

2025 年 10 月 10 日

事業

パナソニック株式会社 くらしアプライアンス社

10 月 19 日は洗濯を楽しむ日 「ヒートポンプユニットクリーニング安心パックサービス」が進化

全国展開開始から1年、ドラム式洗濯乾燥機がより早くよりきれいに
申し込みは累計 5000 件達成、ユーザーのサービス満足度は 9 割超

パナソニック株式会社 くらしアプライアンス社(以下、パナソニック)は、ドラム式洗濯乾燥機 LX シリーズを対象にした「ヒートポンプユニット(HPU)クリーニング安心パックサービス」を、2024 年 9 月 30 日より全国展開しています。

本サービスは、独自研修を受講した認定技術員が訪問し、専用器具を用いて HPU および乾燥経路を安全かつ丁寧にクリーニングすることで、ヒートポンプ乾燥を長く安心してご利用いただけるものです。ヒートポンプユニットを本体上部に配置しているパナソニック独自の「トップユニット構造」だからこそ、本体の移動や大がかりな分解作業が不要。1 時間程度でドラム式洗濯乾燥機の掃除ができます。

今年の上半期の申し込み件数は、昨年度下半期と比べて 2 倍を上回る水準で増加、申し込み件数も右肩上がりが続けています。申し込み実績は、累計 5000 件を達成しました。

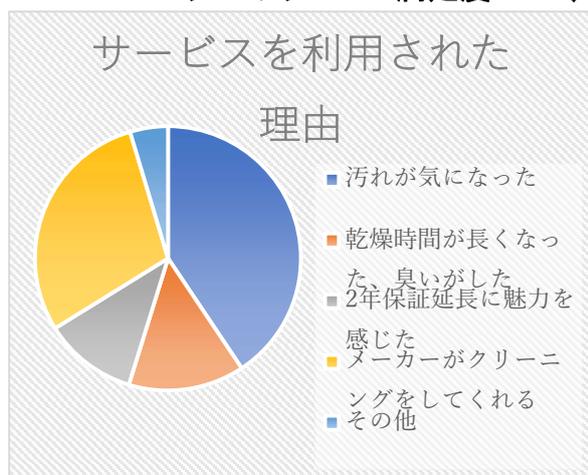
2025 年 10 月からは、施術時間の短縮などサービス内容を見直し、より快適な体験を提供するために進化を続けています。

本ニュースレターでは、サービス開始以降に蓄積したユーザーアンケート※¹の結果や昨年 12 月から提供を始めた使用状態やお手入れなどを伝える「乾燥安心レポート」についてご紹介します。

【News Letter Topics】

- ◆ ユーザーのサービス満足度 96%、信頼の理由は「メーカーによる清掃」
- ◆ 「乾燥安心レポート」でお手入れの必要性を可視化
- ◆ 家電量販店での申し込み受付も開始

◆ ユーザーのサービス満足度 96%、信頼の理由は「メーカーによる清掃」



ユーザーアンケートによると、回答者の 96% が「とても満足している」「満足している」と回答。利用理由としては、「汚れが気になった」「乾燥時間が長くなった、臭いがした」など乾燥機能の低下によるものに加えて、「メーカーが清掃してくれること」(29%)や「延長保証」(11%)が挙がっており、安心感と信頼につながっていることがわかりました。

◆ 「乾燥安心レポート」でお手入れの必要性を可視化

2024 年 12 月より、LX シリーズのユーザー向けに、「乾燥安心レポート」^{※2}の配信を開始。HPU のホコリのつまり具合を 4 段階で評価し、月 2 回、スマートフォンアプリにお知らせしています。このレポートを通じて、お手入れの必要性を可視化し、クリーニングサービスへの誘導も行っています。現在、アプリ経由での申し込み数は約 4 割に達しており、新たな顧客接点として機能しています。

◆ 家電量販店での申し込み受付も開始



2025 年 9 月より、一部家電量販店の店頭にて本サービスの申し込み受付を開始しました。アンケート回答者の 85%が、パナソニックのメールマガジン、Web サイト、アプリを通じて本サービスを知ったと回答しています。今後は店頭受付の対象店舗を順次拡大するなど、本サービスのさらなる認知度拡大へ向けて取り組んでいきます。

【ヒートポンプユニットクリーニング安心パックサービスとは】

独自研修を受講した認定技術員が訪問し、その場でドラム式洗濯乾燥機のヒートポンプユニットと洗濯物を乾燥させるために温風が通る乾燥経路を本格的に清掃するサービスです。通常はヒートポンプユニットの保証期間が本体購入後 3 年ですが、サービス利用日よりさらに 2 年間延長します。省エネ性に優れたヒートポンプ乾燥を長く安心してお使いいただけるよう、最適な乾燥性能維持をめざします。

<https://panasonic.jp/wash/service/heatpump-cleaning.html>

※1:本アンケートは当社が 2024 年 5 月～2025 年 7 月の間に実施し、サービスを利用した

369 名が回答しました。2024 年 9 月 30 日からの全国展開に先駆け、同年 5 月より一部地域でサービスを展開しており、アンケートも実施しました。

※2: 本レポートはパナソニックの会員サービス「CLUB Panasonic」で、ドラム式洗濯乾燥機 LX シリーズをマイ家電リストに登録されている方のみに届きます。

【パナソニック 暮らしアプライアンス社とは】

パナソニック株式会社 暮らしアプライアンス社は、家電の開発・製造・リサイクルを中心に事業を展開しています。100 年育んできた暮らしに寄りそう力で、人と地球の未来に続く、感動の商品とサービスを創造することを目指しています。

【報道関係者様 お問い合わせ先】

パナソニック株式会社 暮らしアプライアンス社

経営企画センター 経営企画部 広報課: las-pr@ggjp.panasonic.com