

# 產品一致性的秘密



作者：COURTNEY O'KEEFE,  
COURTNEY O'KEEFE  
CONSULTING 創辦人

滿意的消費者，就會成為回頭客如何確保產品在每個月或每間門市，都能保持一致的外觀？

## 消費者的問題

一位女士特別喜愛某個品牌的經典款式，並將它當成可靠的穿搭良伴。多年來，這款衣服帶給她無比的舒適和滿意，可惜使用壽命已到極限，該是汰換的時候了。

這位女士開始尋找替代品，以為這應該很簡單，她決定先從網路購物試試。但收到訂購的衣服後，她總覺得有些不太對勁；訂購前，她以為這項商品有著相同的產品說明、品牌和相似的顏色名稱；等到衣服到貨後，才發現實物和想像中不一樣。她感到有些錯愕。

她努力想起當初購買原本款式的門市，然後回到那間商店，發現架上疊滿類似的服飾，但有些地方不太對勁。她原本最愛的款式怎麼了？感覺不太一樣。她發現造型變了，有些修改毫無意義可言。

而且從標籤可以看出，同一款衣服來自好幾個原產國。這令她不禁思考，是不是有些國家生產的品質比較好，而這些品質差異的原因何在？經過一番歸納，她發現原產國標示提供瞭解答的線索：

為什麼一家品牌要從這麼多不同地點進貨？為何心儀的品牌，會把事情弄得如此複雜？她覺得品牌應該維持一貫的特色，那樣才符合她愛上這件款式的初衷。他們以前很瞭解她的需求。他們怎麼能這樣讓她失望？她只不過是想依照喜愛的款式，找出一件完全相同的產品。

她開始注意新聞，思考自己最愛衣物的許多原產國，各有哪些不確定因素。她閱讀各種資訊，包括這些國家的報復性關稅、內亂事件、劇烈的天氣型態、工作條件等。

她開始感到好奇，在如此紛亂的局勢中，心儀的品牌有何經營之道，可確保自己最愛的款式能持續上架。

她想知道，這家品牌為何不能專為她一人，複製自己最愛的款式。在這個科技時代，為什麼這都辦不到？

她決心找出答案！

她還不想放棄。跟朋友聊天時，她提到了這些問題。朋友們也有類似經驗，並幫她尋找更多線索，一起探究原因。

他們很快明白，那些標籤上的原產國，只是從事成衣製程的國家，與原料產地毫無關係。

她得知自己最愛的衣服有特定的製造規格，而且在每個國家都一體適用。

那麼，為什麼同款產品，外觀卻不一樣呢？

她想到自己最愛的料理食譜，才恍然大悟，即使完全依照食譜做菜，但材料的品質仍會大幅影響上菜時的味。

她想知道自己最愛衣物的原料來自何方，但毫無頭緒。她寫信詢問品牌客服人員，他們卻表示幫不上忙，因為沒有這項資訊。怎麼能少了這項資訊呢？

她再次查看最愛款式的標籤，上面只寫著一項原料：100% 純棉。為什麼會如此複雜？所有的棉花不都一樣嗎？

## 聰明品牌的解決方案

如果她詢問聰明品牌的採購人員，就會發現「這秘密其實很簡單」。

聰明的品牌專注於最基本的共同條件，力求產品呈現最佳外觀，並加以標準化，確保能追蹤完整履歷。

優秀的品牌對於所有原料的產地與品質瞭若指掌。他們瞭解，並非所有製造過程都一樣。他們也明白，即使採用 100% 棉花，世界各地的棉作方法並不相同。

布料佔產品價值的 60-70%，因此產品布料的標準化，是最值得投資時間和精力的重點項目，而且也最能確保外觀的一致性。減少布料的變化，能使成品的差異降至最低。

為了確保產品一致性，最好選擇垂直整合的大型供應商，他們能負責完整的布料流程，從紡紗、編織、染色到加工，然後運送到全球。他們訂有內部標準，其中包括棉花的原產地，藉此確保可複製的一致性。

許多廠商的產品指定使用美國棉。因為在他們心目中，美國生產的棉花採用精緻農法種植，是全球最高水準的產品。美國農業部也採用最先進的品質分類系統，來檢定每座農場出產的棉花纖維，而這套系統也深受廠商信賴。

聰明品牌會從採購美國棉原料開始，與垂直整合供應商合作開發布料，並使用相同機具和製程進行紡紗、編織及染色等作業，再將布料出貨至各國投入成衣製程。如此嚴格的流程管控，可確保在消費者最喜愛商店中的產品，能維持與其最愛款式相同的外觀、觸感和耐用度，即使有多個原產國，也不影響品質的一致性。

本文是根據真實故事改編。

## 關於作者

Courtney Okeefe 是 Courtney Okeefe Consulting 顧問公司的創辦人，在紡織與服飾產業的資歷深厚，為全球生活時尚品牌提供產品管理、全球採購和供應鏈營運等專業服務。Okeefe 的專業領域涵蓋所有服飾類別，採購地區超過 45 個國家，至今已與 20 多家世界級品牌合作，其中包括直接支援，或透過其顧問公司提供服務。更多有關 Okeefe 的資訊，請至 <https://www.courtneyokeefeconsulting.com>。

