

## タンザニア発“心地よい風”のサブスクで 市場拡大と環境負荷軽減を両立

第4回日本サービス大賞 優秀賞 受賞

ダイキン工業株式会社（大阪府）

### 【概要】

- ・ 東京大学と締結した産学協創協定が起点となり、同大発のベンチャーである WASSHA (タンザニアでランタンのレンタルなどを展開) とともにタンザニアでの新たなサービスの検討を開始。エアコンのサブスクに着目
- ・ 今後の人口倍増が見込まれるタンザニアの経済中心都市 (ダルエスサラーム) で実機を設置し事業性を検証。薬局、飲食店などの小規模店舗での需要を確認
- ・ WASSHA とジョイントベンチャー「Baridi Baridi 株式会社」を設立し、2021 年 4 月より、タンザニアでエアコンのサブスクリプション・サービス(サブスク)の申込受付を開始
- ・ インバータ機能付きの省エネ型エアコンを設置。ユーザーが日・週・月ごとに使用料をスマートフォンで支払うことで品質の高いエアコンを、使用したいときだけ使用できる

### 【特徴】

- ・ 利用者の声を収集し活用するとともに、エアコンの使用状況を ICT を活用してリアルタイムで可視化し、精緻な実態把握を行っている。利用者の信用情報も確認している
- ・ 市中のエアコンの大半は格安型。しかし、電気代がかさむため使われていないのが実態。加えて、エアコンの設置工場の品質が低く、初期不良も多く、更には、腕のいい修理工に限られ、きちんと直らないという実態に、空気のサブスクという革新的なサービスモデルで変革を持ち込む
- ・ 修理技術者の育成も課題。現地の職業訓練校と連携し、技術者の育成も行う

### 【サービスイノベーションの観点から】

タンザニアのエアコン市場に、空気のサブスクという革新的で優れた価値提案を行い、多様な価値共創の仕組みの創り込みによってサービスイノベーションを実現している。現地の職業訓練校と連携して技術者の育成も行うなど、タンザニアの空調業界の再デザインに挑戦している。顧客はもちろん従業員や社会との価値共創に経営がコミットすることによって、ハイエンド機器の発展途上国ビジネスの新たな市場展開のモデルを生み出す期待もある

### 【組織データ】

所在地	大阪府大阪市北区
従業員数	97,476 名
創立	1934 年 (創業 1924 年)
キーワード	製造 (空調機・化学製品)、エアコン、サブスク
売上規模	1兆円以上

- ・ 省エネ性能が低く、電気代が高い。
- ・ 工事品質が低く、初期不良が多い。
- ・ 砂塵により、フィルターが詰まりやすい。
- ・ 停電による電圧変化で壊れやすい。
- ・ メンテナンスと修理が高額。
- ・ 腕の良い技術者が少なく、直せない。

▲タンザニアのエアコンの実態



▲サブスクの仕組み。モバイルマネー技術を活用し、スマホにより料金を回収する



▲雑貨販売店(書籍や文具などを販売)での設置工事。右手前にかつて設置されていたエアコン(ゾンビエアコン)の室外機が見える



▲現地オフィスの模様。企業名の Baridi Baridi は、「冷え冷え」という意味