

リノベートニュース

平成 25 年 10 月号 NO.137

年 2 回コアの集荷に訪れている北海道。今回はこの仕事に興味をもった若い社員を同乗させることになりました。再生ビジネスの原点であるコアの仕入活動は、当社の重要な業務ですが、担当するスタッフの多くが超ベテラン社員になっており若い社員を育てるのが近々のテーマになっております。北海道での集荷活動は 6 泊 7 日、その内の半分の日程は往復の移動日となります。同乗した社員が「わざわざここまで来て！」と思うか、「こんな所までコアを求めてやって来るのか！」と感動し、仕入のおもしろさを感じられるのか？否か？まずはこの辺の「正直な心境」を知る事から始まります。

9 月のクレーム ① 集計報告

運送会社ミス 2 件

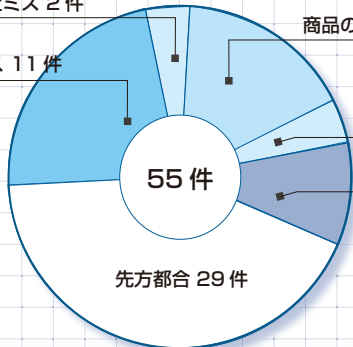
当社ミス 11 件

商品の程度 8 件

防水不良 2 件

機能不良 3 件

先方都合 29 件



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	4 件	4 / 1,347 0.30%	突起している部分がある、歪み、巣穴、傷が多い、取付部分のツメ割れ、修正部分のへこみ 各 1 件
フード	0 件	0 / 317 0.0%	
フェンダー	3 件	3 / 853 0.35%	ライン合わず、歪みある、歪みとひねりがある 各 1 件
ライト類	5 件	5 / 2,006 0.25%	防水不良 2 件 機能不良 3 件
グリル・ドアミラー類	0 件	0 / 237 0%	
計	12 件	12 / 4,760 0.25%	

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
フリードハイブリッド GP3 H23.11	グリル	廻りの枠がないので 使用出来ない。	グリルとグリル枠がセットになっている事を把握していませんでした。 今後はインナーのみ(枠は欠品しています)等の表現で回答します。

落雷ガードコンセント

電話回線の落雷対策では NTT さんに万全の対応をお願いしました。電源側の対策は落雷ガードコンセントにすべて切り換え被害の拡大を防ぐバリアーを張り巡らしました。専門家に言わせると「気休め程度の対策かもしれませんが、無防備よりも良いでしょう」といったものらしく、落雷がもたらす誘導雷サージの威力がいかに強力か！新ためて落雷の恐しさを実感しております。



落雷ガードコンセント

自動梱包機フル回転！

ヘッドライト・テール・グリル・ミラーなどの小物の困包が増え、PP ベットを掛ける手間がかなりの負担になり自動梱包機の専入に踏み切りました。ちょうどパート社員の欠員が出ているさなかで、人員不足を解消する以上の効果をハッキリしています。



汎用自動梱包機 AL801
日本包装機械(株)
定価 715,000 円

日本自動車リサイクル部品協議会が DVD 作制

10 月より自動車損害保険料の値上がりがあり「20 万円以下の軽微な事故修理には保険を活用するよりもリサイクル部品の活用した自費修理をおすすめします！」といった内容の事が損保会社より再々発信されています。

こうした動きに合せ協議会は「経済的で環境にやさしいリサイクル部品」と題したリサイクル部品の活用啓発 DVD を作制しました。

ご希望の方はフロント尾形までお話し下さい。



リサイクル部品協議会 DVD

豆知識

カローラフィールダー NZE61 エアロツアラーに 2 つのアイテム！

H24.5～普通のエアロツアラー刻印「1」内部スモーク色
H24.12～エアロツアラー・ダブルバイビー刻印「2」内部ダークスモーク色

簡単な見分け方は刻印での判断が確実です。



手前が普通のエアロツアラー「1」
後方がダブルバイビー「2」



H24.5～
エアロツアラー刻印「1」
内部スモーク色



H24.12～
エアロツアラー・ダブルバイビー刻
印「2」
内部ダークスモーク色

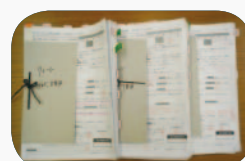
フレーム再発防止策の取組

納入された商品について返品・交換・値引などのクレームが発生した場合、お客様との対応が完了した時点で担当者はクレーム報告書を作り、社内で構成されたクレーム委員に回覧します。そして、月末までの総件数がリノベートニュースに公表されます。一方回覧されたクレーム報告書のクレーム原因の追求に「問題あり」と判断したクレーム委員は毎月開催されるクレーム委員会で審議事項として取り上げます。

ここで社内ルールの見直しを含めて、再発防止策についてさらに時間をかけた話し合いがもたれます。

お客様から上げられたクレーム内容を精査して対策を講じる。この繰り返しが、リノベートパーツが進化し続ける大きな推進力となっております。

皆様からの貴重なご意見をお持ちしております。



毎月クレーム報告書つづり