

2018年4月26日(木)

**「エアコン スイッチオンテスト」2018年全国正解率は50.8%。
 適正な試運転[温度]の認知は15.8%、[時間]の認知は28.0%と
 知らないと困る「エアコンの正しい試運転方法」の理解はまだまだ低い結果に
 ～エアコンのプロは「適切な温度・十分な時間での試運転が、夏を快適に過ごすコツ」とアドバイス～**

ダイキン工業株式会社は、全国300人のエアコンユーザーを対象に正しい試運転方法の理解度をはかる調査「エアコン スイッチオンテスト」を実施しました。全11問の選択式テストで正解率は50.8%という結果に。ダイキンでは以前より、点検・修理の問い合わせが増加する夏本番前の点検・修理を啓蒙する「スイッチオン！キャンペーン」を実施しており、エアコン試運転の認知度は2017年に実施した同テストの結果と比較しても3.1ポイントアップと上昇傾向にあります。しかし、エアコン試運転の具体的なチェック方法に対する理解度をみると、「試運転の適正温度」や「試運転の目安時間」の正解率は高いとはいえませんが、結果となりました。またエアコン点検や修理に関するアンケートの回答では、試運転が十分でない可能性もうかがえ、夏本番前のエアコン試運転の必要性に加えて、正しい試運転方法の啓蒙をはかるべき結果といえます。

【調査結果からわかった、エアコン試運転をおすすめする理由】

- ・理由1 約7割がエアコン試運転をしていない。試運転で不具合に気づけば夏前に直せる！
- ・理由2 故障で多いのは「冷風が出ない」「電源が入るが動かない」。夏の暑い時期に故障するとつらいことに。
- ・理由3 真夏のエアコン修理は「日数・時間がかかる」「日程調整が大変」。早めの点検で夏を快適に。



【空気・エアコンのプロが教えます！ 夏前にエアコン試運転をした方がよい理由】

① **「急激な冷却による故障を減らすためにも、外気温が低い時期に試運転することをおすすめ。」**

エアコン試運転の正しいやり方は「冷房の最低温度に設定（16℃～18℃、※機種により異なる）」で、「10分程度」運転させることです。まだ外気温が低い初夏は、最低温度で冷房運転をしてもエアコン内部に負荷がかかりにくいので、製品にも環境にもやさしく、スイッチオンテストに適しています。また、室内機からの水漏れがないかをチェックするためには冷房で30分以上運転させることが必要です。本格的な暑さの前に適切な温度・十分な時間で試運転をして異常がないか確認しておくことが、真夏を快適に過ごすコツです。

② **「“ついた”だけではNG。エアコン試運転は“冷媒ガスの循環”と“結露水の発生”までしっかりと。」**

月に問い合わせが増えるのは、シーズンに入って暑くなってから初めて運転される方が多数いらっしゃるからだと思います。オフシーズンのうちに試運転を行って、本格シーズンに備えるといった習慣を、ぜひおすすめしたいと思います。エアコンの試運転は、室内機の運転確認のみでなく、室外機の圧縮機が運転するかまで確認しなければ、試運転を行ったとは言えません。エアコン内部には、熱を吸収する冷媒ガス（体でいう血液）が流れており、この冷媒ガスを圧縮機（体でいう心臓）が循環をさせていますが、この冷媒ガスが、内部の循環回路を一巡しないと、運転したことにはならないからです。また、室内機の水漏れなどの不具合発見に至るまでには、この冷媒ガスの循環が安定し、室内機内部に結露水（体でいう汗）が発生するまでに、30分程度の運転が必要です。室外への排水管から水が出てくるかを目安にしてください。

＜本ニュースレターに関するお問い合わせ＞

ダイキン「エアコンのスイッチオン！」PR事務局（株式会社 one 内） 担当：大田・高橋
 E-mail : press@one-inc.co.jp TEL : 03-6826-6560 FAX : 03-6826-6641

