

お客様とともに

安全・安心な製品設計

お客様視点を製品の隅々にまで反映する「顧客品質基準」の考え方

安全に使い続けていただける製品設計に向けて

世界中の国や地域でご利用いただいているブラザー製品は、その設置環境や使用方法がたいへん多様になっています。品質保証担当部門では、市場で起きた様々な問題に関わる情報をデータベース化し、得られた情報から製品の品質基準と評価方法を作成しています。さらに、想定される問題を未然に防止するため、その対策を設計段階から織り込み、お客様に安心してお使いいただける製品づくりをしています。これが「顧客品質基準」であり、ブラザーグループのモットーである"At your side."の精神を製品開発に反映したものです。

「顧客品質基準」は固定されたものではなく、修理依頼やコールセンターに寄せられる情報などを精査して常に見直しを図っています。

製品事故を未然に防ぐための徹底した安全教育

製品安全リスクアセスメントなど、より安全・安心なモノづくりをグループ全体で推進

モノづくりを行う企業にとって、製品の安全性を確保することは極めて重要な課題であり、社会的責任のひとつとなっています。製品事故の発生はお客様にご迷惑をおかけするのはもちろん、企業の信用・信頼を失墜させて、販売低下を招くなど、経営の悪化にも繋がります。

ブラザーグループでは「製品の安全は品質保証の原点であり、お客様に安全な製品をお届けすることを何よりも優先する」という基本的な考え方に従い、「製品安全に関する基本方針」を定め、製品安全の確保に全力で努めてきました。この考え方に基づいて、新入社員をはじめ、開発技術者から各工場の従業員に至るまで、各組織に応じた製品安全教育を徹底しています。そして、さらなる安全性向上に向けて、2004年より製品安全リスクアセスメントを導入。これは、あらゆる可能性を想定し製品に潜む危険性を抽出するとともに、対策の妥当性を検証する手法で、製品開発に携わる技術者を対象に、この考え方を学ぶ講習を実施しています。初級クラスでは、その基礎から複数の対策を組み合わせることにより安全な領域へと品質が高められる考え方を習得。

さらに、2013年からは中級クラスを開設し、初級者の指導を含めた、製品安全リスクアセスメントをリードできる人材育成にも注力。開発段階から事故・故障防止対策を考慮した設計をしています。また、海外の生産拠点でも現地スタッフが中心となって製品安全教育を行っており、グループ全体が一丸となった製品安全リスクマネジメントを推進しています。

ブラザーグループでは、今後も事故の未然防止を追究し、時代のニーズに対応した製品安全を実現するための教育を推進することで、お客様に一台一台、安全で安心な製品をお届けする姿勢を貫いてまいります。



海外生産拠点では、現地スタッフが製品安全講習を推進。兄弟高科技(深圳)有限公司での講習の様子(上)とブラザーインダストリーズ(ベトナム)での講習(下)