

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。また、お客様のライフスタイルの変化に伴い、製品に対する期待も日々変化しています。

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たり、競合他社の新製品を評価したりして、そこから得られた情報から製品の品質基準と評価方法を構築しています。さらに、お客様が安心して製品を使い続けることができるように、その対策を設計段階から織り込み、ブラザーらしさを体感していただける製品づくりをしています。この目標値を取り決めたものが「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、あるいは製品に対するお客様の期待の変化に伴い、常に精査して見直しを図っています。

顧客検証の推進

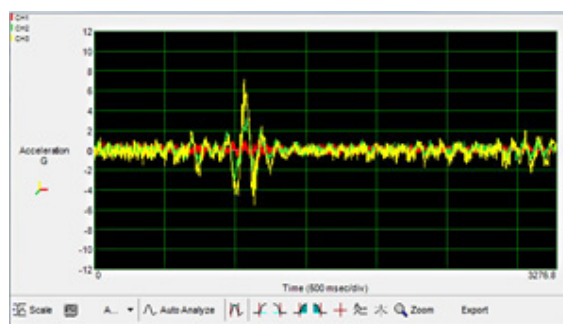
お客様の製品使用シーンを想定し、製品に反映

製品カテゴリーにより、お客様の使用方法が異なるため、製品使用シーンを想定して、製品開発に反映することが重要です。

例えば、モバイル製品は、お客様が使いたい場所に自由に持ち運び、使用されます。お客様の移動手段は、車だけでなく、バイクや自転車などさまざまです。私たちがお客様に期待するのは、製品を上向きにして静かに持ち運んでいただくことですが、実際には天地を逆にしかばんに入れ、その中で繰り返し大きな衝撃を受けているような事例を確認できました。そこで、自転車、バイク、自動車に振動状態を記録する測定器を積んで、実際の運搬による振動を測定し、その結果をモバイル製品の振動試験の条件に反映しました。

また、モバイル製品の評価をより実使用条件に近く、車載時のさまざまな振動条件を一度の試験で与えることができる、新たな振動試験機を導入しました。これにより、短時間に再現性の高い製品評価が可能となり、モバイル製品独特の不具合を克服できる製品に上げることができました。

ブラザーグループでは、お客様の製品使用状況を調査し、それに応じた製品開発を実施することで、お客様に対して、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。



バイク荷台の振動波形