【調査結果】

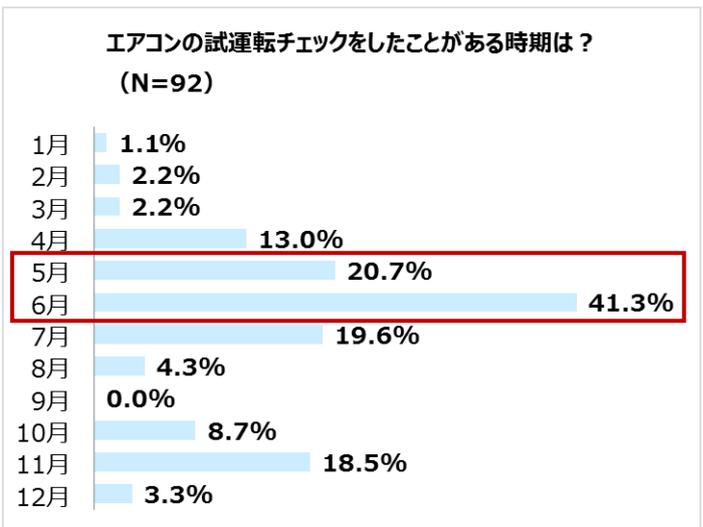
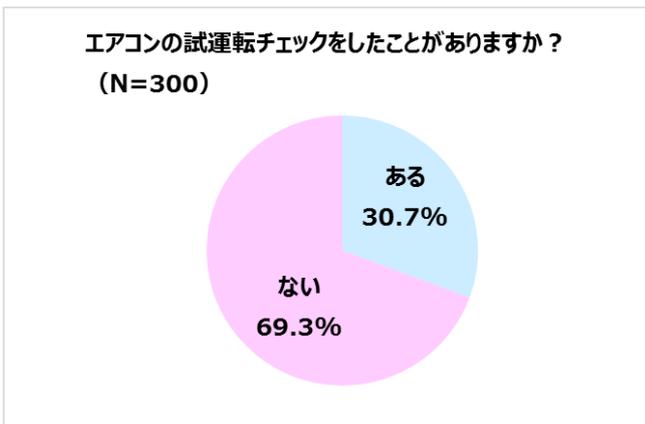
正解率は 50.8%で昨年比微増。しかし正しい試運転方法の理解は進んでいない。

正しい試運転方法の理解度をはかる「エアコン スイッチオンテスト」の全体の正解率は 50.8%となりました。設問ごとにもみると、最も正解率が低かったのは、「点検・修理の問い合わせが最も増える 7 月の問い合わせ増加率」に関する設問で 10.7%。具体的な試運転方法の理解度調査では、「試運転の際の温度設定」の正解率は 15.7%、「試運転時間の目安」正解率は 28.0%と、正しいエアコンの試運転方法に関してはまだ理解度が低い実態が明らかになりました。

| 設問 | 選択肢 | 答え | 正解率 |
|---|---|-----------------|-------|
| 1. エアコン点検・修理の問い合わせが最も増える7月の件数は5月の何倍？ | 2倍、3倍、4倍、5倍以上 | 4倍 | 10.7% |
| 2. エアコン試運転の温度設定で正しいのは？ | 冷房で最低温度、冷房で普段使用の温度、送風、暖房で普段使用の温度、暖房で最高温度 | 冷房で最低温度 | 15.7% |
| 3. エアコン試運転の時間の目安は？ | 3分未満、5分程度、7、8分程度、10分程度、15分程度 | 10分程度 | 28.0% |
| 4. エアコン試運転でチェックすべきポイント「冷風がきちんと出ているか」 | チェックする、チェックしない | チェックする | 89.7% |
| 5. エアコン試運転でチェックすべきポイント「異常を示すランプが点滅していないか」 | チェックする、チェックしない | チェックする | 85.7% |
| 6. エアコン試運転でチェックすべきポイント「温風が出ていないか」 | チェックする、チェックしない | チェックしない | 21.7% |
| 7. エアコン試運転でチェックすべきポイント「異常な音が出ていないか」 | チェックする、チェックしない | チェックする | 87.7% |
| 8. エアコン試運転でチェックすべきポイント「異臭が出ていないか」 | チェックする、チェックしない | チェックする | 88.3% |
| 9. エアコン試運転でチェックすべきポイント「室内機の水漏れはないか」 | チェックする、チェックしない | チェックする | 73.7% |
| 10. 室内機からの水漏れをチェックするために必要なことは？ | 冷房で15分程度の運転、冷房で30分程度の運転、暖房で15分程度の運転、暖房で30分程度の運転 | 冷房で30分程度の運転 | 39.3% |
| 11. エアコンの使用で節電に必要なことは？ | こまめなフィルター清掃、冷房は28℃に設定、室外機にカバーをつける、室外機の吹き出し口に物を置かない、扇風機を同時に使用する、長時間使わない時はプラグを抜く、帰宅時に換気をする（熱気がこもっている場合） | 室外機にカバーをつけるは間違い | 22.3% |

