

● 与合作伙伴在一起

通过公正、公平的交易， 努力提高CS。

Brother集团的发展靠的是经营Brother产品的特约店、零售店以及零件、原材料的供应厂家等许多合作伙伴的支持。我们通过公正、公平的交易密切合作，同时努力提高顾客满意度（CS）。

要点内容

在中国各地举办了以特约店为对象的“CS经营说明会”

在马来西亚工厂实施了提高质量管理的计划项目，
使零件次品率较2004年度降低了约10%

利用Brother绿色采购*系统，对零件所含特定有害物质进行了调查



与供应商朝着同一目标， 群策群力，努力提高产品质量。

我们通过与零件供应厂家的频繁交流，同时强化相互间的协作体制来努力提高产品质量。活动中，我们经常从供应商那里获得各种建议，与供应商建立起了相互学习技术和知识的良好关系。今后，我们将以相互理解为重，遇到问题共同解决，为提高顾客满意度而继续不断地努力。

诺卡拉丘·拉姆鲁（照片左侧）
兄弟工业技术(马来西亚)有限公司

与合作伙伴共同提高CS

与供应商的协作

依靠与特约店的协作来实现 “At your side”

Brother 集团积极创造机会，努力促进合作伙伴对 Brother 集团 “At your side” 的活动事例以及 CS 经营的理解和渗透。例如，在飞速发展的中国市场负责统管销售的兄弟（中国）商业有限公司就多次以特约店为对象，举办了 “CS 经营” 说明会以加强合作。仅 2005 年度，就在中国举办了 6 次说明会，99 家公司共 137 人参加了这些说明会。

帮助供应商提高产品质量

要做到与供应商共同发展，最关键的是加强协作，在质量、交货期、成本等方面实现强有力的竞争力。为此，Brother 集团在各生产基地积极开展各种支持援助活动以促进供应商提高产品质量。

例如生产传真机、数码多功能一体机、打字机等产品的兄弟工业技术（马来西亚）有限公司，于 2005 年 3 月开始实施以零件供应厂家为对象的 “提高质量管理计划项目”。以 6 个月为一周期，派遣 15 名员工，定期对 8 家供应厂家进行走访。通过与厂方工作组的合作，从 “人、机器、方法” 的侧面入手，对质量管理体系实施了评定和改良。其结果是，零件次品率（根据生产线的上报数字）较 2004 年度降低了约 10%。

获得办公用品大型销售商的优秀合作伙伴表彰

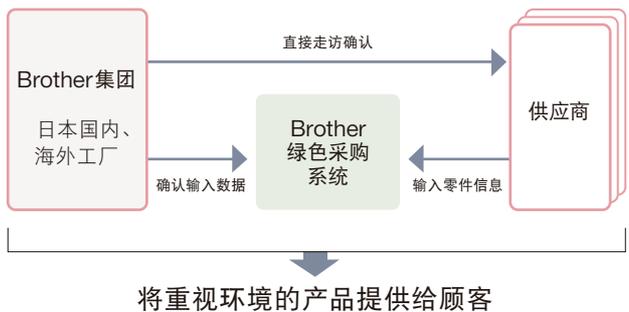
兄弟国际（美国）有限公司和兄弟国际（加拿大）有限公司分别获得世界最著名的办公用品专卖店 Staples 公司颁发的 “服务合作奖” 与 “最佳技术发展奖”。由于他们在产品和服务两方面，为 Staples 公司的销售增长做出了突出的贡献而受到高度的评价。

此外，兄弟国际（英国）有限公司被世界最大的办公用品销售连锁店——Office Depot 公司选为 “2005 年最佳环境贡献商家”。兄弟国际（英国）有限公司本着 Brother 集团的 “5R*（→P45）” 精神，从产品开发到耗材回收再利用的各个阶段做出了广泛的环保努力，发挥了领导行业的积极作用，由此获得 Office Depot 公司的表彰。

与供应商携手应对特定有害物质法规

为了不断提高产品的环保性能，一直以来 Brother 集团都要求供应商协助减少环境负荷。尤其是应对 2006 年 7 月起在欧洲施行的 “RoHS 指令”（→P51）时，为了将 6 种特定有害物质减少到限值以下，我们在网上导入了 “Brother 绿色采购系统”，并要求供应商通过网上系统汇报约 12 万种零件中含有的化学物质数据，对零件所含物质进行了调查。Brother 集团员工还直接走访了 1,400 家供应商，对其管理情况进行确认，对不足之处给予了指导与帮助，这些措施使 Brother 集团及其供应商在环境方面的企业机制得到了加强。

“与供应商共同努力”应对特定有害物质法规



不断提供新鲜即时的生产信息。

对 Brother 集团来说，供应商和我们是为同一个目标开展活动的共同体，是合作伙伴。但就现状来看，供应商对实现目标的热情程度还存在着差异。今后，我们将通过举办以供应商为对象的生产信息说明会，以及提供销售、生产情况等信息，促使所有供应商与 Brother 集团齐心协力，努力实现提高质量、降低成本的目标。



久野 博史
兄弟工业株式会社 P&S 分社