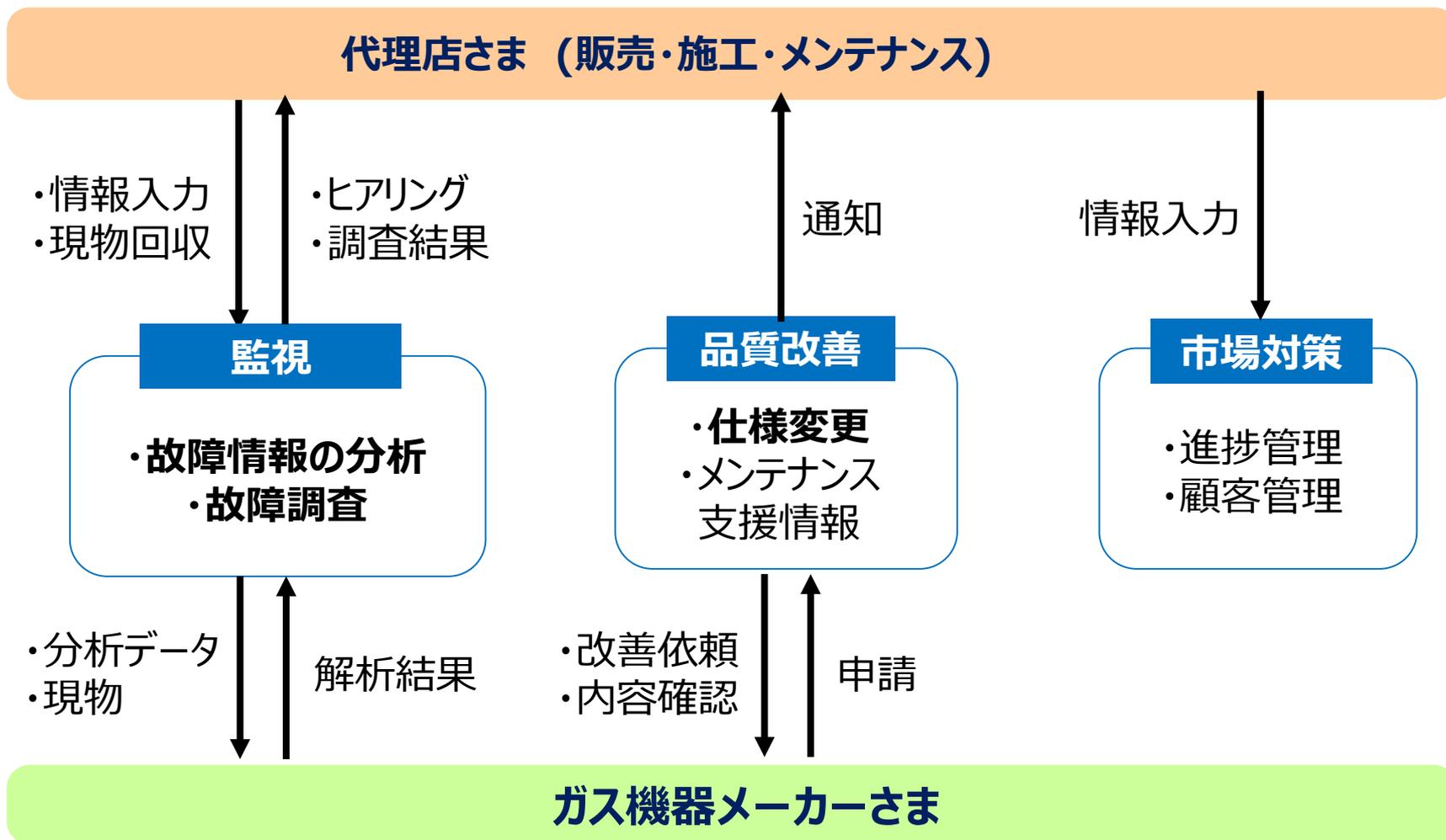
センサーから袖などを離すと  
火力を復帰  
(最大火力は手動で設定)



## 2. 製品安全に関する体系的な情報共有 (当社導入システムの紹介)

# システムの活用によるサプライチェーンとの情報連携

複数の独自システムを開発し、製品安全に関する情報を抜け漏れなくスピーディにサプライチェーンと連携できる体制を整備



## 製品の使用実態や不具合・事故情報の把握

現場の故障情報やIoT対応機器の機器データ等より、独自システムを用いて、**詳細な使用実態や不具合情報等を早期に把握し、迅速な品質改善を実施**

### 監視

故障情報・機器情報の収集

機器調査依頼

故障情報の監視 (毎日)

・新製品 ・重大故障 等



現場情報

現場作業員への  
詳細ヒアリング  
(毎日)

必要に応じて

現物回収

IoT対応  
機器データ  
(遠隔取得)

データ分析  
(毎日)

お客さまからの  
調査依頼

調査結果を  
システムに登録  
(5700件)



