



第16回PSアワード
令和4年度製品安全対策優良企業表彰制度
受賞企業講演会

製品安全対策の取組について

中小企業小売販売事業者部門
経済産業大臣賞

水と空気と住まいのことなら

茨城日化サービス株式会社

はじめに

弊社は昭和47年に(株)ハウステック(旧日立化成工業(株)住宅機器部門)
サービスセンターとして創業

県内7拠点で茨城県全域の安全対策業務となる住宅設備機器製品の
修理、点検、入替工事を50年間続けています

<取扱住宅設備機器>

エコキュート、ガス・石油給湯器、温水洗浄便座
システムキッチン、システムバス、洗面化粧台、浄化槽等



本社(水戸市)



取扱住宅設備機器



はじめに

＜応募のきっかけ＞

創立50周年を機に将来に向けた更なる向上を図るため
弊社が日常業務として行っている製品安全対策の取組がどのような評価を得られるのか
知るために応募

＜評価された取組＞

- ・顧客接点を有効活用した製品安全実現に向けた様々な活動
- ・顧客管理システムの充実による製品安全の実現
- ・全社一丸となった製品安全文化の醸成

はじめに

＜弊社の安全対策三本柱＞

1. (株)ハウステックの依頼に基づく「修理、部品交換」等による安全対策
2. 今まで弊社が住宅設備機器製品の修理、販売したお客様への無料点検「プレサービス」と「安心点検」による安全対策
3. 弊社の浄化槽保守点検顧客3万世帯への無料点検「安心・安全点検」による安全対策

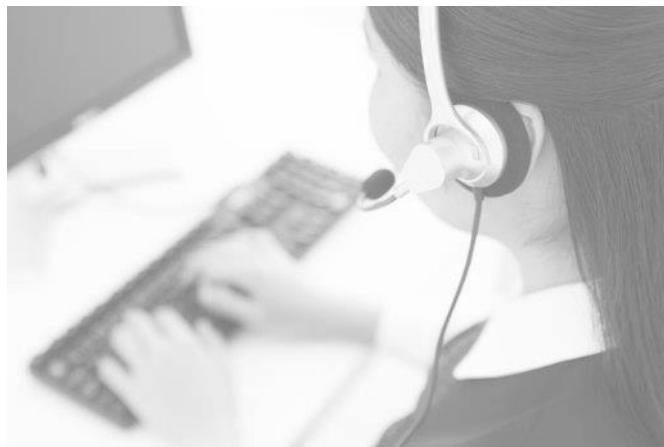
2021年度の年間修理件数 約6,200件

安全対策三本柱の具体的な取組

1. 住宅設備機器メーカーのサービスセンターとして

(株)ハウステックの修理受付24時間365日に対応するため
各拠点(7拠点)に休日対応者を設けて対応

(株)ハウステックの基幹システムからデータ配信で修理依頼が入り
受付後修理担当に依頼内容を伝達し即日訪問の修理対応実施



安全対策三本柱の具体的な取組

2. 修理・販売したお客様への「プレサービス」と「安心点検」

「プレサービス」とは

弊社で住宅設備機器製品の修理・販売したお客様に対して
その後1年毎に訪問して製品が安全に使用されているか
その他お困りごとはないか確認を行う無料点検

「安心点検」とは

弊社が修理・販売したガス・石油給湯器・温水洗浄便座等
メーカーが目安にしている製品寿命10年に対して2年前倒しの
8年を目途に経年劣化と現状確認を行う無料点検

2009年4月経済産業省が創設した
「長期使用製品安全点検制度」をきっかけに取組を開始

プレサービス



安心点検



安全対策三本柱の具体的な取組

2. 修理・販売したお客様への「プレサービス」と「安心点検」

弊社が納めた製品のみならずお客様がお使いの製品で気になるところがないか
「住宅機器 安心・安全チェックシート」を使用して確認

住宅機器 安心・安全チェックシート

社外秘

【住宅機器 安心・安全チェックシート】

お客様名

様

ご住所

茨城日化サービス株式会社

水戸支店 TEL 0120-46-2451

藤田支店 TEL 0120-24-2451

つくば支店 TEL 0120-16-1581

ひたち支店 TEL 0120-36-6036

かすみがうら営業所 TEL 0120-96-3050

1. お客様からのお申し出内容、または御心配、お困り事内容

2. 点検機器

点検日

2022年 4月 23日

顧客No.

0070675000

品名

ノーソリ

メーカー名

ノーソリ

型式

2001

製造年月

2001年 月 17年経過です (設計標準使用期間/0年です)

3. 点検結果

点検箇所	点検状況	処置内容・改善提案
設置状況	異常なし・傾き・ずれ・可燃物・その他	
倒れ止め	異常なし・錆・腐食・固定不備	無し
本体外部	異常なし・錆・腐食・変形	
本体内部	異常なし・錆・腐食・水漏れ・油漏れ・ガス漏れ	
燃焼状況	異常なし・黒煙・異臭・異音・異常振動	
設備配管	異常なし・錆・腐食・水漏れ・保温材剥れ・テープ剥れ	
石油タンク他設備	異常なし・錆・腐食・油漏れ・内部水・計器破損	
ヒートポンプ他設備	異常なし・錆・腐食・水漏れ・異音・保温材剥れ	
電気配線	異常なし・錆・腐食・被覆剥れ・コンセント劣化	
その他		
屋根・外壁		
浴室・トイレ		
台所・内装		
特記事項	本体内部の配管に少々サビが見られますが、燃焼状況は異常をいれて、現在17年で使用されているマッパで壊れる前の本体交換をお勧めします。	

3. 点検結果

点検箇所	点検状況	処置内容・改善提案
設置状況	異常なし・傾き・ずれ・可燃物・その他	
倒れ止め	異常なし・錆・腐食・固定不備	無し
本体外部	異常なし・錆・腐食・変形	
本体内部	異常なし・錆・腐食・水漏れ・油漏れ・ガス漏れ	
燃焼状況	異常なし・黒煙・異臭・異音・異常振動	
設備配管	異常なし・錆・腐食・水漏れ・保温材剥れ・テープ剥れ	
石油タンク他設備	異常なし・錆・腐食・油漏れ・内部水・計器破損	
ヒートポンプ他設備	異常なし・錆・腐食・水漏れ・異音・保温材剥れ	
電気配線	異常なし・錆・腐食・被覆剥れ・コンセント劣化	
その他		
他・住宅	屋根・外壁	
	浴室・トイレ	
	台所・内装	
特記事項	本体内部の配管に少々サビが見られますが、燃焼状況は異常をいれて、現在17年で使用されているマッパで壊れる前の本体交換をお勧めします。	

