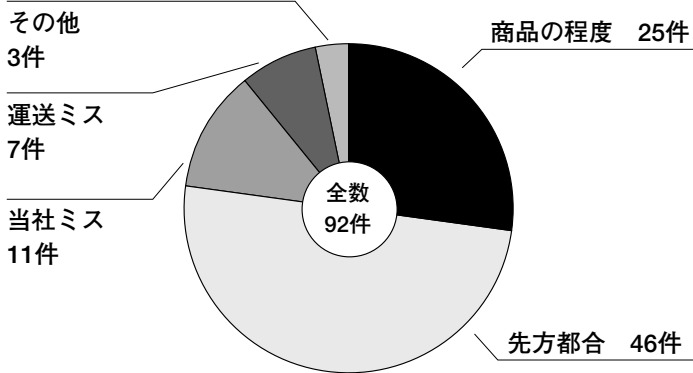


# レポートニュース

## No.4

今回はお客様から寄せられた評価・指摘／要望・苦情報告書をご紹介致します。これらの報告書をもとに全社員一丸となって、その対応にあたっております。問題の解決には十分な時間が必要なものもありますのでなにとぞご理解の程お願い致します。

### 今月のクレーム集計報告



先方都合46件の内訳は注文ミス43件、予算都合3件です。

#### ◆◆◆注文ミス（先方原因）43件の内訳 ベスト5◆◆◆

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| 1. 見込み発注による返品          | 10件 |
| 2. 左右違い                | 4件  |
| 2. グレード違い              | 4件  |
| 4. ノーマル エアロ違い（バンパー）    | 3件  |
| 4. ノーマル ディスチャージ違い（ライト） | 3件  |

#### 自社商品のクレーム発生率1%以内を目指しています。

商品の程度のクレーム内訳	クレーム数	クレーム率 (クレーム数 / 出荷数 × 100)
バンパー 3件	3本 / 1234本	0.24%
ボンネット 8件	8枚 / 441枚	1.81%
フェンダー 6件	6枚 / 741枚	0.81%
ライト 8件	8個 / 1278個	0.63%
トランク・ドア 0件	0枚 / 60枚	0%

#### ◆◆◆当社ミス（当方原因）11件の内訳 ベスト5◆◆◆

- |             |    |
|-------------|----|
| 1. 年式違い     | 2件 |
| 1. 車種違い     | 1件 |
| 1. グレード違い   | 1件 |
| 1. 未注文発送    | 1件 |
| 1. 3ナンバーの違い | 1件 |

### お客様からの要望事項とその対策

● 鍍金する面積の小さいフェンダー類は、鍍金した後サンダーがけしてサフェーサー塗装をするよりも、現状のまま（補修ナシ）で出荷してほしい。

**対策** エクボ程度のキズでも鍍金してほしいという要望もあり、サンダーがけやサフェーサー塗装は行わずに鍍金のみを行い、その箇所をマーキングして試験的に出荷します。当面はルート営業の納品先に限定し、お客様からの意見を聞いた上で一定のルールを決めます。

### 評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

月日	評・指・要・苦	内容	対応・お客様
1 8月 1日	指摘	サフェーサーを吹く前に十分な下地処理が行われていない	鍍金課 クレーム対策指示書（完了）
2 8月 1日	指摘	ボンネットのパテ処理を行う下地に問題があり 密着性に問題があり	鍍金課 クレーム対策指示書（完了）
3 8月 5日	苦情	フェンダーのキズの小さいものは鍍金する必要がない	鍍金課 クレーム対策指示書（9/4発行）
4 8月28日	苦情	部品確認の優先順位 三業自動車様	商品管理課 業務改善指示書
5 8月29日	苦情	伝言の取扱いと再確認 安達自動車様	第一営業課 業務改善指示書
6 8月29日	苦情	帯黒の塗装がマスキングテープで剥離した 石崎自動車様	塗装課 クレーム対策指示書
7			
8 8月 7日	評価	年式の新しい車に適したライトが納入された	伊奈マイカーランド様
9 8月 7日	苦情	電話の回答が遅い	オートパーツ ニホウ様
10 8月 7日	要望	バンパーの補修方法を現状のまま（コア洗いのみ）で出荷して欲しい	伊奈マイカーランド様
11 8月 8日	要望	業者から「FAX回答は在庫の有無に関わらず欲しい。」	オートサービス関東様 必ず返送する事を約束する
12 8月 9日	評価	ライト関係のクリーニングが良く出来ている	加藤自動車様 関根自動車様
13 8月 9日	評価	戻り納品したところ、当社の対応の早さに感謝された	マサミオート様
14 8月 9日	評価	来店のお客様より「フロントの対応・商品管理の人々の親切な対応に感激した。」	古沢係長の仕入先
15 8月22日	要望	フェンダーの裏板を外さないで鍍金して欲しい	ザキモディー様
16 8月22日	苦情	ボンネットの穴を埋める様に伝達したが伝わって無かった	鈴木車体様
17 8月27日	指摘	お客様より「フロントの第一声が暗く感じる。明るく元気な声を出して欲しい。」	BS 新和様
18 8月28日	苦情	受注変更がきちんと伝わらず、顧客の元に発送してしまった	コスモオート様
19 8月29日	指摘	ライトの単品購入出来ない部品が付いて無かった	商品管理課・ライト課・クリーニング課に情報を伝える
20 8月29日	評価	補修済ライトの当日出荷は大変助かる	草山パーツ様
21 8月29日	要望	Rゲートはガラスが高価な為、ASSYの方が良い	中川自動車様
22 8月30日	評価	フェンダーの外しは 大変助かります	相模自動車様

評価 6件 指摘 4件 要望 4件 苦情 7件 計 21件