

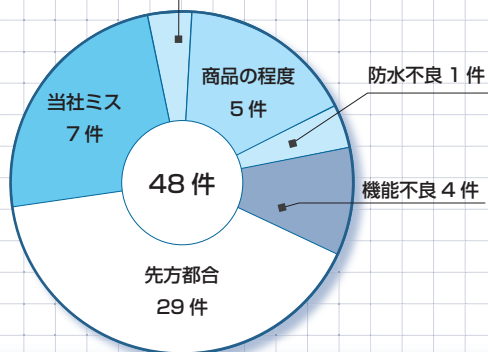
リノベートニュース

平成 25 年 12 月号 NO.139

2002.4 に取得した ISO9001 の 4 回目の更新審査が 2014.2 月に予定されております。この 12 年間 ISO の品質管理手法に従いリノベートパーツの商品改革を進め、お客様が求めるリサイクルパーツに作り上げたい!と努力してきました。直近の顧客満足度調査の要望事項には、「今のサービスをきっちと継続できるように努力してください」といった声が 20% に達しました。こうした皆様の声に支えられて、さらなるカイゼンに努め、リノベートパーツの品質・価格・アフターサービスを充実させて、たくさんのお客様に活用頂けるように努めてまいりますので、一層のご指導をお願いいたします。

11 月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 2 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	1 件	1 / 1,417	0.07%	右側の方がのびていて寸法が合わない。
フード	0 件	0 / 288	0.00%	
フェンダー	1 件	1 / 834	0.12%	ライト回りのカーブが合わない。
ライト類	7 件	7 / 2,132	0.32%	防水不良 1 件、機能不良 4 件、曇る 1 件、内部のクロームの濃うさに現車と差が出てしまう 1 件。
グリル・ドアミラー類	0 件	0 / 261	0.00%	
計	9 件	7 / 4,932	0.14%	

受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年式	商品名・クレーム	クレーム内容	対応
ウィッシュ ZGE 20 G H21.11	左ライト 1.8X	内側に付くグリルを留めるブラケットが付いていない。単品取りが出来ないので交換してほしい。	「ブラケット」が単品で購入出来ないの事を把握しておりませんでした。今後は「ブラケット」の有無を確認してご連絡致します。



ウィッシュ ZGE 20 G



ブラケットが装着状態



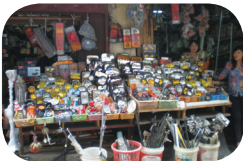
ブラケットを取り外した形状

JPA 日本パーツ協会のベトナム視察 20 名参加

11.7 ~ 11.11 アーネストベトナムハノイ工場を視察いたしました。2006.6 ベトナム政府より投資ライセンスを取得以来 2007.3 操業開始 2013.5 には第二工場稼働開始現在 90 名の現地社員で、ドライブシャフト・オルタネーターのリビルト生産をしております。ブランド名「RAP」です。



ベトナムハノイの中古部品マーケット風景



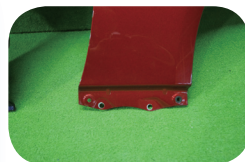
豆知識

レクサス GSE20
1S (セダン)・1S.C (2D クーペ) フェンダーの違い

レクサス 1S (セダン)	サイドステップの取り付け穴が一段
レクサス 1S.C (2D クーペ)	サイドステップの取り付け穴が二段



レクサス 1S GSE 20 セダン



レクサス 1S GSE 20 セダン



レクサス 1S GSE 20 2D クーペ

外国人のボデーショップの動向

当社から半径 10KM 圏内の地域は、2 名の社員によってルート営業を展開しております。この地域での上位 25 社の販売実績の 57.9% (4 月 ~ 10 月) は、外国人が経営するボデーショップです。特にバキスタングループは他のスリランカ・ロシア・イラン系から突出しています。日本人経営者もリサイクルパーツの活用を真剣に取り組む必要があります。

自動車損害保険料値上げから 2 か月経過

町の BS 様では・・・軽微な事故の入庫が減った! 10 年近くは修理せずには新車に乗り換える! 保険を使うか? どうかの話から始まって、修理に取り掛かるまでの打ち合わせに手間が掛かるようになった!・・・悲鳴とおもわれる声が聞こえてきます。新車はエコカーで安全運転装置が装着された車種が人気のようです。・・・BS 様のフィードバックが先々々に狭まってゆくのでは? と不安を感じております。

フロント新入社員紹介

14 年間勤務しました山本社員の後任として 11.1 よりフロントに新人福田みさ子さんが入社しました。現在研修中ですので電話には出ておりませんが、来春からは元気な声で電話デビューしますのでよろしくお願いします。