安全対策三本柱の具体的な取組

2. 修理・販売したお客様への「プレサービス」と「安心点検」

製品の修理、販売した顧客情報をすべて「顧客管理システム」で管理

顧客管理システム(画面) ※資料①

商品一覧

作成日:2022年08月20日 16:57:55
売上日:2021/04/01~2021/08/31
営業所:0002:つくば支店

完了	顧客コード	顧客名	県コード	県名	市町村コード	市町村名	工事名	品名型式	営業所	担当者	製品区分	作業区分	受注日付	作番	受注金額	売上日付	売上伝票番号	売上金額	工期(開始)	工期(終了)
完了	0081476000		08	茨城県	203	土浦市	エコキュート交換	EHP-4603BX	0002:つくば支店	0257: 嵯原和也	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/02	0002403791	370,000	2021/04/02	0002403791	370,000	2021/04/02	2021/04/02
完了	0007344016		08	茨城県	204	古河市	販売	VGN	0002:つくば支店	0228: 三浦政利	I10: 最寄品	30: 販売	2021/04/05	0002403794	16,800	2021/04/05	0002403794	16,800	2021/04/05	2021/04/05
完了	0090693000		08	茨城県	211	常総市	ナックス	NAX	0002:つくば支店	0235: 片寄 健	A10: 単独浄化槽	30: 販売	2021/04/05	0002403795	9,000	2021/04/05	0002403795	9,000	2021/04/05	2021/04/05
完了	0078233000		08	茨城県	224	守谷市	エコキュート交換	EHP-3703BX	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/06	0002403799	350,000	2021/04/06	0002403799	350,000	2021/04/06	2021/04/06
完了	0078795000		08	茨城県	224	守谷市	防臭パイプ販売	VZ18-PT0404	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	G70: ユニットバス	30: 販売	2021/04/06	0002403800	860	2021/04/06	0002403800	860	2021/04/06	2021/04/06
完了	0021130000		08	茨城県	204	古河市	販売	TCF-2222E#SC1	0002:つくば支店	0229: 木下 聡	G10: 温水洗浄便座	30: 販売	2021/04/08	0002403802	33,000	2021/04/08	0002403802	33,000	2021/04/08	2021/04/08
完了	0061384000		08	茨城県	220	つくば市	石油ボイラー交換	1BF-3865SG	0002:つくば支店	0238: 海老澤 聡	C15: 石油機器	30: 販売	2021/04/08	0002403803	158,000	2021/04/08	0002403803	158,000	2021/04/08	2021/04/08
完了	0089888000		08	茨城県	204	古河市	販売	販売	0002:つくば支店	0290: 会田正弘	999: その他	30: 販売	2021/04/08	0002403806	6,410	2021/04/08	0002403806	6,410	2021/04/08	2021/04/08
完了	0080001000		08	茨城県	210	下妻市	販売	NAX	0002:つくば支店	0269: 青木 勝子	A10: 単独浄化槽	30: 販売	2021/04/09	0002403807	3,600	2021/04/09	0002403807	3,600	2021/04/09	2021/04/09
完了	0076852000		08	茨城県	217	取手市	石油ボイラー販売	EHKF-4766DA	0002:つくば支店	0290: 会田正弘	C15: 石油機器	30: 販売	2021/04/09	0002403808	140,180	2021/04/09	0002403808	140,180	2021/04/09	2021/04/09
完了	0077463000		08	茨城県	210	下妻市	販売	SUNRK-5	0002:つくば支店	0219: 今泉恵介	A40: 合併浄化槽	30: 販売	2021/04/10	0002403812	4,500	2021/04/10	0002403812	4,500	2021/04/10	2021/04/10
完了	0017992001		08	茨城県	204	古河市	便器交換(2F)	TCF-116-#SC1	0002:つくば支店	0285: 橋本あゆみ	991: 衛生金具	30: 販売	2021/04/12	0002403814	103,000	2021/04/12	0002403814	103,000	2021/04/12	2021/04/12
完了	0017992001		08	茨城県	204	古河市	便器交換(1F)	CS670BP+SH6718A-#SC1	0002:つくば支店	0285: 橋本あゆみ	990: 衛生陶器	30: 販売	2021/04/12	0002403815	104,000	2021/04/12	0002403815	104,000	2021/04/12	2021/04/12
完了	0027550000		08	茨城県	210	下妻市	便器セット及びウォシュレット販売	CS232BM+SH232BA-#NW1	0002:つくば支店	0290: 会田正弘	990: 衛生陶器	30: 販売	2021/04/15	0002403818	62,600	2021/04/15	0002403818	62,600	2021/04/15	2021/04/15
完了	0007781006		08	茨城県	203	土浦市	ビュラックス	PYURAKUSSU-S	0002:つくば支店	0289: 染谷智弘	A40: 合併浄化槽	30: 販売	2021/04/16	0002403822	50,000	2021/04/16	0002403822	50,000	2021/04/16	2021/04/16
完了	0027657000		08	茨城県	203	土浦市	洗面台水性販売	洗面台水性販売	0002:つくば支店	0222: 岡田弘昭	999: その他	30: 販売	2021/04/16	0002403823	33,600	2021/04/16	0002403823	33,600	2021/04/16	2021/04/16
完了	0108365000		08	茨城県	228	坂東市	エコキュート交換	EHP-3703BX	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/16	0002403825	350,000	2021/04/16	0002403825	350,000	2021/04/16	2021/04/16
完了	00079654000		08	茨城県	207	結城市	エコキュート交換	EHP-3703CXP	0002:つくば支店	0218: 越部一十士	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/17	0002403829	416,000	2021/04/17	0002403829	416,000	2021/04/17	2021/04/17
完了	0087963000		08	茨城県	207	結城市	エコキュート交換	EHP-3703CXP	0002:つくば支店	0218: 越部一十士	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/17	0002403831	386,000	2021/04/17	0002403831	386,000	2021/04/17	2021/04/17
完了	0007787006		08	茨城県	219	牛久市	PAC	PAC-25K	0002:つくば支店	0289: 染谷智弘	A40: 合併浄化槽	30: 販売	2021/04/20	0002403837	3,000	2021/04/20	0002403837	3,000	2021/04/20	2021/04/20
完了	0050633000		08	茨城県	217	取手市	エコキュート交換	EHP-3703CXP-E2	0002:つくば支店	0277: 田嶋 亮	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/20	0002403838	370,000	2021/04/20	0002403838	370,000	2021/04/20	2021/04/20
完了	0007420001		08	茨城県	211	常総市	販売	SUNRK-5	0002:つくば支店	0231: 青木一寛	A40: 合併浄化槽	30: 販売	2021/04/22	0002403842	4,500	2021/04/22	0002403842	4,500	2021/04/22	2021/04/22
完了	0045878000		08	茨城県	203	土浦市	ガスボイラー交換	GFK-S2050WA-12A13A	0002:つくば支店	0257: 嵯原和也	C10: ガス機器	30: 販売	2021/04/22	0002403843	170,000	2021/04/22	0002403843	170,000	2021/04/22	2021/04/22
完了	0078941000		08	茨城県	220	つくば市	エコキュート交換	EHP-4603BX	0002:つくば支店	0257: 嵯原和也	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/23	0002403846	370,000	2021/04/23	0002403846	370,000	2021/04/23	2021/04/23
完了	0113562000		08	茨城県	235	つくばみらい市	販売	GG-2037RX-LP	0002:つくば支店	0274: 森田智恵子	C10: ガス機器	30: 販売	2021/04/23	0002403850	92,000	2021/04/23	0002403850	92,000	2021/04/23	2021/04/23
完了	0046313000		08	茨城県	217	取手市	袋ナット販売	KR-5-PT023	0002:つくば支店	0212: 大久保智希	A10: 単独浄化槽	30: 販売	2021/04/24	0002403852	760	2021/04/24	0002403852	760	2021/04/24	2021/04/24
完了	0085573000		08	茨城県	230	かすみがうら市	エコキュート交換	EHP-3703BX	0002:つくば支店	0222: 岡田弘昭	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/24	0002403853	330,000	2021/04/24	0002403853	330,000	2021/04/24	2021/04/24
完了	0019638000		08	茨城県	227	筑西市	ガスボイラー交換	GFK-S2450WA-LP	0002:つくば支店	0218: 越部一十士	C10: ガス機器	30: 販売	2021/04/26	0002403855	185,000	2021/04/26	0002403855	185,000	2021/04/26	2021/04/26
完了	0097473000		08	茨城県	521	結城郡八千代町	石油ボイラー交換	K1BF-3964DA	0002:つくば支店	0267: 谷島良洋	C15: 石油機器	30: 販売	2021/04/26	0002403858	227,700	2021/04/26	0002403858	227,700	2021/04/26	2021/04/26
完了	0037281000		08	茨城県	220	つくば市	浄水器カートリッジ販売	UZZ2000	0002:つくば支店	0222: 岡田弘昭	999: その他	30: 販売	2021/04/27	0002403860	14,500	2021/04/27	0002403860	14,500	2021/04/27	2021/04/27
完了	0088143000		08	茨城県	228	坂東市	エコキュート交換	EHP-4603BX	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/27	0002403861	370,000	2021/04/27	0002403861	370,000	2021/04/27	2021/04/27
完了	0097382000		08	茨城県	220	つくば市	ウォシュレット販売	TCF-2222E#SC1	0002:つくば支店	0288: 川田良彦	G10: 温水洗浄便座	30: 販売	2021/04/28	0002403863	33,000	2021/04/28	0002403863	33,000	2021/04/28	2021/04/28
完了	0029490000		08	茨城県	207	結城市	便器及び温水洗浄便座交換(1・2F)	CS400BM+SH400BA-#SC1	0002:つくば支店	0221: 杉山 剛	990: 衛生陶器	30: 販売	2021/04/30	0002403864	523,070	2021/04/30	0002403864	523,070	2021/04/30	2021/04/30
完了	0081079000		08	茨城県	227	筑西市	エコキュート交換	EHP-4603BX	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	D10: エコキュート	30: 販売	2021/05/06	0002403866	345,000	2021/05/06	0002403866	345,000	2021/05/06	2021/05/06
完了	0078233000		08	茨城県	224	守谷市	浴室換気暖房機取付	浴室換気暖房機取付	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	999: その他	30: 販売	2021/05/07	0002403868	85,000	2021/05/07	0002403868	85,000	2021/05/07	2021/05/07
完了	0030698000		08	茨城県	227	筑西市	石油ボイラー交換	1BF-3964D	0002:つくば支店	0215: 日高久江	C15: 石油機器	30: 販売	2021/05/08	0002403869	177,000	2021/05/08	0002403869	177,000	2021/05/08	2021/05/08
完了	0083255000		08	茨城県	204	古河市	エコキュート交換	EHP-3703BX	0002:つくば支店	0218: 越部一十士	D10: エコキュート	30: 販売	2021/05/08	0002403870	350,000	2021/05/08	0002403870	350,000	2021/05/08	2021/05/08
完了	0028076000		08	茨城県	210	下妻市	石油ボイラー交換	K1BF-3865SG	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	C15: 石油機器	30: 販売	2021/05/10	0002403874	196,000	2021/05/10	0002403874	196,000	2021/05/10	2021/05/10

