

HITACHI

日立グローバルライフソリューションズ株式会社

消費者志向自主宣言 2025年活動報告

2026年3月

従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）①

■従業員への教育・啓発活動

- ・文書・表示監査室では、カタログやWeb、販促物などにおける表示品質の向上に取り組んでいます。「景品表示法」および「家庭電気製品製造業における表示に関する公正競争規約(以下、家電公正競争規約)」に抵触する表現がないか、またお客さまにとって分かりやすい表示になっているかなど、法的視点とお客さま視点の両面から厳重なチェックを行っています。
- ・全社の表示物作成者向けには、2009年に発生した冷蔵庫の不当表示事案の振り返りをテーマにした研修会を実施しました。当時のニュース映像を活用し、事案の当事者が説明するという新しい手法で行うことで、過去の教訓を風化させず、基本と正道を守って適切な表示を行う意識向上につなげています。
- ・また、家電公正競争規約の注記運用ガイドラインを見直し、初心者にも理解しやすいものを準備しました。これを表示関係者に徹底することで、お客さまに誤認を与えない分かりやすい表示の教育を推進しています。

従業員の積極的活動(企業風土や従業員の意識の醸成)②

- ・サービス部門では、サービス業務従事者の一人ひとりがお客さまにより良いサービスを提供できるよう、各種研修の充実に取り組んでいます。研修は、集合研修の他にオンラインを活用した研修も積極的に活用しております。内容は、新製品などの修理技術、マナーなど多岐にわたっています。オンライン研修はタブレットを使用することで、時間や場所の制約がなく、全国のサービス業務従事者へ一斉に教育を行うことができます。これにより、地域を問わず均質で質の高いサービス提供につながるよう努めています。2025年度は、春に実施した研修成果を検証し、秋にテーマを絞った研修を行いました。都度、タイムリーな研修テーマで実施することで、お客さま対応力の一層の向上を図ってまいります。
- ・マナー向上に向け、「お客さま修理サービスアンケート」に寄せられたご意見・ご要望を日常的に分析し、その結果をサービス業務従事者への教育に反映しています。
具体的には、毎年6月と11月を「マナー推進強化月間」と定め、アンケート結果にもとづき、お客さま対応において向上すべきポイントの共有や、好事例の展開を実施しています。
また、日々のサービス業務においても、業務状況を踏まえた助言や支援を行うことで、実務を通じたマナー向上を図っています。これらの取り組みを通じて、一人ひとりが自身の対応を振り返る機会を持ち、サービス品質の維持・向上に対する意識を継続的に高めています。

多様なニーズに応える修理サービス提供の推進

- ・サービス部門では、お客さまに安心して修理サービスをご利用いただけるよう、利便性の向上に向けた取り組みを継続的に進めています。出張修理においては、より簡便で迅速なお支払いを実現するため、従来の後払い請求書やクレジットカードに加え、2024年6月からは新たに「PayPay(*)」にも対応し、お客さまの多様なニーズに応える決済手段を拡充しています。また、持込修理が必要な製品につきましては、お客さまのご負担を軽減するため、宅配による引取修理サービスを行っています。ご自宅から発送手続きを行うだけで修理をご依頼いただけるため、店舗への移動が難しい場合でも、安心してサービスをご利用いただける環境を整えています。

(*)PayPayは、PayPay株式会社の商標です。

- ・修理受付センターでは、製品の不具合でお困りのお客さまをできるだけ早く支援できるよう、音声自動応答システムやWeb受付を活用し、24時間いつでも出張修理のご依頼を受け付けています。また、販売店様経由で出張修理をご依頼いただいた際には、従来の電話連絡に加えてSMS（ショートメッセージサービス）も使用しています。訪問日の決定や変更をより簡単かつ確実に行っていただけるよう連絡手段を拡充することで、お客さまの時間的負担を軽減し、安心して便利にご利用いただける修理サービスをめざしています。

事業関連部門と品消費関連部門の有機的な連携

VoCセンタの取り組み：お客さまの声をもとに製品改善活動を展開

VoCセンタでは、コミュニケーション窓口寄せられたお客さまの声を収集・分析し、製品やサービスの改善につなげるとともに、今後の商品開発に役立てる活動を行っています。

お客さまのご要望に応えた商品開発事例

掃除機

軽量タイプも着脱可能なカセット式電池を採用
電池を交換して連続して使える

簡単に
電池交換
したい



ラクがるスティック

(PV-BL3M/PKV-BK3P)

電子レンジ

トースターと単機能レンジを1台にまとめた
新コンセプト商品 ダイヤル式で簡単操作

コンパクト
スペースに
置きたい



2ⁱⁿ1トースターレンジ

(MRT-F100)

冷蔵庫

真空氷温ルームを搭載
食品の酸化や変色を抑えて鮮度長持ち

手間なく
食品鮮度
を守りたい



らくうま 高鮮度

(R-HZC62Y/54Y)

洗濯機

パワフルコースを新設
ガンコな汚れもすっきり洗い上げる

汚れを
しっかり
落としたい



ビートウォッシュ

(BW-X120M他)

消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発①

■製品・サービスの改善、開発

- ・整理しやすく、置くだけでらくにおいしく冷凍でき、霜つきも抑える「らくうま！ひろin冷凍プラス」を採用した冷蔵庫「まんなか冷凍HXCCタイプ」を2024年2月から発売しました。