現物回収

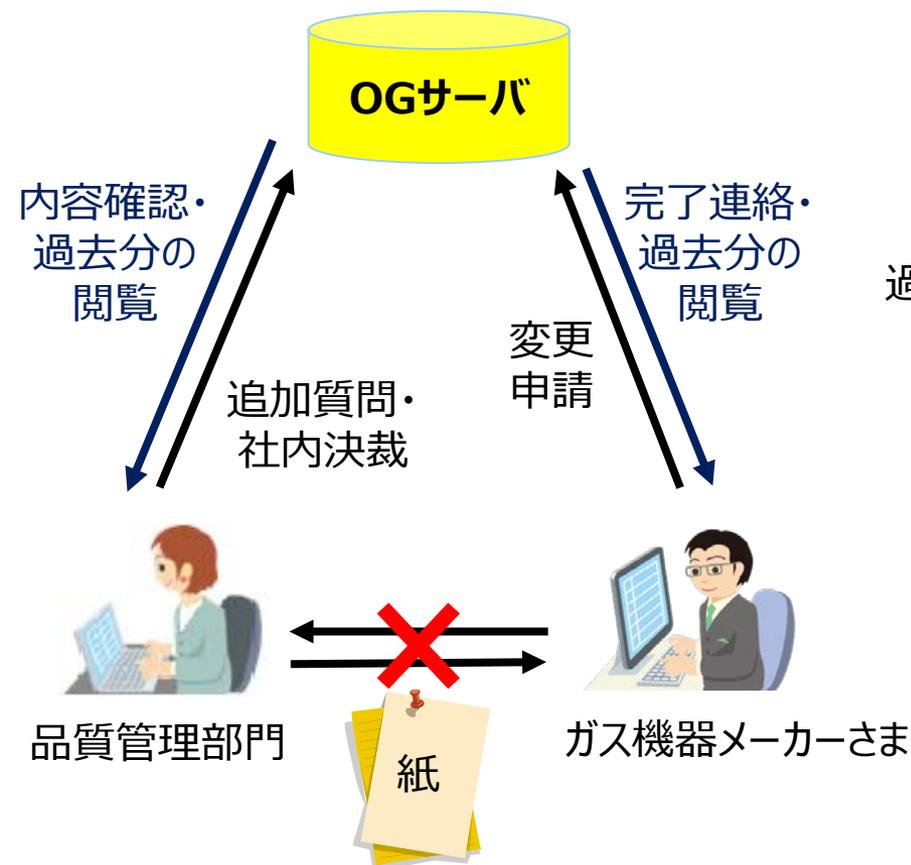
メーカーさまへ

ガス機器メーカーさまへの故障情報の早期提供による品質改善の迅速化

## 仕様変更情報の管理

ガス機器メーカーさまの仕様変更内容をすべて電子化し、一元管理するための独自の仕様変更システムの運用 (2013年～)

### 品質改善 仕様変更



### 進捗の見える化

進捗状況を一覧表示 (メーカーさまも閲覧可)

### 情報の共有化

過去発行分を全て閲覧可 (メーカーさまは自社分のみ)

### 仕様変更のスピード化

紙資料送付の手間省力化

### 完全電子化

- 抜け漏れのない確認
- 効率的、スピーディーな処理

## 3. IoT技術搭載機器の活用

# IoT技術搭載機器による情報の収集と提供

IoT技術を搭載した新製品を開発（エネファーム・給湯器・警報器）  
**機器の情報を把握し、不具合時の迅速な対応や遠隔見守りサービス等、**  
**お客さまへ安心・安全情報を提供**

【例1：エネファーム】 エラー発生時は、大阪ガスサーバより当社とお客さまに迅速に情報発信  
 コールセンターが迅速に対応し、発電復旧のサポートや修理の手配



【例2：給湯器】**【高齢者の安心・安全】** お湯の使用履歴を1日1回離れた家族にお知らせ



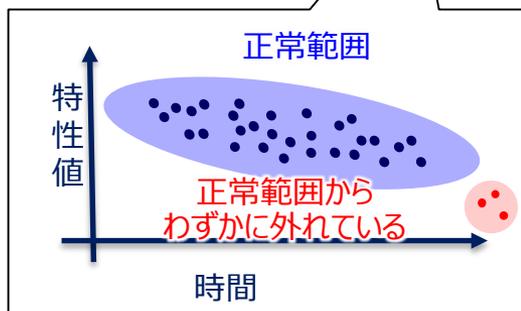
## 故障の予兆検出及び改善

遠隔(インターネット経由)で収集したデータを活用し、**故障の予兆検出**と同時に、**遠隔で予防保全**を実施 (2016~)

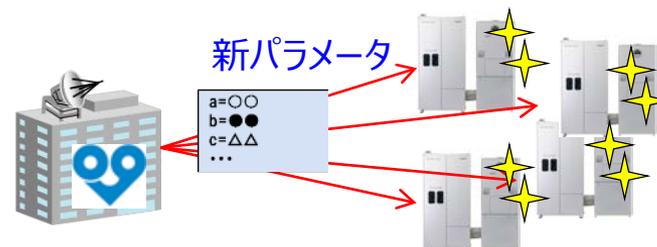
遠隔でソフトのアップデートをすることで、エネファームが**故障しにくい機器に更新される**

### ■ IoTを活用した故障予兆検出・遠隔予防保全

遠隔監視によるわずかな不調の早期検出することで、故障する前に修理対応を実施



### 遠隔でソフトのアップデート (制御パラメータ配信)



**予兆検出、事前対策をすることで、  
さらに故障しにくい機器に！**

# 受賞によって得られた効果・今後の取組み

- ・社内の製品安全に対する関心の高まり
- ・これまでの取組みを総整理し、強点・弱点を把握

⇒サプライチェーンとの情報連携の強化等、  
**製品安全対策のさらなるレベルアップを目指します！**

[総合TOP](#) > [お知らせ一覧](#)

## お知らせ一覧

### 製品安全対策優良企業表彰 技術総括・保安審議官賞を受賞

2021年03月04日  
大阪ガス株式会社  
大阪ガスマーケティング株式会社

Daigasグループの大阪ガスマーケティング株式会社（社長：中村 剛）は、経済産業省が主催する「2020年度 製品安全対策優良企業表彰（PSアワード）」の大企業小売販売事業者部門において、技術総括・保安審議官賞を受賞しました。

大阪ガスHPに掲載いたしました。

商品技術開発部  
品質管理チームのメンバー



2020  
製品安全対策優良企業  
経済産業省

ご清聴ありがとうございました。