安全対策三本柱の具体的な取組

3. 弊社の浄化槽保守点検顧客3万世帯への無料点検「安心・安全点検」

弊社は創業当時より浄化槽の保守点検業務を行っており
お客様に必ずアポイントをとった上での“在宅点検”を実施
現在のコロナ禍においても“エッセンシャルワーカー”として訪問点検

茨城県内全域で使用されている約25万基の浄化槽のうち
約3万基の保守点検を実施 ※県内トップシェア

「安心・安全点検」とは

在宅点検の中でお客様の高齢化や住宅設備機器製品の故障対応等
不安の声が多くあることから

お客様のお使いになっているガス・石油給湯器、温水洗浄便座等の
目視、聞き取りによる安全確認と情報収集を行う無料点検

浄化槽保守点検



安心・安全点検



安全対策三本柱の具体的な取組

弊社の安全対策三本柱の訪問サイクル

[illegible]

安全対策三本柱の具体的な取組

弊社の安全対策三本柱の実施内容

安全対策名	実施者	安全対策実施内容
①修理受付対応	住機 修理担当	修理受付後に即日訪問して修理対応実施
②プレサービス	住機 修理担当	修理・販売1年度毎に訪問して安心・安全チェックシートを使用し対象項目の状況確認とその他お困りごとがないか確認
③安心点検	住機 修理担当	製品寿命10年とうたわれている製品の8年目を目安に安心・安全チェックシートを使用し経年劣化と現状確認、その他お困りごとがないか確認
④安心・安全点検	浄化槽 点検担当	浄化槽保守点検時にお客様のお使いになっているガス・石油給湯器、温水洗浄便座等の目視、聞取による安全確認と情報収集

