

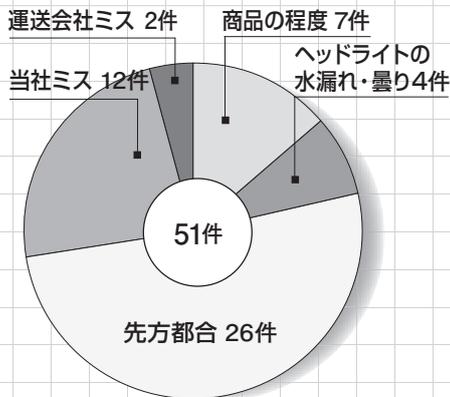
リポートニュース

平成24年5月号 No.120

リポートニュース120号がとうとう発行されました。なんと足かけ10年となります。
「10年の歳月」で当社ブログでリリースした内容を掲載させて頂きました。振り返って見るとまさに「Time flies」の感があります。頭をもたげ未来を見つめようとする一年先、三年先、五年先がなんと遠く感じる事か!! 十年先など宇宙的な距離に見えてくるのです。ところが「リポートニュース 150号」まではなんとか続けたい!と考えると意外に出来そうな気がします。漠然と問題をとらえると気が遠くなる様な「大問題」に変わってしまいがちですが、出来る所から始めてその都度修正してゆけば良い!! と考えると気が楽になって出来そうな気がします。今年度も「リポートニュースパーツの使い易さ」を求めて一歩一歩成長してまいりますのでよろしくをお願いします。

前月のクレーム 集計報告

●自社主力商品別クレーム (輸出販売はノークレームのため対象外です。)



商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳	
バンパー	2件	2/1,361	0.15%	フェンダーのピラー側の取付ステーがカットされていた、程度が悪い 各1件
フード	0件	0/361	0%	
フェンダー	1件	1/862	0.12%	右上が4cm位カットされている 1件
ライト類	4件	4/1749	0.23%	ネジ穴がバカになっている、水漏れる、取付が折れて届いた、光軸調整が出来ない 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0/447	0%	
計	7件	7/4,780	0.14%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています。)

※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

●受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対応
エリシオン RR1 H20	右フェンダー プレステージ	ふつうのエリシオンが届いている。	型式RR1でプレステージと記載されていたがプレステージはRR5だけと思い込んでいた。今回RR1でも19/8~の追加モデルでプレステージの存在がある事を確認しました。

豆知識 ヴォクシー-ZRR70/75W 後期 (H22/4~) グレード区分によるヘッドライトの違い

- X・トランスX・Z ...ハロゲン
- X・トランス ...HID インナーグレー
- Z・ZS・ZSキラメキ (22/9~) ...HID インナーブラック (写真1)
- ZSキラメキII (23/10~) ...HID インナーメッキ (写真2)

※部品発注ではヘッドライトのステーにある刻印からグレードが判別出来ます。



ヴォクシー-ZRR70/75W 後期 22/4~



Z・ZS・ZSキラメキ 22/9~



Sの表示 (写真1)



ZSキラメキII 23/10~



Vの表示 (写真2)

■ H23年度 新規顧客数と分類

H23年の新規お客様は241件 (過去4年間の平均232件) で例年通りの獲得数でした。ジャンル別ではHP等のインターネットからの新規お客様が多いものの、確かな商品力に裏付けされた信頼が「仲間の紹介」を後押ししているものと考え皆様に感謝する次第です。

上位ベスト3の新規顧客数

	H19	H20	H21	H22	H23
HP等のインターネット	71	88	102	122	97
以前購入した事がある	49	59	30	57	51
紹介	35	45	41	36	46
ベスト3の合計	155	192	173	215	194件

■ 10年の歳月 越谷フェンダーブログから抜粋

品質マネージメントシステムISO9001を取得して10年が経過...この管理手法を学び、MyカンパニーからOurカンパニーへ変革を求め、様々な問題を話し合い実行してきた...

10年の歳月は...いつのまにか当社の管理体制を大きく変貌させた!

営業面では「品質と価格」の整合性を重視した販売方法をとったインターネット販売が大きな市場を作りつつある...一方従来のフロント業務は「入荷待ち」情報の積極的な配信を進めたことで「頼りになるフロント」としてお客様から信頼を回復し、徐々に販売を伸ばしている...

生産部においては、単に商品生産数を上げるだけでなく、売上高も同時に管理することで、営業スタッフと生産スタッフとの距離が縮まり、顧客ニーズを第一に考えた商品作りへまい進...生産の無駄を無くし、高い販売力を獲得しつつある...

もっとも変革を遂げたのは管理部門で...全ての在庫をコンピューターで管理し続けたことである...在庫確認のスピードアップと正確性を高め、フロントでの電話・FAXでの対応が飛躍的に速くなった...

お客様と情報交換の「場」として発行しているリポートニュースも5月で120号 満10年を迎える!! お客様から頂いた様々な意見 (評価・苦情・要望) を一つ一つ積み重ねてきたカイゼンの証しとなっている!!...

これからの10年...明確な方向性はないが、『顧客ニーズ』を見失わずに、「ひたむきな姿勢」でカイゼンを続けられれば...リポートパーツの「息」はまだまだ続くものと確信している...

■ フェンダーの損傷部に裏板がある場合の钣金方法

ヴェルファイアーアルファードの見上げられる様に裏板が歪み補強目的で用いられる傾向があります。お客様から「パテを使って裏板を外さない方法で補修してほしい!」といった要望がありました。地元ルート営業のお客様から聞き取り調査の結果、原則的には「パテを利用して裏板を外さない」補修作業を進め、「現状出し」「裏板を外して钣金」などの選択肢がBESTと思われる場合はパテ使用の有無にこだわらず最善の作業方法をお客様と共に模索してゆく事にします。今後もリポートニュースパーツへのご意見をどんどんお聞かせ下さい。



ヴェルファイアーの裏板