



あらゆる市場の  
変化に対応します



ともに取り組むこと  
で信頼を培います

## お客様の声に耳を傾けることで生まれる対応力と連携

多様化するツールや市場、お客様の行動の変化など、事業環境はめまぐるしく変化しています。ブラザーがこれに対応していく上で大切なのが「柔軟な対応力」と「パートナーとの連携」です。お客様の声を傾聴し、これまで培ってきた技術や知見、販売ルートやノウハウを生かしつつ、足りない部分や経験の浅い分野には、パートナーと適切に連携しながら柔軟に対応していきます。

そうすることで自ら変化できる企業であり続けたいとブラザーは考えています。



### CASE 販売子会社とともに新たな市場を開拓

現在ブラザーでは、法人向けビジネスに力を入れています。規模や業態が異なる法人のお客様の要望は千差万別です。従来はすべての要望を営業担当者を中心にブラザー販売の技術サポートが受け、ブラザー工業の設計担当者に伝えていました。そのため、お客様の要望を製品の仕様に反映するまでに時間がかかる、要望の背景が脱落することで微妙に要望とずれてしまうことがありました。

そこで、2016年からは、メーカー側であるブラザー工業の設計担当者がブラザー販売の技術サポートと協力しながら直接お客様の要望を伺い、その場で技術的にも適切な提案を行う体制を整え、個別の質問に迅速に回答できるようにしました。

また、商品の試験導入において、お客様自身も事前に想定できなかった不具合が確認された場合でも、設計者が直接現場に伺い不具合を確認し、解析、改善までの時間を短縮できます。

販売現場とブラザー工業が協働して、法人のお客様との情報共有を積み重ねることによって、信頼関係が構築され、法人向け大型受注につながっています。



営業と設計担当者による訪問前の打合せ



設計者がお客様のもとに向いて確認