※「安心・安全点検」実施後に異常が見られた場合は住機修理担当と連携をとって対応

1

(1) 製品の仕入れに関する取組

【INPUT】

(株)ハウステック、(株)長府製作所、日立製作所等の仕入れ先メーカーから直接情報を入手



【OUTPUT】

日々製品の修理対応で入手した不具合の現象、原因、処置内容等の情報をもとに社内で月1回「住機会議」を開催し技術的問題や対応について話あった結果を「サービス技術情報」として蓄積して社員の技術スキルの向上と製品に問題がある場合はメーカーへのフィードバックを実施

住機会議



サービス技術情報 ※資料②

サービス技術情報		年 月	担当 担当	製品区分	型式	使用開始年			
		22.5		IT/エレクトロニクス	H01H-A1400HA1R	10.12			
ソフトウェア 製品	①「502」エラー情報		※	リセットで消滅しどうもよく減タイルなる					
	②「501」エラー情報		※	リセットは普通に使われる					
	③「503」エラー情報		※	故障まではリセットで消滅する					
	④「504」エラー情報	504	※	部品の交換と、機械・ホース内部洗浄(汚れ・ガスが充ててきた)延長等なし。					
	⑤「505」エラー情報		※	警告、再び「502」エラー・リセット禁止と洗浄工程にて再発無し。					
⑥現象		※	※						
ハードウェア 製品	⑦電源ケーブル		※	工料	15,000	部品代	13,010	出張料	3,000
	⑧水漏しセンサー		※	材料金					
	⑨水位センサー		※	※	※	合計			¥31,010
	⑩水位センサー		※	備考・特記					
サービス 履歴	⑪「501」及び「502」エラー情報、並行								
	⑫水漏しセンサー内部に物や異物が充てられている								
その他 事項	⑬								
	⑭								

製品別ファイル



1

安全な製品を仕入れ・販売するための取組

(1) 製品の仕入れに関する取組

＜過去の情報フィードバック事例＞

2017年(株)長府製作所のエコキュート(型式EHP-3702AX)において
浴槽に残り湯がある状態で“ふろ自動運転”を行うと設定温度に到達しない状態で
「おふろが沸きました」のアナウンスが流れる事象が発生

当初メーカーは

「できる限り残り湯を少なくしてから“ふろ自動運転”を行うこと」

「お湯はり終了のアナウンス後も数分間沸き上げを行うことがあること」と

取扱説明書に記載があるとの回答で仕様変更に難色を示す

EHP-3702AX



安全な製品を仕入れ・販売するための取組

(1) 製品の仕入れに関する取組

＜過去の情報フィードバック事例＞

弊社は実際に水道代節約のために残り湯が多い状態で“ふろ自動運転”をされるお客様が多数おられること

弊社サービスマンが現場確認を行った冬場では「おふろが沸きました」のアナウンス後に浴槽に入った時冷水に近い状態であったためヒートショックが起こり死につながる危険性を感じて改善対策を申し入れ

残り湯が多い場合でも設定温度に達した沸き上がり完了時にアナウンスをする仕様に変更となりました

仕様変更通知文書 ※資料③

社外秘		Confidential(機密)
2018年 1月12日		
株式会社長府製作所 御中		
株式会社長府製作所 本社工場 品質保証部		
承認	作成	
山本	山本	
エコキュート「お湯張り終了アナウンス」の件		
拝啓、貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。 平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。 さて今回は、表題の件で大変ご心配・ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 以下に見解をご報告致します。宜しくご受取下さいます様お願い申し上げます。 敬具		
記		
1. 発生状況 (1) 型式 EHP-3702AX (2) 内容 残り湯がある状態でふろ自動運転を行うと設定温度に到達しない状態で「おふろが沸きました」のアナウンスが流れる。		
2. 発生原因 定温沸はり終了時にお湯はり終了のアナウンスを流す仕様としています。 「残り湯がある場合」はアナウンス時に設定温度に近い温度で沸き上がるよう、設定温度より高い温度でお湯はりを行います。しかしながら「残り湯が多い場合」は、お湯はり量が少なすぎるため、アナウンス時に設定温度に到達しない場合があります。		
3. 弊社見解 残り湯が多い状態でふろ自動運転を行うと、湯切れ及び効率低下に繋がることから取組説明書に「できるだけ残り湯を少なくしてからふろ自動を行うこと」、「お湯はり終了のアナウンス後も数分間沸き上げを行うことがあること」を記載しております。しかしながら、残り湯が多い状態でご使用されるお客様がおられる現状も考慮し、残り湯がある場合は沸き上がり終了時にアナウンスする仕様に変更します。		
4. 対応 ①お客様対応 ・2017年12月26日の週に対策基準に変更済み。 ・対策基準に照しましてはすべての対象のお客様を基振交換の対象とさせていただきます(メーカー保証として)。 ②製品対応 2018年1月中旬量産分より随時対象品に変更予定。 (エコキュート02シリーズ 1000とくフルオート、フルオート全機種) 今後とも品質向上に努めてまいりますので、何卒、宜しくお願い致します。		
—以上—		

安全な製品を仕入れ・販売するための取組

(2) 製品の販売に関する取組

お客様毎に
住機修理担当と浄化槽点検担当が巡回カードを作成

① 住機修理担当の巡回カード

対象製品のメーカー、型式、使用開始月と修理履歴を掲載

② 浄化槽点検担当の巡回カード

使用されている給湯器の種類、メーカー、型式、製造年度を掲載

お客様のご使用製品の耐用年数、使用状況を確認して
より安全な製品の販売提案を実施

① 住機修理担当巡回カード ※資料④

② 浄化槽点検担当巡回カード

直近では半導体不足の影響で入荷しづらい製品の故障の恐れがある場合
特にエコキュート、ガス・石油給湯器、温水洗浄便座等早めのお勧めを実施

安全な製品を仕入れ・販売するための取組

(2) 製品の販売に関する取組

弊社の過去5年間の製品販売実績

単位: 台

年度	エコキュート	ボイラー	温水 洗浄便座	エアコン	便器	住機品	金額(千円)
2021	323	137	118	8	69	44	170,671
2020	306	226	180	25	69	62	194,887
2019	236	186	202	20	11	47	153,162
2018	168	199	205	データなし			
2017	107	241	239	データなし			

