

## お客様とともに

### お客様ご迷惑率の低減

#### お客様視点に基づく「お客様ご迷惑率」という考え方

##### 製品出荷後の不具合発生を限りなくゼロに近づけること

ブラザーグループでは、お客様から返品または修理のために戻ってくる製品の割合を「お客様ご迷惑率」と定義しています。これは、どんな小さな不具合でも、その修理のためにお客様にご負担いただかねばならない時間や手間は、お客様にとって「ご迷惑以外の何ものでもない」という考えによるものです。そのため、不具合発生を限りなくゼロに近づけることこそ、お客様満足向上への最優先課題と捉え、開発設計・製造・物流・販売・サービスなど各部門が一体となった品質向上活動を続けています。

#### 新製品の予想外の不具合を品質向上活動で改善

##### 用紙の流通事情を把握し、お客様の側に立った品質向上活動を推進

2012年秋に発売した「PRIVIO NEOシリーズ」は、インクジェットプリンターの概念を一変させた、ブラザーのエンジニアたちによる渾身の製品。そのポイントは、A4用紙を横にして印字する横送り印刷でした。紙には繊維の方向があり、横送り印刷するとインクを吸った紙が急激に変形し、印刷途中でヘッドと接触するなど、印刷品質への影響が予想されます。ブラザーはこの難問に挑み、紙が膨らんだり、伸びたりすることを抑制する独自の技術を開発。A4横送り印刷を可能にすることで奥行290mmのコンパクトボディとA3サイズまで印刷できるという機能性を備えた画期的な製品を開発しました。

しかし、お客様が製品を利用される環境はさまざまです。評価の段階で各国から独自に入手した用紙に印刷すると、予想以上に紙が変形し、印刷品質に影響することが判明。それまで評価に利用していた用紙は米州、欧州、日本で流通している代表的な普通紙が主体でしたが、地域によっては厚さ、吸湿性など用紙の特性のばらつきが大きいためでした。この問題を解決するため、まずは各国ごとに用紙の市場流通状況を調査。各地の流通量の上位の用紙を特定し、それに合わせて製品の調整を行いました。流通用紙が地域により異なり、温度、湿度などの環境が印刷に影響を与えることを改めて知らされた事例でしたが、より多くのお客様が使用している用紙で印刷評価し、製品を調整することで、さらに印刷品質を安定させることができました。

グローバル企業であるからこそ、製品がさまざまな環境下で使われるのは当然のこと。それはお客様が使う用紙にまで及びます。ブラザーはお客様の立場に立った製品開発とサービスを徹底し、「お客様ご迷惑率」の低減に全力で取り組んでまいります。



困難とされたA4横送り印刷を可能にし、A3プリントとコンパクトボディを実現させた、PRIVIO NEOシリーズ