

## お客様とともに

### お客様第一の製品開発

#### お客様の声を的確にタイムリーに反映する仕組み

多面的な調査によって「潜在的なご要望」まで描き出し、製品に具現化します

ブラザーグループは、お客様の声をすべての事業活動の原点と考え、さまざまな場面でご意見やご要望をお聞きし、データベース化しています。

特に新製品の企画段階では、企画開発スタッフがお客様への訪問、グループインタビュー、ウェブサイトでのアンケートなどを通じて、製品の使用環境やご感想・ご要望などを幅広く深く調査し、お客様ご自身も意識されていない「潜在的なニーズ」を顕在化させて次の製品開発に反映します。

こうして、お客様のニーズにジャストフィットする機能・サイズ・デザイン・価格として具現化し、お客様に新たな価値とご満足をご提供できるよう努めています。



お客様の声を製品開発に反映する仕組み

#### さらに多くの国・地域のお客様にご満足いただくために

ブラザーは2013年5月から新興国に照準を合わせたモノクロレーザープリンター4機種(複合機3機種)を発売しています。新興国ではプリンターに求められる性能、製品の使用環境ともに欧米や日本と状況が異なります。その中で「より多くのお客様にご満足いただける製品を」と、お客様の声を的確に分析し製品コンセプトを作り上げ、これに基づいて設計し製造した製品をお客様に届ける独自のマネジメントシステム「ブラザー・バリュー・チェーン・マネジメント(BVCM)」の真価を発揮し、独創的な製品を開発しました。

#### 「お求めやすさ」と「信頼性」をコンセプトに

ひとくちに新興国といっても地域特性はさまざまです。企画部門は、各国・地域のプリンターの動向や使用状況・使用環境などを徹底的にリサーチ・分析し、新興国のお客様が期待するプリンター像を探りました。その結果、導き出した新製品のコンセプトは「お求めやすさ」と「信頼性」。

従来機の使い勝手をそのまま活かしつつ、印刷速度を毎分20枚、最大給紙を150枚に抑え、これまでになかったコンパクト化を実現するなど、新興国向けに製品仕様を見直すことで「お求めやすく」しました。同時に「信頼性」を得るために、厳しい使用条件下において高い耐久性を維持することや紙詰まりを減らすことを、重点目標としました。ただ、これらを実現するには常識を打ち破る発想や技術開発が必要でした。開発陣は立ちはだかる難題に、挑戦意欲を掻き立てられました。



コンセプトの説明にHL-1110シリーズカタログで使用しているアイコン

左：紙詰まり抑制技術を備えた"ストレスフリー"印刷

中：高画質かつお手ごろ価格なトナー

右：A4用紙20枚/分の印刷速度

## お客様とともに

### お客様第一の製品開発

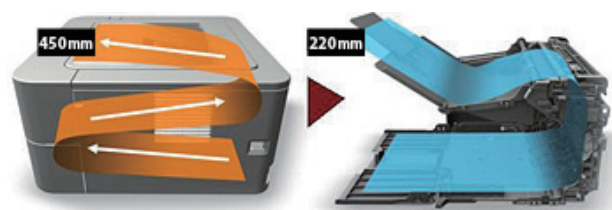
#### さらに多くの国・地域のお客様にご満足いただくために

#### "ストレスフリー"印刷の実現と驚きの小型化

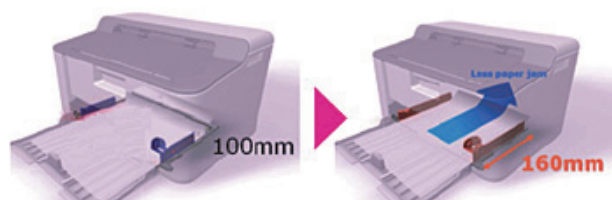
今回の製品では、紙の搬送経路を従来のS字形からC字形に変更することで半減させ、加えて紙粉が付きにくいローラー素材や紙送りを安定させる長い用紙ガイドを採用することで、紙詰まりを抑制することに成功しました。

また用紙トレイをフロントカバー兼用にしてカセット型トレイを無くしました。さらにプログラムを新モデルに適した機能構成にして、メモリーの使用容量を8分の1とし、その削減できたメモリーを使用して、部品で制御していた機能を電気的な制御にしたり、部品を統合したりするなどして部品数も大幅に削減しました。加えて、トナーカートリッジもトナーの充填密度を2倍以上に高めることで体積を半分以下にしました。単にトナー密度を高めると充填口からトナーが溢れ出てしまうため、空気抜き穴の設置やカートリッジ形状を工夫して難題を乗り越えました。

これらの努力により、幅340mm×奥行238mm×高さ189mm\*、重量4.5kgとコンパクト設計を実現することができました。また一方で、新たな画像処理技術によって大量のメモリーを使う印刷でも従来機に匹敵する品質は確保しています。



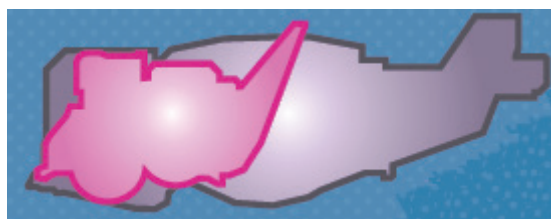
紙送りの経路を450mmから220mmに短縮



用紙ガイドを長くして紙詰まりを防止しながら小型化を実現



小型化したトナーカートリッジ外観



横から見たカートリッジ大きさの比較  
[新製品]ピンク、[前モデル(HL-2130)]グレー

ブラザーグループは、これからも常にお客様を中心に考え、BVCMを実践しながら、より優れた製品・サービスをお届けしていきます。

\*: HL-1110シリーズのサイズ。