

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

お客様のニーズに沿った品質基準の設定

SMB市場向けの品質基準を明確にし、製品の開発・評価に反映しています

従来、製品開発のターゲットとしていたSOHO(スモール・オフィス・ホーム・オフィス)市場に対し、SMB(スモール・アンド・ミディアム・ビジネス)市場では、お客様の製品に対する要求が異なっている場合があります。

そこで、レーザープリンター・複合機に対するSMB市場のお客様の要求を調査し、お客様が求める品質を明確にすることに取り組みました。

具体的には、SMB市場のお客様やディーラーを訪問し、プリンターや複合機などの設置状況、使用状況の調査を実施しました。また、お客様やディーラーから製品に対する要望も直接お聞きしました。使用状況や要望から、お客様やディーラーが重要視するポイントが判ってきました。製品の信頼性、操作性はもちろんのこと、お客様が五感で感じる、製品の剛性、印字後の音、ファンからの風なども重要なポイントであることが判明しました。そこで、製品の外観(剛性)や操作性について、お客様が実際に製品を操作した際の感触をアンケート形式で聞き取り、数値化しています。数値化することにより、他社製品との比較も客観的に示すことができ、自社製品の劣っている点や優れている点も明確にすることができるようになりました。そうしたうえで、製品に改良を加え、その効果を製品評価で確認、検証することにより、お客様により満足していただける製品の出荷へとつなげています。現地に出向き、常にお客様視点で活動することにより求められる品質を把握することで、新たな品質基準の設定、製品評価に反映することができます。

ブラザーグループは、常にお客様を中心に考え、より優れた製品・サービスをお届けしていきます。



五感品質検証(剛性)



五感品質検証(操作性)