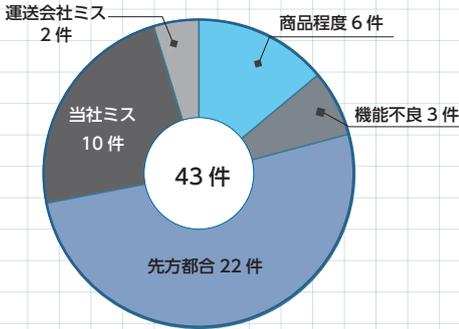


リノベートニュース

平成27年4月号 NO.155

H27年度がスタートしました。新入社員4名が加わり、いつもの年以上に社内の活気を感じています。総員70名の力を結集して、高品質で安価なリノベートパーツを増産し安定した供給に努めるとともに、より使い勝手の良いパーツに育て上げる取組を皆様と共に進めてゆくつもりです。リノベートパーツの保管・管理につきましては、今年度はバンパー棚を整備して、テントで大屋根を架ける工事を予定しています。又、コアを集める資材部社員の増強準備もすべて終了、3月より本格稼働していますので在庫の充実にもつながるものと考えています。今年度もリノベートパーツのご愛顧をよろしく願います。

3月のクレーム ⑦ 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	1件	1/1,511	0.07%	スリ傷が残ったまま出荷 1件
フード	0件	0/304	0.0%	
フェンダー	1件	1/866	0.12%	先端合わない 1件
ライト	6件	6/1,425	0.42%	ツメ折れ見落とし、取付欠け見落とし、LED点灯不良、バラスト不良、光軸不良、レンズ面の下部透明枠は歪んですき間が空く 各1件
ドア・Rゲート	0件	0/188	0.0%	
計	8件	8/4,294	0.18%	

H27年度キャンペーンは7月よりスタート

H27年度キャンペーンは7月1日からの実施で準備を進めています。更に出品アイテムを増し、お客様が「運送費の負担増」をキャンペーン品で解消して頂ける様に努力してゆきます。

	H23	H24	H25	H26
バンパー	3,801	3,904	4,343	4,369
フード	351	222	286	234
フェンダー	2,491	2,206	2,504	2,213
ライト	—	—	299	665
計	6,643枚	6,332枚	7,412枚	7,481枚

ヘッドライトの出荷量が2倍を越えましたので、さらにアイテムを増しお客様の声に応えてゆきますのでH27年度キャンペーンをご期待下さい。

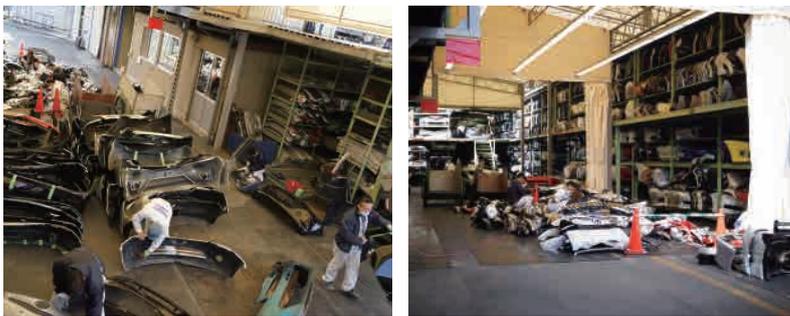
リノベートパーツの売上から見た市場動向

自動車保険の改定により、中古部品、リビルト部品の需要は追い風とみられるといったコメントが日刊自動車新聞紙上に多数あります。リノベートパーツを販売している国内市場では電話、FAXで受注するフロント業務は減少傾向にありますがYahooオークションなどのネット販売は堅調な伸びを続けています。全体売上は追い風というよりも微風状態といった感じです。

中古部品を活用しているボディショップさんは、これまでの仲介業者を頼って中古部品を購入する方法からネット上で自らが商品の程度を判断して価格の安い部品を探す自立した調達方法にシフトしているように見えます。海外市場では、円安の影響で中古車が海外へ大量に流出している状況の下でアフターマーケット市場を荷う輸出バイヤーが中古部品を求めて活発な動きをみせています。

入荷受入れ検品ヤード

バンパーの検品ヤードの隣りにヘッドライトの検品ヤードが増設され、4月1日より稼働しました。皆様にご迷惑をおかけする検品ミスによるクレームを無くせるように作業環境の充実に努めています。



ISO9001:2008 定期サーベイランス審査

年度末の忙しい時期(3.19~20)に開かれたサーベイランス審査でしたが、2002年に取得して以来、15年が経過していることもあり、日常の活動がISO9001の内容に沿ったものに定着しているので問題なく審査は終了しました。これからも「高品質で安価なリノベートパーツ」作りをまい進してゆこうと全社員で認識を新たにしました。



H26年度 新規顧客数と分類

新規顧客数はH22年度をピークに減少傾向が続いています。上位ベスト3の比率はH22年度で57%、H26年度で60%と新規顧客の半数以上は上位ベスト3に集中しています「仲間からの紹介」の安定した数値は当社社員の大きな励みとなっています。

単位: 件

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
HPから	33	50	72	78	60	34	38	42
YAHOO オクから	9	16	26	37	34	33	17	31
仲間からの紹介	35	45	41	36	46	35	28	30
ベスト3の比率	34%	47%	63%	60%	58%	48%	48%	60%
総件数	224	236	220	251	241	210	173	170

新しいお客様がリノベートパーツの良さを実感できるようにフロント・生産部一同努力してまいります。

H26年度「入荷待ち」ヒット件数報

H26年度「入荷待ち」ヒット件数は、受注当日に在庫が無かったコアが後日入荷した時点で、お客様に連絡して納品に結びついた件数です。当社では「頼りになるフロント」の証として成約率60%を目標にフロント業務の充実と迅速な情報配信に努めています。

4月~3月	入荷ヒット件数	成約件数	成約率	不要	保留
H26年度	3,913件	2,235件	57.1%	1,070	608
H25年度	4,240	2,378	56.0	1,195	667
H24年度	3,492	1,569	44.9	1,273	650
H23年度	4,112	1,639	39.9	1,189	1,284

考察

- ・入荷待ち配信サービスがお客様に周知されるにつれて成約率も確実に伸びております。
- ・H26年度は入荷受け入れ検品直後の「旬のデータ」に検索機能が加わり情報配信システムの強化が数値に表われました。