

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。

### 産業機器の「お客様ご迷惑率の低減」に向けた訪問活動

#### トラブル未然防止のためのユーザーミーティングやディーラーミーティングを実施

産業機器事業の主力製品であるCNCタッピングセンターは、コンピューター制御で金属部品を精密加工する工作機械です。自動車部品などの量産加工に携わる多くのお客様は、この機械を24時間稼働させています。したがって夜間にトラブルが起これば、日中の修理まで長時間にわたって生産ラインが停止し、生産の遅延や不良品の発生など、お客様に大変なご迷惑をおかけすることになります。

しかしながら、これらのトラブルの多くは、お客様が日常行う簡単なメンテナンスで未然に防ぐことができます。さらにスイッチの接触不良などの比較的軽微な問題であれば、お客様ご自身が復旧作業を行うことで、機械停止時間を最小限にとどめることもできます。

そこで、事業部門のマシナリー・アンド・ソリューション(M&S)カンパニーでは、「お客様ご迷惑率の低減」に向け、お客様やディーラーを訪問して、トラブルの未然防止や機械停止時間短縮のための適切なメンテナンスの指導や助言を行っています。さらに、お客様からさまざまなご相談や製品改善のご要望を承るという活動にも力を注いでいます。

2010年度は、国内ではお客様を直接訪問する「ユーザーミーティング」を、海外では主要販売国の中国においてタッピングセンターを販売するディーラーの保全担当エンジニアを対象とする「ディーラーミーティング」を実施し、主なトラブル要因、日常点検の重要なポイント、復旧のための要点などを説明しました。

これらのミーティングの開催は、トラブルの未然防止ができ、停止時間短縮を実現させた何件もの事例につながったとともに、直接お客様と会う機会が増えることで、お互いの信頼関係がさらに深まるという効果も生まれました。

M&Sカンパニーでは、今後もこうした活動を継続・発展させながら「お客様ご迷惑率の低減」を推進していく方針です。



CNCタッピングセンター新機種TC-S2DN



お客様の工場で製品メンテナンスのポイントを説明