2021年度製品販売実績

エコキュート 323台

石油・ガス給湯器 137台

温水洗浄便座 118台

安全に使用してもらうための点検と修理に徹するのがサービス会社の役割であり
 製品の販売につなげるような保守点検はしないことを徹底
 お客様から「ありがとう」のお言葉をいただくのが私たちの最大の喜び・事業の活力

2 製品を安全に使用してもらうための取組

(1)安全に関わる情報の提供・発信

【修理訪問時の情報提供と発信】

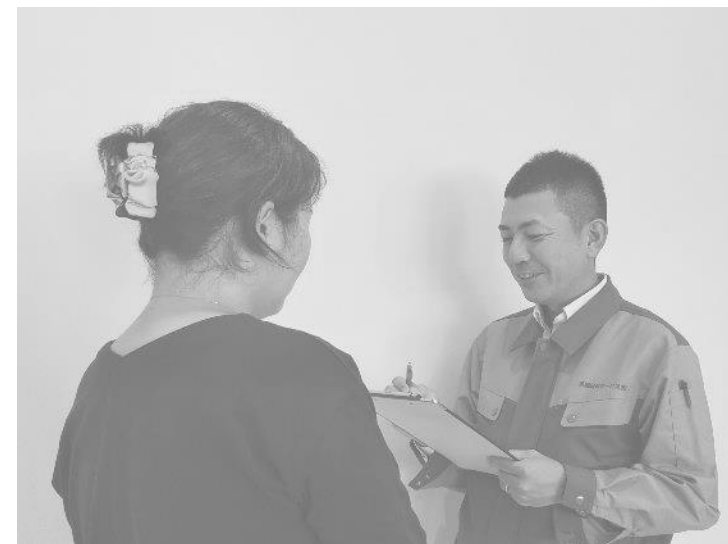
(株)ハウステック経由と当社お客様からの修理依頼訪問時

【定期訪問時の情報提供と発信】

製品の修理・販売1年毎の「プレサービス」

製品の修理・販売8年後の「安心点検」

浄化槽保守点検時の3ヶ月に一度の「安心・安全点検」



リコール等安全に関わる情報提供

経済産業省からの注意喚起チラシの手渡し

注意喚起チラシ



2 製品を安全に使用してもらうための取組

(2) 製品の使用実態や不具合・事故情報の把握

【お客様訪問時に使用実態や不具合状況の把握】

訪問するお客様のガス・石油給湯器や温水洗浄便座の製品がわかる“巡回カード”を活用して状況と聞き取り確認

「安心・安全点検」で給湯器の燃焼状況、排気口の煤汚れ等の確認ならびに臭気チェックと問診の実施

お客様に了解を得た上でボイラーシールを貼らせていただき不具合発生時に速やかに当社に連絡してもらえるようにする

排気口の煤汚れ確認



ボイラーシール

給湯器の故障、365日受け付けます
茨城日化サービス株式会社
☎ 0120-161-581
メーカー 型式

2

製品を安全に使用してもらうための取組

(2) 製品の使用実態や不具合・事故情報の把握

<実際あった事例①>

浄化槽保守点検時に石油の臭いがあり石油給湯器の設置場所に行くと石油タンクのストレーナーから灯油が漏れていることを発見
ストレーナーカップの小さな割れが原因とわかり部品交換で不具合を解消した

お客様から

「火事にならなくて本当によかった

石油タンクまるごと交換と思っていたが部品交換で安く済み助かった」
と感謝の言葉

<実際あった事例②>

高齢のお客様で「最近火の消し忘れがあり危なかった」という相談をいただき
安全性を考慮して火を使わないオール電化を提案
エコキュートとIHクッキングヒーターの入替工事で大変喜ばれた

浄化槽保守点検



ストレーナーカップ



IHクッキングヒーター



2 製品を安全に使用してもらうための取組

(3) その他

【女性社員を活用した点検訪問】

弊社には浄化槽保守点検と「安心・安全点検」を実施する女性社員が14名在籍
女性ならではの目線でお客様が不便と感じるところの聞き取りと製品の提案

特に高齢の一人暮らしのお客様から

「一人暮らしなので女性の方が来てくれると安心で気軽に相談できる」との言葉

＜実際あった事例＞

腰痛で「灯油を入れるのがもう大変」とのお客様に給油作業を必要としない
エコキュートを提案して喜ばれた

冬場の浴室がとても寒く困っていた冷え性の女性高齢者のお客様に
ヒートショックを防ぐ浴室暖房機を提案して喜ばれた

点灯しなくなった和室の電灯があり交換作業に危険が伴うため
LED電球への交換作業をして喜ばれた



3 出荷後に安全上の問題が判明した際の取組

(1) 事前の備え、平常時の取組

【修理受付対応フロー】



お客様
修理依頼・お問合せ

受付窓口

住機修理担当

- ①修理依頼内容の問診
- ②住機修理担当に電話連絡
- ③同時にLINE配信

即日お客様を訪問し
修理対応を実施

担当別連絡ノート

担当	氏名	内容
1/15	田中	エアコンの故障で、修理に来てほしい。修理費はいくらで、部品はどれくらいかかりますか？
2/10	佐藤	11月の修理依頼で、修理費がいくらかかりますか？
3/5	鈴木	エアコンの故障で、修理に来てほしい。修理費はいくらで、部品はどれくらいかかりますか？
4/10	山田	エアコンの故障で、修理に来てほしい。修理費はいくらで、部品はどれくらいかかりますか？
5/15	中村	エアコンの故障で、修理に来てほしい。修理費はいくらで、部品はどれくらいかかりますか？
6/10	高橋	エアコンの故障で、修理に来てほしい。修理費はいくらで、部品はどれくらいかかりますか？

④担当別連絡ノートに案件記載

即日対応記録を記載
上司が確認

二重チェックで対応漏れを防ぐ

7/12		12/13 新内清。ドレンホース交換対応 (金為使用)	佐 211213 藤	小 21121 林
7/12	電話中	お客様 保全協会にTELします(申込)	木 211213 藤	高 21121 安
③		12/14 新内清の修理完了。T. (12日交換出来。12/14交換)	木 211214 藤	小 211214 林
7/12		TEL 済。23日 8:30 訪問。	小 211214 林	高 21121 安
		18日 4:00 注文書取り交わし。	小 211215 林	高 21121 安