エアコンの試運転は 7 割が経験なし。試運転経験者は初夏にチェックしている！

エアコンの試運転チェックの経験は「経験あり」が 30.7%、「経験なし」が 69.3%と、エアコン試運転を行なったことがない人が約 7 割という結果になりました。試運転をしたことがある人に実施時期を聞いたところ最も多い回答は「6 月」41.3%、次いで「5 月」20.7%と初夏に試運転をしており、試運転チェック経験がある方は、本格的な暑さがやってくる前のエアコン試運転の必要性をよく理解していると見受けられます。



＜本ニュースレターに関するお問い合わせ＞
 ダイキン「エアコンのスイッチオン！」PR 事務局（株式会社 one 内） 担当：大田・高橋
 E-mail : press@one-inc.co.jp TEL : 03-6826-6560 FAX : 03-6826-6641

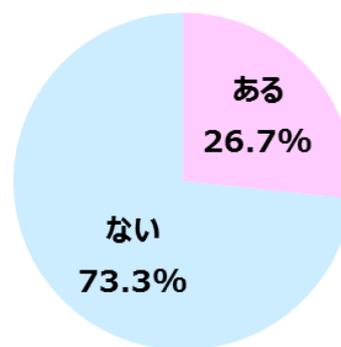
ついたから大丈夫だと思ったのに…試運転は十分だった？エアコン故障の具体的な内容

1 位「冷風が出なくなった」50.0%、2 位「電源は入るが動かなくなった」22.5%

エアコンの点検や修理の依頼経験は 26.7%が経験あり。具体的な故障内容は、1 位は「冷風が出なくなった」50.0%と過半数を占めますが、以下 2 位「電源は入るが動かなくなった」22.5%、3 位「運転ランプが点滅した」15.0%、4 位「水漏れするようになった」13.8%の順に。暑くなってエアコンをつけた時に冷風が出ない、動かないとなれば大変辛いことでしょう。まだ暑くない時期にしっかり正しくエアコンの試運転を行ない、夏本番に備えましょう。

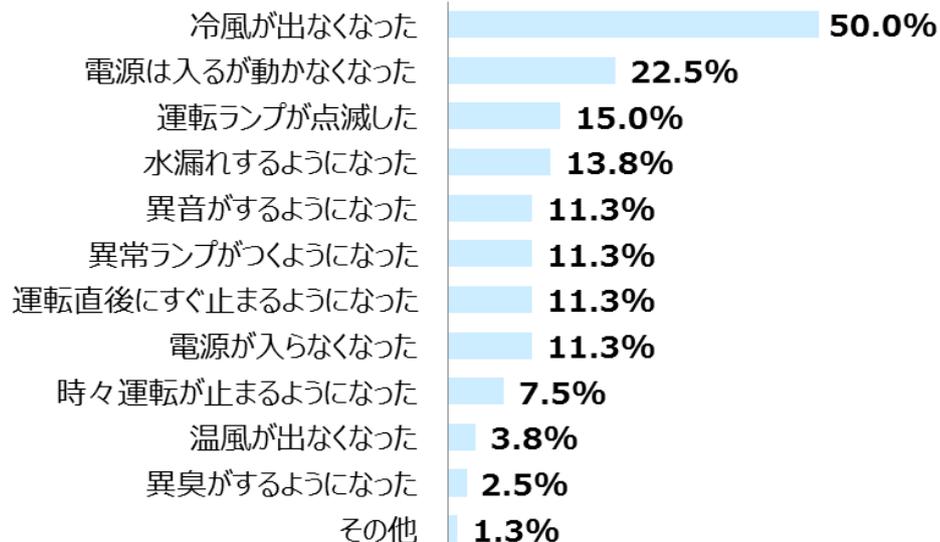
エアコンが壊れて点検や修理を依頼した経験はありますか？

(N=300)



