

At your side.  
**brother**®

# Brother 集团 CSR(企业社会责任)报告书

Brother Group Corporate Social Responsibility Report

# 2006



# 目录

公司领导致辞	02
关于Brother集团	
集团概要	04
兄弟工业的企业治理体制 / 公司概况	06
事业介绍	08
贯穿整个事业活动的经营管理体系	10
中长期计划与3年战略	12
Brother集团的CSR(企业社会责任)	
Brother集团的CSR经营	14
访谈	16
特辑 [努力提高顾客满意度(CS) / 员工满意度(ES)]	20
与顾客在一起	24
与员工在一起	30
与股东在一起	36
与合作伙伴在一起	38
与社会在一起	40
与环境在一起	44
与读者的交流 / 编辑方针	52
关于Brother集团CSR报告书2006 (第三方意见)	54
Brother集团的历程	55
技术与产品的历史	56

## 本报告书的报告范围与期间

对象组织: 兄弟工业株式会社及其日本国内、海外集团公司

对象期间: 2005年度(兄弟工业株式会社及其日本国内集团公司为  
2005年4月1日~2006年3月31日, 海外集团公司为  
2005年1月1日~2006年3月31日)及至2006年7月为止  
的重要事项

## 参考指南

GRI(全球报告协会)“持续发展报告指南2002”

※本报告书的编辑制作方针登载于P53页上。



# At your side.

不断满足顾客的需求与社会的期待。



# brother



## ● 公司领导致辞

### 在重视企业存在价值的时代， 更应发挥“Brother的特色”

Brother 集团在世界各地开展事业活动的过程中，经常会让人注意到，企业的存在和所从事的各项活动对当地的就业、经济、文化、环境等各方面产生的影响远远超出了我们的想像。由于这样的社会背景，在激烈的国际竞争中，企业不仅要遵守法律法规，信守企业道德，还要承担起越来越多的社会责任（CSR）。Brother 集团自 1954 年在美国成立销售公司以来，在与各种各样不同顾客与地区社会的接触中逐渐明白了一个道理，那就是在提供优质产品和优质服务的同时，作为企业市民，还要为社会做贡献，这一点对于企业的存续和发展是不可缺少的。落实一切为顾客着想的“*At your side*”的企业文化，以及“CS（顾客满意）经营（→P14、20）”理念，都是源于这段历史，这也是 Brother 集团的宝贵财富。

为了使 Brother 集团成为以“*At your side*”精神为本，不断提高企业价值，被相关各方所尊敬，能让每个员工都“引以为自豪的企业”，我们于 2006 年度提出了“CSR（企业社会责任）经营（→P14）”方针。这一方针将更有力地帮助我们推进长期培育起来的具有 Brother 集团特色的企业活动，从而完成“通过产品制造创造出优良的价值，并将其迅速提供给顾客”（全球宪章\*\*）的集团使命。

为此，我们希望每个员工都拥有全球视点，不断钻研杰出的固有技术，并坚持自律行动。此外，与更多人加深交流也极为重要。这次，为了进一步明确上述 Brother 集团关于 CSR 的观点与想法，我们将本报告书的名称由原来的“社会·环境报告书”改为“CSR（企业社会责任）报告书”。敬请各位对 Brother 集团 CSR 活动提出宝贵的意见与建议，相信您的意见与建议定会成为尚处于成长发展阶段的 Brother 集团的一份助动力。

兄弟工业株式会社  
法人代表董事社长

平田 誠 一

### 以全球宪章为指南， 与大家建立起广泛的“共存”关系

作为 Brother 集团企业活动指南的“全球宪章”并不是在业绩好的年代制定的，而是在调整企业经营、重组集团、前景莫测的年代，考虑到“必须有一个在推进企业全球化过程中实现整体最佳，同时作为集团不断成长所需的基本方针”，经过两年的商讨，才最终制定出的。

在制定“全球宪章”的过程中，我们再度明确了一个观点：“始终以顾客视点来思考问题，开发优质产品和服务，创造新的价值，并将其迅速提供给顾客”。实现这一点，Brother 集团就会成长，员工们也能实现自己的梦想。这也可以说是产品生产企业的起点所在，是企业活动的根本。但是人们往往会忘却这些理所当然的事情，失去谦逊的胸怀，这样，很快就会变得止步不前，被市场所淘汰。

如果心中有“我们是依靠顾客才得以生存的”意识，那么在自我思考和行动上必然会有不同的表现，这就是“共存”理念，“*At your side*”中也包含了这一层意思。如果把“顾客”一词换成“环境”，我们就会很自然地领悟到在产品开发和生产活动中保护环境的重要性。

总之，Brother 集团通过实践 CSR 经营，在与各界人士建立起相互信赖关系的同时不断成长，这相当于在认识到 Brother 集团是受社会各界支持才得以生存的同时通过企业活动来回报社会。

我坚信，只要集团的每个员工都认识到这一点，认真地做好自己的本职工作，那么，Brother 集团必将成为令员工以及地区社会“引以为自豪”的企业。

兄弟工业株式会社  
法人代表董事会长

安井 美博



※ 全球宪章的详细内容请参阅  
<http://www.brother-cn.net/company/g charter.html>



# 兄弟工业株式会社

邮编 467-8561 日本爱知县名古屋市瑞穗区苗代町 15 番 1 号

咨询处 / 报导 · 总务部 企业交流小组

TEL : (81) 52-824-2700

FAX : (81) 52-811-6826

本报告书内容也可在网上浏览。

<http://www.brother-cn.net/company/environment/index.html> (环境信息)



不含VOC成分

VOC指的是挥发性有机化合物。仅以豆油或亚麻仁油等植物油替代石油溶剂制造的油墨不含 VOC 成分，并且比以往的石油溶剂制造的油墨更容易被土壤中的细菌分解。



混合来源

产品来自良好管理的森林和其它受控的来源

www.fsc.org 证书编号 SA-COC-1544  
© 1996 Forest Stewardship Council

本报告书使用的是FSC认证纸。

