

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

A3カラーインクジェット複合機ジャスティオ「MFC-J6710CDW」の開発事例

グローバルなお客様の声から浮上した次世代機のコンセプト

2008年に発売した、A3用紙対応の世界最小※のカラーインクジェット複合機、ジャスティオ「MFC-6490CN」は、新開発の製品であり、お客様のご使用状況に関する情報が十分にありませんでした。そこでご購入いただいたお客様に対する訪問調査やアンケート調査をグローバルに実施した結果、日本では従来のA3複写機に比べてサイズが格段に小さく、価格がリーズナブルという点が高く評価され、一方アメリカではA3プリント・スキャンのユニークは評価されつつも、基本性能であるスピード・画質・信頼性へのさらなる向上が望まれているなど、地域によって求めるニーズが違ってくるのが分かりました。

※A3カラー複合機におけるサイズ比較。2008年3月時点。弊社調べ。



新製品ジャスティオ「MFC-6710」



A3カラー複合機を購入されたお客様の声を収集・分析

お客様とともに

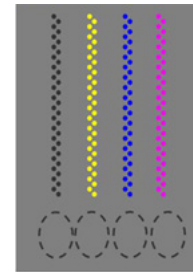
お客様第一の製品開発

ビジネスユースを満足させるコンパクトなA3カラーインクジェット複合機を

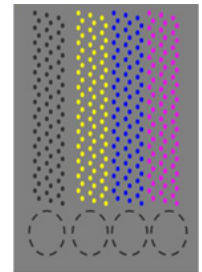
こうして、お客様の声にお応えする次期モデルの方向性が見えてきました。SOHOなど、小規模事業所でも使いやすいコンパクトなサイズや価格のままに、ビジネスマシンとしての印刷スピードやインク容量などを格段に向上させたA3カラー複合機を。その実現に向けて新たな挑戦が始まりました。

しかし、克服すべき技術の壁は高く険しいものでした。例えば、印刷速度を速くするには、インクを噴射するノズル数を増やして一度に広い面積を印刷することが必要ですが、そうするとヘッドが大きくなり所定のボディに収まりません。また、速度を上げても画像の美しさや文字の鮮明さを損なわないようインクの液滴をピコリットル、という1兆分の1リットルという単位で制御しなければなりません。プロジェクトチームは、「絶対にあきらめない」を合言葉に、何度もシミュレーションや実験・試作を繰り返しながら多くの課題を一つずつ克服していきました。

【従来ヘッド】



【新ヘッド】



印刷速度の向上と画質の両立を図るため解像度・ノズル数ともに2倍にした新ヘッドの機構

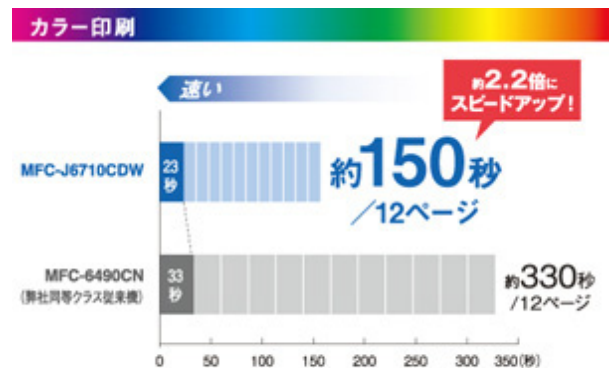
印刷速度は前機種約2倍以上、自動両面プリント&スキャンの高性能を実現

そして、2010年～2011年にかけて、高速プリントエンジンを搭載した新しいA3カラーインクジェット複合機ジャスティオをビジネス市場に向けて送り出しました。

ボディは従来機とほぼ同じサイズで、印刷速度は従来の2倍以上、インク容量は従来に比べてブラックは約2.5倍、カラーは約1.6倍と、インクの容量を大幅にアップし(いずれも当社比)ランニングコストを低減、堅牢性を高めた用紙トレイは上下合わせて500枚まで給紙でき、自動両面スキャン(MFC-J6910CDW)&自動両面プリントなど、大量印刷時の効率性や経済性などビジネスユースに力強くお応えできる機能を満載しています。さらに、使用時のCO₂排出量(5年間の消費電力量)も2008年モデルに比べて12%削減するなど、環境性能も向上させました。

お客様から「こんなA3カラー複合機が欲しかった」というご感想がいただけるようなモノ創りを目指して、ブラザーグループはこれからもお客様の声に耳を傾け続けます。

*インク容量や消費電力の比較は国内モデルにおける数値です。



高速プリントエンジンで部数の多い出力や複数人での共有でも業務の効率化に貢献



ブラック/カラーともインク容量を大幅にアップし、大容量用紙トレイとともに高生産性を発揮