環境にも配慮し冷蔵庫独立冷却システムによる省エネ化、再生プラスチックの使用、地球温暖化への影響が少ないノンフロン冷媒(R600a)を採用しました。冷蔵庫独立冷却システムは、冷却器とファンを、冷蔵庫専用と冷凍室・野菜室専用の2つ搭載し、冷蔵庫を独立させることで、冷蔵庫専用の冷却器の温度を高くできるので、エネルギーの消費が抑えられます。また、製品に使用しているプラスチック総質量のうち、風路カバー等の部品に再生プラスチックを10%以上使用しています。

ニュースリリース：2025年1月16日

- ・日立の家電品がより便利に使える家事サポートアプリ「ハピネスアップ」を随時バージョンアップしています。2025年5月には、1日1品最大7日分のレシピを簡単に受け取ることができ、悩みがちな日々の献立決めをサポートする「ぱっとレシピけいかく」を追加しました。アプリに提案して欲しい日付と使いたい食材を設定するだけで、アプリが日立の電子レンジのクッキングメニューからレシピを提案。1日1品最大7日分のレシピを受け取ることができ、日々の献立を考える手間を軽減します。また、受け取ったレシピに必要な食材や分量がわかる買い物メモも自動作成されるため、買い忘れを減らすことができます。

ニュースリリース：2025年5月22日

消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発②

・トースターと単機能レンジの2台分を1台にまとめた新コンセプトの「2in(イン)1トースターレンジ」MRT-F100を2025年6月から発売しました。本製品は、トーストをこんがりサクッと焼き上げ、こんがり焼き目のグリル料理もでき、レンジ加熱であたためや解凍もできます。1台で済むので、コンパクトなキッチンスペースにもすっきり置くことができます。操作部は直感的に操作できるダイヤル式で、使い方もシンプルで簡単です。また、フラット庫内で拭きやすく、水滴や汚れもサッとひと拭きできるレッグカバーを採用しているので、お手入れもらくです。

ニュースリリース：2025年6月12日

・高いお手入れ性能ときれいな仕上がりを実現する洗浄・乾燥力はそのままだけでなく、洗濯運転時の冬場の脱水性能が進化した「AIお洗濯」と、柔軟剤の香りを楽しめるダウンロードコースを新たに採用したドラム式洗濯乾燥機「ビッグドラム」BD-STX130M・SX130M・SW120Mを2025年9月から発売しました。本製品は、洗濯に関わるさまざまな状況をセンシングし、かしこくきれいに洗う「AIお洗濯」を進化させ、脱水が弱く感じられる冬の寒い日には脱水時間を自動で延長して、しっかり脱水できます。また、風呂や洗顔時などで使用するタオルや、夏場の汗で湿った衣類などで柔軟剤の香りをより楽しむよう、P&Gジャパン合同会社と共同開発した「すすぎ剤(レノアクエン酸in)」コースをダウンロードコースとして採用しています。

ニュースリリース：2025年8月5日

消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発③

■カーボンニュートラル、循環型モノづくりに向けた取り組み

・ソニーマーケティング株式会社と当社は、2024年4月から北海道における両社の物流倉庫を統合し、各量販店の物流センターへの共同配送を開始しました。この取り組みにより、北海道における量販店への配送物量の約8割を共同で配送し、効率的な輸送を実現しています。この北海道での結果を踏まえて、2025年4月以降順次、首都圏エリアと関西エリアにも共同物流を拡大しました。お客さまに提供する物流の品質維持と環境変化への対応力向上を図るとともに、物流業界の課題解決へさらに貢献することをめざしていきます。

ニュースリリース：2025年3月17日

・国際的な評価機関であるEcoVadis社(本社：フランス)のサステナビリティ評価において、対象企業の上位35%となる「ブロンズ」評価を獲得しました。EcoVadis社は、世界185カ国、250業種、15万社以上の企業・団体を対象に、企業の社会的責任およびサステナビリティに関するパフォーマンスを評価する、世界的な評価機関の一つです。

当社では2024年度からサステナブル経営を本格的に始動し、従来の取り組みをESG(環境、社会、ガバナンス)やマテリアリティの観点で体系立てた社外開示に努めています。こうした取り組みを加速するため、このたびEcoVadis社のサステナビリティ評価を初めて受審しました。その結果、当社の脱炭素や資源循環をはじめとした「環境」分野などの取り組みが評価されました。

— ニュースリリース：2025年6月19日

消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発④

- ・当社と株式会社日立製作所は、地域の企業や住民が連携して地域内で再生可能エネルギーを有効活用する地産地消モデルの構築をめざす取り組みを開始します。
当社はその一環として、家庭における太陽光発電の自家消費促進を目的とした実証実験(以下、本実証)を2025年11月から日立市も含めた茨城県内で開始しました。本実証は当社が成長戦略の柱として推進する「プロダクトのデジタルイズドアセット化」の取り組みの一つであり、具体的には、参加者宅に設置された日立ブランドのエコキュートから電力センサーによって運転状況や消費電力などのデータを収集します。これらの収集データと、家庭におけるエネルギー利用(エコキュートの稼働状況、給湯需要、消費電力、太陽光発電量など)に関する知見(ナレッジ)をもとにAIで分析し、自動で運転計画を立案・最適化する仕組みの検証を行います。また、昼夜分割運転による経済性のシミュレーションや、太陽光発電による自家消費の経済的メリットの評価も実施します。本実証では、太陽光発電による電力の家庭内活用を約20%向上させることを目標としており、家庭の電気代削減の効果に加え、電力系統の安定化やエコキュートを活用したエネルギー調整によるCO₂排出削減への貢献もめざしています。

ニュースリリース：2025年10月28日

- ・ここまでご紹介したトピックを含む、取り組みをまとめた「サステナビリティレポート」を公開しています。あわせてご覧下さい。
サステナビリティレポート