3 出荷後に安全上の問題が判明した際の取組

(1) 事前の備え、平常時の取組

【修理対応事例】



お客様

「給湯器が突然使えなくなった」
連絡が入る



受付窓口

修理依頼の内容問診後
住機修理担当に連絡



住機修理担当

迅速にお客様を訪問

① 修理対応



② 修理対応不可の場合

お客様の生活に支障がないように
新しい製品の設置までに2～3日
かかるため
給湯器の代替機を当日無償設置し
同時に製品手配



3 出荷後に安全上の問題が判明した際の取組

(2)安全上の問題判明時の対応

【顧客管理システムの活用】

お客様のお使いになっている製品のメーカー、機種、製造年度の製品情報と修理、販売した業務履歴をすべて「顧客管理システム」でデータ化

万が一トラブルが発生したときには即時に履歴確認を行いお客様対応に活用

顧客管理システム

Sales & Customer Sight - [顧客登録]

ESC 開じる

F1 先頭

F2 前

F3 次

F4 最終

F5 電話応対追加

F6 請求残

F7 解約取消し

F8 印刷

F9 新規

F10 登録

F11 削除

F12 EXCEL出力

ログイン：阿久津和明

顧客コード0034358000敬称01様TELTEL備考顧客名顧客名2顧客フリガナ保守・住機担当0325高柳直樹0325高柳直樹契約者0034358000顧客住所顧客住所2顧客情報取扱注意理由

登録日時2021/04/01 0:00:00更新日時2021/04/01 0:00:00最終更新者0999：システム顧客種別01一般相手先担当者前契約顧客

基本情報浄化槽情報請求残点検履歴小物履歴修理履歴販売履歴工事履歴公共点検その他履歴電話応対山積情報住機情報貯水槽情報あんしんクラブその他情報

状態	工工作番	受注日付	担当者	物件名	型式	売上日付	売上金額
5：完了	0002403824	2021/02/05	0325：高柳直樹	ルームエアコン交...	RAS-AJ25K	2021/02/05	¥240,000
5：完了	0002400385	2017/05/22	0325：高柳直樹	販売	EHP-4802BX	2017/05/22	¥410,000
5：完了	0009006013	2013/03/21	0999：システム	TCF2121#SC1 ウォ...	TCF2121#SC1	2013/03/21	¥33,000
5：完了	0009009518	2010/05/20	0999：システム	THY552RR カートリ...	THY552RR	2010/05/20	¥49,571
5：完了	0009019281	2007/09/25	0999：システム	HT-B8WS IHクッ...	HT-B8WS	2007/09/25	¥132,000
5：完了	0009001213	2007/02/19	0999：システム	BUZAI-OGAWA-00454...	BUZAI-OGAW...	2007/02/19	¥282,000

3

出荷後に安全上の問題が判明した際の取組

(2)安全上の問題判明時の対応

【過去の事例】

(株)ハウステックのエコキュートタンク接続部分に耐熱温度に問題があるシリコン製の部品が使われており漏水が多発

修理、販売したお客様情報を「顧客管理システム」で抽出し部品交換対応を実施

昭和47年から50年間のお客様情報の蓄積により販売中止製品の対応も可能

顧客管理システム(画面) ※資料①

商品一覧
作成日:2022年06月20日 16:57:55
売上日:2021/04/01~2021/06/31
営業所:0002:つくば支店

状態	顧客コード	顧客名	県コード	県名	市町村コード	市町村名	工事名	品名型式	営業所	担当者	製品区分	作業区分	受注日付	作番	受注金額	売上日付	売上伝票番号	売上金額	工期(開始)	工期(終了)
完了	0081476000		08	茨城県	203	土浦市	エコキュート交換	EMP-4603BX	0002:つくば支店	0257: 徳重和也	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/02	0002403791	370,000	2021/04/02	0002403791	370,000	2021/04/02	2021/04/02
完了	0007344016		08	茨城県	204	古河市	販売	VGN	0002:つくば支店	0228: 三浦政利	I10: 最寄品	30: 販売	2021/04/05	0002403794	16,800	2021/04/05	0002403794	16,800	2021/04/05	2021/04/05
完了	0090693000		08	茨城県	211	常総市	ナックス	NAX	0002:つくば支店	0235: 片寄 健	A10: 単掛浄化槽	30: 販売	2021/04/05	0002403795	9,000	2021/04/05	0002403795	9,000	2021/04/05	2021/04/05
完了	0078233000		08	茨城県	224	守谷市	エコキュート交換	EMP-3703BX	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/06	0002403799	350,000	2021/04/06	0002403799	350,000	2021/04/06	2021/04/06
完了	0078795000		08	茨城県	224	守谷市	防臭パイプ販売	VZ18-PT0404	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	G70: ユニットバス	30: 販売	2021/04/06	0002403800	860	2021/04/06	0002403800	860	2021/04/06	2021/04/06
完了	0021130000		08	茨城県	204	古河市	販売	TCF-2222EWSC1	0002:つくば支店	0229: 木下 聡	G10: 温水洗浄便座	30: 販売	2021/04/08	0002403802	33,000	2021/04/08	0002403802	33,000	2021/04/08	2021/04/08
完了	0061384000		08	茨城県	220	つくば市	石油ボイラー交換	IBF-3865SG	0002:つくば支店	0238: 海老澤 聡	C15: 石油機器	30: 販売	2021/04/08	0002403803	158,000	2021/04/08	0002403803	158,000	2021/04/08	2021/04/08
完了	0089888000		08	茨城県	204	古河市	販売		0002:つくば支店	0290: 会田正弘	999: その他	30: 販売	2021/04/08	0002403806	6,410	2021/04/08	0002403806	6,410	2021/04/08	2021/04/08
完了	0008001000		08	茨城県	210	下妻市	販売	NAX	0002:つくば支店	0269: 青木舞子	A10: 単掛浄化槽	30: 販売	2021/04/09	0002403807	3,600	2021/04/09	0002403807	3,600	2021/04/09	2021/04/09
完了	0076852000		08	茨城県	217	取手市	石油ボイラー販売	ENKF-4766DA	0002:つくば支店	0290: 会田正弘	C15: 石油機器	30: 販売	2021/04/09	0002403808	140,180	2021/04/09	0002403808	140,180	2021/04/09	2021/04/09
完了	0077463000		08	茨城県	210	下妻市	販売	SUNK-S	0002:つくば支店	0219: 今泉恵介	A40: 合併浄化槽	30: 販売	2021/04/10	0002403812	4,500	2021/04/10	0002403812	4,500	2021/04/10	2021/04/10
完了	0017992001		08	茨城県	204	古河市	便器交換(2F)	TCF-116-WSC1	0002:つくば支店	0285: 橋本あゆみ	991: 衛生金具	30: 販売	2021/04/12	0002403814	103,000	2021/04/12	0002403814	103,000	2021/04/12	2021/04/12
完了	0017992001		08	茨城県	204	古河市	便器交換(1F)	CS6708P+SH6718A-WSC1	0002:つくば支店	0285: 橋本あゆみ	990: 衛生陶器	30: 販売	2021/04/12	0002403815	104,000	2021/04/12	0002403815	104,000	2021/04/12	2021/04/12
完了	0027550000		08	茨城県	210	下妻市	便器セット及びウォシュレット販売	CS2328W+SH2328A-WNV1	0002:つくば支店	0290: 会田正弘	990: 衛生陶器	30: 販売	2021/04/15	0002403818	62,600	2021/04/15	0002403818	62,600	2021/04/15	2021/04/15
完了	0007781006		08	茨城県	203	土浦市	ビュラックス	PYURAKUSSU-S	0002:つくば支店	0289: 染谷智弘	A40: 合併浄化槽	30: 販売	2021/04/16	0002403822	50,000	2021/04/16	0002403822	50,000	2021/04/16	2021/04/16
完了	0027657000		08	茨城県	203	土浦市	洗面台水栓販売		0002:つくば支店	0222: 岡田弘樹	999: その他	30: 販売	2021/04/16	0002403823	33,600	2021/04/16	0002403823	33,600	2021/04/16	2021/04/16
完了	0108365000		08	茨城県	228	坂東市	エコキュート交換	EMP-3703BX	0002:つくば支店	0248: 風野食弘	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/16	0002403825	350,000	2021/04/16	0002403825	350,000	2021/04/16	2021/04/16
完了	0079654000		08	茨城県	207	路城市	エコキュート交換	EMP-3703CXP	0002:つくば支店	0218: 藤部一十士	D10: エコキュート	30: 販売	2021/04/17	0002403829	416,000	2021/04/17	0002403829	416,000	2021/04/17	2021/04/17

