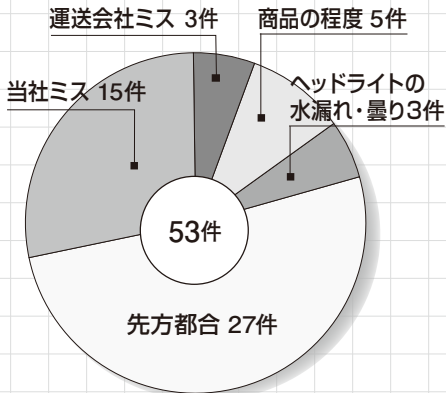


リポートニュース

平成24年9月号 No.124

10月より自動車保険の契約内容が大幅に改定されます。改定内容は事故を起した人が支払う次年度保険料は一気に50%以上アップするといったものです。仮に車両保険に加入している人が自損事故を起し修理費用が20万円以下の軽微なものであれば保険を活用せずに自費で修理した方が、あとあとの出費が少なくて済むといったケースも予想されます。自費で修理する人が増えればリサイクルパーツを利用するニュースが一気に高まるのではないかと。楽感的な考えがある一方で、事故発生率の高い高齢者の免許書返上も考えられます。また未修理のままでも乗り過してしまうケースも予想されアフターマーケット市場の不透明な状況が当分続きそうです。

前月のクレーム 集計報告



●自社主力商品別クレーム (輸出版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	2/1184	0.17%	歪み凹みあり、取付が無かった 各1件
フード	0件	0/261	0%	
フェンダー	1件	1/700	0.14%	ラインよりが合わない
ライト類	2件	2/1713	0.12%	レンズに小傷、取付けが欠けて届いた 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0/323	0%	
計	12件	5/4,181	0.12%	

(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。

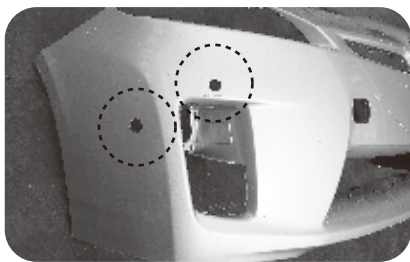
●受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対応
プレマシー CWEFW H 22.7	フード 20E	ラフェスタハイウェイスターのフードが届いている様だ。	OEM車であるプレマシーとラフェスタハイウェイスターのフードは互換性があり同一と認識していた。実際のフードを比較して違いを確認した。 プレマシー : フード中央にうすい縦ラインが入っている ハイウェイスター: フードの縦ラインは無し
ヴィッツ SCP90 H 17.3	左ライト HID	ハロゲンが届いた	SCP90系の前期ヴィッツライトはコアの入庫時にレベライザーモーターが欠品しているものが多く、識別としてレベライザーのモーターがあればHIDという認識をもっていますが、レンズ番号での確認でミスが発生しました。レンズ番号の識別は下記の通りです。 初期 HID ライト 52-139 ハロゲン52-134 中期 HID ライト 52-170 ハロゲン52-169

トヨタ系Fバンパー センサー用の穴の位置をご確認下さい!

近年のトヨタ車には先進装備としてインテリジェントパーキングアシスト(後退駐車支援システム)が装備されています。

写真のバンパーはプリウス ZVW30 21/5~ 前期タイプのFバンパーです。正面の穴は従来からのコーナーセンサーです。側面の穴がパーキングアシストのセンサー用になります。問い合わせなどのときはセンサーの穴の位置をご確認ください



正面 コーナーセンサー用の穴

側面 パーキングアシストのセンサー用の穴

ホット-息コーヒータイム ~流行~ 柴田ヨヲ 著

世界の何処かで
今も戦争が起っている
日本の何処かで
いじめも起っている
やさしさの
インフルエンザが
流行しないかしら
思いやりの症状が
まんえんすればいい

横20Mの大看板

東北自動車からバッチリ見える様に横20Mの大看板を設置しました。リサイクルパーツの認知度を上げる為に「悪あがき」に見えるかもしれませんが以前から暖めていたアイデアを実行しました。



自動車リサイクル法の執行状況

	法施行時 H17年度	H20	H21	H22	H23
解体事業者	6,251	6,691	5,973	5,871	5,829
使用済自動車の引取台数(万台)	305	358	392	365	296
引取車台の使用年数	12.0	13.0	13.5	13.2	13.7
中古車販売台数(万台)	811	718	670	654	645

H24年1月~7月の「カイゼン」60件!

- ◆売上向上につながるカイゼン 4件
- ◆クレーム防止につながるカイゼン 4件
- ◆品質アップにつながるカイゼン 4件
- ◆顧客ニーズ・管理強化につながるカイゼン 8件
- ◆労務の無駄の改善につながるカイゼン 22件
- ◆経費の無駄の改善につながるカイゼン 5件
- ◆環境・安全・衛生改善につながるカイゼン 13件

カイゼン例

- ▷ 出品しているヘッドライトについて補修の有無の問合せがあった場合、毎回保管倉庫まで行って商品を直接確認していた。
カイゼン⇒ライト課で記録している補修箇所の数字データを活用し画面上で確認出来る様にした
- ▷ 二液サフェーサーを塗る時にバンパーの側面や取り付け補修部分の塗り忘れが多発した
カイゼン⇒サンディングの時に側面や取り付け部の補修箇所にマスキングテープで印を付ける事で、二液サフェーサーの塗り忘れが防止出来た。