エアコンが壊れた具体的な内容

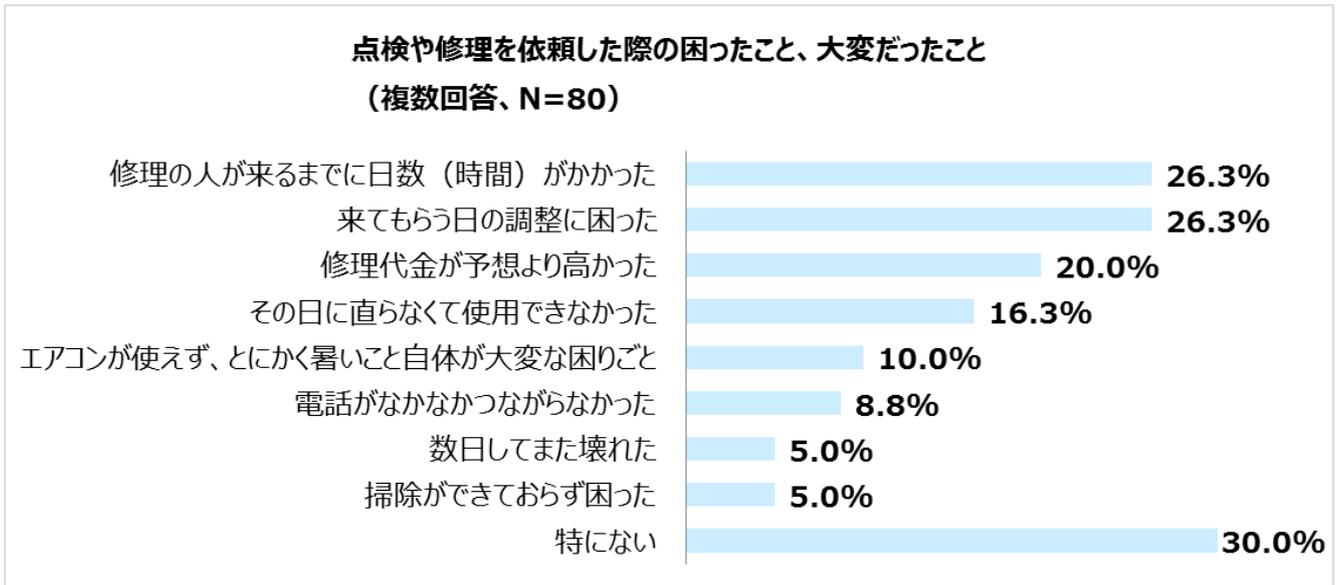
(複数回答、N=80)



<本ニュースレターに関するお問い合わせ>

ダイキン「エアコンのスイッチオン！」PR 事務局（株式会社 one 内） 担当：大田・高橋
E-mail : press@one-inc.co.jp TEL : 03-6826-6560 FAX : 03-6826-6641

ストレスで暑さが増すような、エアコン点検修理にまつわる困りごと。 「修理まで日数・時間がかかった」「修理日程の調整が大変」



点検修理を依頼した際に困ったこと、大変だったことをお聞きました。1位は同率で「修理の人が来るまでに日数（時間）がかかった」、「来てもらう日の調整に困った」が 26.3%。本格的なエアコン稼働時期になってから異常や故障に気づいた場合、点検・修理が混みあうためすぐに対応してもらえない可能性があります。暑い中待たなくても良いよう、早めの確認が必要です。

エアコンの点検修理に関する困ったエピソード。

- ・真夏にエアコンが壊れたにもかかわらず修理まで数日待たないといけなくなり、その間エアコンが使えず困った。
(26歳女性/広島県)
- ・本シーズンに入った直後の故障が何度かあり、そういう時期は電気店も大抵多忙なので、なかなか修理に来てもらえず大変なことがあります。(52歳男性/兵庫県)
- ・週末に故障したため、サービスマンが点検に来るまでに日にちがかかった。(43歳男性/埼玉県)

<調査概要>

- 調査期間：2018年4月3日～4日
- 調査手法：インターネット調査
- 集計数：全国の「エアコンを使用する」という20代以上の男女300人

<エアコンの試運転や家庭でできる節電方法については「エアコンスイッチオン」サイトをチェック！>

<http://www.daikincc.com/campaign/switch-on/>

<本ニュースレターに関するお問い合わせ>

ダイキン「エアコンのスイッチオン！」PR事務局（株式会社 one 内） 担当：大田・高橋
E-mail：press@one-inc.co.jp TEL：03-6826-6560 FAX：03-6826-6641

初夏の試運転で安心。5月～6月前半に“エアコンのスイッチオン！”で快適な夏を。



夏本番を前に エアコンのスイッチオン!



☑ シーズン前に試運転をして 不具合がないかご確認ください!

エアコンの使い始めとなる7月になりますと、お問い合わせや点検ご依頼が集中し、修理対応においてもお待ち頂く場合がございます。夏の暑い時期にも快適にお使い頂けますよう、5月～6月前半に試運転をしていただくことをご提案申し上げます。

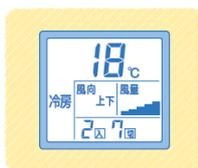


エアコンのお問い合わせ件数 (2015年ダイキン調べ)

試運転の方法

1 運転モードを「冷房」にして、温度を最低温度(16～18℃)に設定。10分程度運転しましょう。

※機種によって最低温度は異なります。
※電源プラグはコンセントに差し込まれていますか?
※リモコンの電池は切れていませんか?