4 製品安全文化構築への取組

(1) 製品安全文化を育む仕組、体制

【月1回社内報の作成配信と社内情報交換会の実施】

社内報により製品知識ならびに修理、点検、工事等の顧客対応を含めた安全情報の共有化

ZOOMを活用して毎月営業日初日の夕方に
全員参加型の社内情報交換会を実施



社内報

迅速なお客様サポート対応で安心安全の提供！



石油ボイラーの入替に至った事例を報告致します。
浄化槽メンテナンス後、石油ボイラーが目についたので設置年数の確認を行いました。製造番号から使用年数が18年経過している事が判り、オイルタンクも錆が目立っておりまして、先ず連絡シール貼らせて頂き、その上でお客様に安心点検のご案内をし当社でも給湯機の修理・入替工事を行っている旨の説明をしました。私は、お客様に茨城日化サービスの印象を持って貰うために、点検にお伺いする度に世間話を織り交ぜながら会話を心掛けて参りました。ある日、そのお客様から「お湯の出が悪いので一度見て欲しい」とサービスコールを頂き、訪問したところエラーが表示されていました。お客様に、使用年数と耐久年数から部品も無く安全面から入替の提案をさせて頂き、見積書の提出と最短工事計画のお話を致しました。
お客様は、他社からも見積りを取っており、価格的には他社の方が安価でしたが「連絡したら直ぐに対応してくれて安心出来ると思い茨城日化サービスにお願いするよ」と言ってくれました。
改めて、お客様目線で迅速対応の大切さを感じました。



水戸支店 神永 楓



お客様の困りごとに連携で即対応！



私は、浄化槽点検後、安心安全点検でボイラーの使用が8～10年経っている、お客様には状況を確認しながら燃焼状況、燃費、排気口の煤汚れや臭気等の話をしておりますが、特に使用出来ていると、入替の判断をしない方は少なくありません。しかし、現物を点検しながら状況を説明する事により、興味を示され、入替の意識が高くなります。

今回「急に使用出来なくなってしまった」とサービスコールがあったお客様への対応は、班長と共にボイラー代替機取り付けの手配を即日行い、お客様の生活に支障がない様に致しました。後日、見積りを作成し訪問説明致しましたところ、迅速対応に「有難う」と感謝され、その場で受注となりました。製品手配も直ぐに行い、入荷も早く時間を掛けずに製品交換に至りました。

浄化槽点検業務を行いながらサービスコールの対応は時間の問題が発生します。自分自身の判断一つで大きな差が出てしまい、時にはお客様の生活に長時間ご不便をお掛けする事になりますので、班長・先輩方に相談し適切に対応させて頂く様にしております。

サービスコールの内容により、当日対応が出来ない事もありますが、私が出来る事として、コールを受けてから時間を掛けず、先ずは訪問し内容確認をする事にしております。安心・信頼を得るため、当社の使命を忘れずに業務を遂行して参りたいと思います。

かすみがうら営業所 石崎 奈穂美



4 製品安全文化構築への取組

(2) 人材育成、知識・技術継承

【住宅設備機器の実機を使用した実践トレーニングと国家資格取得支援】

浄化槽点検担当の知識向上に向けた教育として
エコキュート、ガス・石油給湯器、温水洗浄便座に
給水、電気接続をして稼働させ製品の仕組みを理解し
修理対応の実践的なトレーニングを実施

作業従事に必要な
電気工事士、浄化槽管理士、浄化槽設備士取得の
費用全額免除

エコキュート実践トレーニング



4 製品安全文化構築への取組

(3)取引先の活動促進・社外での取組

【ハッピーコール】

(株)ハウステックが同社経由で依頼した修理訪問先からランダムに評価回答を入手し情報の共有化により顧客対応のレベルアップにつなげる

お客様を当月訪問した
サービスマンの項目別評価

- ①親切対応
- ②詳細説明
- ③修理技術
- ④対応速度
- ⑤CS(顧客満足度)

ハッピーコール ※資料⑤

■2022年3月: 全国日化サービス店会										★:留守中の修理 ◆:立ち合い者以外の人からのコメント ●:コメントの中に推奨度スコアがない場合									
NO	ASMNO	完了日	依頼先会社名	完了時修理担当者名	製品区分名	コメント分類						スコア	コメント						
						親切対応	詳細説明	修理技術	電話	対応速	CS			その他					
1	0001297394	20220221	茨城日化サービス	大森	エコキュート	○	○	○	○			10	礼儀等も良い対応でしたし、点検もしっかりやって頂き、わかりやすく詳細を説明頂きました。本来土曜日の予定でしたが、「空くなって来るというせみので」ということで急遽前日の夕方に来て頂き、経理広末に対応頂きました。またアフターフォローの電話も頂きました。主人と「本当に良い人に来てもらったね。」と話していたくらい良い対応をして頂きました。推奨度は10でお願いします。						
44	0001299591	20220308	茨城日化サービス	岡田弘昭	エコキュート	○	○	○				10	修理対応はすごく良かったです。スムーズに交換して頂き、丁寧にご説明もして頂きました。推奨度は10でお願いします。						
45	0001297844	20220221	茨城日化サービス	岡田弘昭	エコキュート		○	○				10	とても具体的に説明頂き、良い対応をして頂きました。推奨度は10でお願いします。						
46	0001296681	20220226	茨城日化サービス	加藤	エコキュート		○	○				10	礼儀等も良い対応をして頂き、修理内容の説明もあり、しっかり修理してもらいました。推奨度は10でお願いします。						
47	0001295847	20220214	茨城日化サービス	佐藤(康)	戸建ユニット		○					10	礼儀等も良い対応をして頂き、修理内容の説明もありました。推奨度は10でお願いします。						
■2022年6月: 全国日化サービス店会										★:留守中の修理 ◆:立ち合い者以外の人からのコメント ●:コメントの中に推奨度スコアがない場合									
NO	ASMNO	完了日	依頼先会社名	担当者名	製品区分名	コメント分類						スコア	コメント						
						親切対応	詳細説明	修理技術	電話	対応速	CS			その他					
1	0001310936	20220523	茨城日化サービス	岡田弘昭	エコキュート	○	○	○	○			10	丁寧に対応して頂きましたし、何より依頼して翌日にすぐ来て頂けて、本当に良かったです。修理内容の説明もあり、修理もしっかりやって頂きました。「これで直るかどうかですが、様子見てくださいますと不備あったら言ってください」と言われましたが、当日の修理対応で本当に直ってしまいました！推奨度は10でお願いします。						
34	0001309568	20220510	茨城日化サービス	岡田弘昭	エコキュート(AP)	○	○	○	○			10	当初、修理は連休明けと言われたが、作業員さんが修理のFAXをすぐに確認してくれて、迅速に対応して頂けましたし、丁寧にご説明もして頂き、修理内容の説明も頂きました。推奨度は10でお願いします。						
35	0001311062	20220517	茨城日化サービス	川崎勝	エコキュート		○	○				10	礼儀等も良い対応をして頂き、修理内容の説明もあり、しっかり修理してもらいました。推奨度は10でお願いします。						
36	0001313081	20220531	茨城日化サービス	高橋	エコキュート		○	○				10	礼儀等も良い対応をして頂き、修理内容の説明もあり、しっかり修理してもらいました。推奨度は10でお願いします。						
37	0001315409	20220611	茨城日化サービス	高橋	エコキュート		○	○				10	礼儀等も良い対応をして頂き、修理内容の説明もあり、しっかり修理してもらいました。推奨度は10でお願いします。						
38	0001312803	20220524	茨城日化サービス	佐藤和也	エコキュート(AP)	○	○	○	○			10	礼儀等も良い対応をして頂き、修理内容の説明もあり、しっかり見てもらいました。推奨度は10でお願いします。						

最後に

弊社は創業から50年間住宅設備機器のサービス会社として
お客様がお使いになっている製品の安全対策に努めてきました

他社で購入した製品の修理や

お客様がどこに頼めばいいのかわからない状況でも対応できる

「**困ったときの安心・安全の茨城日化サービス**」を目指し

お客様に寄り添った製品安全のサービス向上と提供に努めて参ります



最後に

<受賞による社内外の効果>

・今年度受賞企業様から製品安全に関する意見交換会の依頼

【保守点検時にチラシ配布】

- ・お客様から受賞のお祝いのお言葉ならびに
「これからは給湯器の修理もお願いしますね」
「いつも見てくれて助かります」等多数のお言葉

【ロゴ入り名刺作成】

- ・全社員の日常業務における責任感の高揚

名刺



2022
製品安全対策
優秀企業
経済産業省

茨城日化サービス株式会社
つくば支店 筑西支所
係長
高木 淳
・浄化槽管理士 No.88923
・第二種電気工事士

ハウステック
サービスセンター
長府製作所 特約店
日立家電 取扱店

〒308-0847
TEL 0296-45-5122(代) 0120-02-6978
FAX 0296-28-0278
携帯電話 080-7163-1056
e-mail:k-takayanagi@ibarakink.co.jp



HPはこちら

チラシ



おかげさまで
創立50周年

創立50周年のご挨拶

皆様から格別のご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。
さて、おかげさまで弊社は2022年9月をもって創立50周年を迎えることが
できました。これもひとへにお客様のお陰と深く感謝しております。

なお、感謝の気持ちとしましてささやかな記念品をお持ちしましたので、
ご笑納いただければ幸いです。



マグネットクリップです

経済産業大臣賞受賞のご報告

この度、経済産業省主催 令和4年度 製品安全対策優良企業表彰の「中小
企業小売販売事業者部門」において【経済産業大臣賞】を受賞しました。

製品安全対策優良企業表彰は、2007年(平成19年)に始まり、今回で16回目
となります。この表彰は、製品安全に積極的に取り組んでいる製造事業者、
輸入事業者、小売販売事業者をそれぞれ企業単位で広く公募し、厳正な審査
の上で、「製品安全対策優良企業」として表彰されます。

各企業が製造・輸入・販売している製品自体の安全性について評価するの
ではなく、企業全体の製品安全活動について評価されます。

今回、弊社は数ある公募企業の中から、弊社の【安心安全店舗】等が
製品安全に対する取組として評価され、中小企業小売販売事業者部門にて
経済産業大臣賞を受賞いたしました。

最後になりますが、これを機会に弊社にいたしましては、社員一同、より一層
の努力を行い、皆で力を合わせて、業務に邁進していく所存でございます。
今後とも、末永くご支援ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

総務部から 書中をもちまして、お礼とご報告を申し上げます。

令和5年某月某日



2022
製品安全対策
優秀企業
経済産業省



茨城日化サービス株式会社



経済産業省



経済産業省

茨城日化サービス株式会社
代表取締役社長 星見博幸
代表取締役社長 平澤 康