2 冷風がきちんと出ているか、異常を示すランプが点滅していないかご確認ください。



3 さらに30分程度(目安)運転し、室内機から水漏れがないかご確認ください。

※念のため、室内機の下に物を置かないようにしてください。



4 異臭や異音がないかご確認ください。



試運転で以下の症状が発生した場合は、ご購入の販売店、もしくはダイキンコンタクトセンターへご相談ください。

- 運転ランプが点滅する 冷房運転をしてもよく冷えない 室内機から水漏れしている 異臭がする 異常音がある

☑ 家庭でできる節電方法をおさらい

こまめにフィルター清掃を

フィルターは2週間に1度は清掃を。ホコリは水洗いか掃除機で吸い取ります。汚れがひどい場合は、中性洗剤を溶かしたぬるま湯で洗い、汚れを落とした後、軽く水切りをして、日陰でよく乾かします。

※フィルターの汚れが落ちなければ、お買い替えが必要な場合があります。また、エアコン内部の汚れについては、別途ご相談ください。



設定温度は28℃を目安に

冷房運転時は、設定温度を1℃上げると約10%の節電の効果がります。暑く感じた場合は、設定温度を下げる前に風量を強くしてみましょう。お出かけ先からの帰宅の際は、部屋を換気して熱を逃がしてからエアコンの運転をさせると効率的です。



室外機から熱を逃がす

エアコンの運転中は、室内の暖気を外に排出するため、室外機は放熱しています。室外機にはカバーをかけず、また、吹き出し口付近やその周辺には、障害になるものを置かないようにお願いします。



もっとくわしい情報はこちら <http://www.daikin.co.jp/setsuden/home/summer/index.html>

・試運転で不具合の症状が発生した場合は、ご購入の販売店、もしくはダイキンコンタクトセンターへご相談ください。
尚、点検ご用命の際には、「**「スイッチオン」の広告を見た**」とご用命ください。(点検費別途)
・ルームエアコンの設計上の標準使用期間は10年です。使用期間を過ぎている場合はお買い替えをご検討ください。

(点検のご用命は)
ダイキン工業株式会社
お客様サポートサイト <http://www.daikincc.com/>

ダイキンコンタクトセンター 0120-88-1081(フリーダイヤル)



<本ニュースレターに関するお問い合わせ>

ダイキン「エアコンのスイッチオン！」PR事務局(株式会社 one 内) 担当: 大田・高橋
E-mail: press@one-inc.co.jp TEL: 03-6826-6560 FAX: 03-6826-6641

「ご自身である程度調べてみたい」というご要望に、AI 故障診断サイトがお答えします。

詳しくはこちら →

ダイキン AI 故障診断

検索

URL: <http://www.daikincc.com/>

近年、スマートフォンなどモバイル端末の普及によって、時間や場所に関係なく Web 上で情報検索ができるようになってきたことから、空調製品の困りごとがあった場合も、問い合わせ窓口で電話をかける前にまずは自分自身で Web 上から情報を集めたい、というニーズが高まっています。

このAI故障診断サイト（AIチャットボット）は、ユーザーがチャット画面上のトークで入力した質問内容を理解し、自動ですばやく最適な返答を行います。より早く、的確なサポート情報を、手軽に入手することができます。

現在、家庭用ルームエアコンの故障診断サービスを実施しておりますが、「運転しない」「冷えない」などのエアコンの不具合の症状について、画面上に表示する質問にユーザーが答えていくことで、故障の診断結果がわかります。

また、サービスエンジニアの訪問が必要と診断された場合は、修理料金の目安が提示され、そのまま修理の申し込みをすることも可能です。ぜひご利用ください。

【AIチャットボットのご利用イメージ】



ダイキンサポートサイトより「AI故障診断」のバナーをクリック。



チャットボット画面起動後問合せ内容をクリック。
選択肢にない場合は画面下部よりフリー入力が可能。



トラブルの症状について質問に答えていくと、解決方法をご案内。故障と診断された場合、そのままネット修理申込みへ。

<本ニュースレターに関するお問い合わせ>

ダイキン「エアコンのスイッチオン！」PR 事務局（株式会社 one 内） 担当：大田・高橋
E-mail : press@one-inc.co.jp TEL : 03-6826-6560 FAX : 03-6826-6641