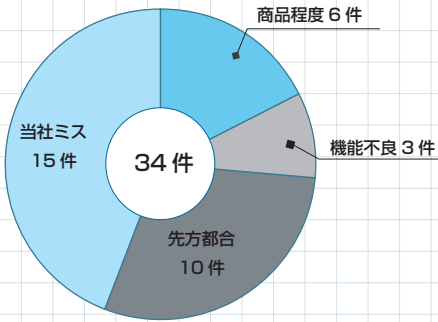


レポートニュース

平成28年2月号 NO.165

3月の年度末を目前にしてH27年度の総括を始めました。これまであまり出荷量がなかったRゲート・ドア類が前年対比で9.6%増となり、バックで損傷するケースの多いRバンパーについては24%増と自損事故の修理にリサイクル部品が活用されつつあると実感しています。部品全体の動きでは、自動ブレーキなどの安全運転装置の普及で事故が減少傾向にあり前廻り部品よりも後廻り部品の需要拡大が見込まれつつあります。販売部門では混載発送の多いフロントでの受注に力を注ぎ、お客様の運送費負担の軽減に努めました。これからも色々なカイゼンに努めリノベータパーツの利便性向上に努めてゆきますのでよろしくお願い致します。

1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	2件	2/1,443	0.14%	キレと歪みを見落とし、変形が残ったままサフェ吹く 各1件
フード	0件	0/236	0.0%	
フェンダー	1件	1/782	0.13%	鍍金ヶ所大きすぎる 各1件
ドア・Rゲート	0件	0/185	0.0%	
ライト	5件	5/1,103	0.45%	AFS警告灯が消えない 2件 光軸不良、ツメ折れ、取付欠け
計	8件	8/3,749	0.21%	

リノベータパーツの満足度調査報告 (有効回答数 168件)

営業に関する満足度

()内は前年度分

項目	ルート配達	発送・一般	業販
電話対応	4.5(4.3)	4.7(4.5)	4.1(4.1)
回答の早さ	4.4(3.7)	4.3(4.2)	3.5(3.4)
納品率(ヒット率)	3.8(3.2)	3.9(3.7)	3.5(3.1)
価格(品質とのバランス)	3.9(3.5)	3.9(3.8)	3.8(3.8)
クレーム対応	4.4(3.9)	4.3(4.2)	3.8(3.9)
営業全般の改善	4.0(3.8)	3.6(3.9)	3.3(3.7)
平均	4.2(3.7)	4.1(4.1)	3.7(3.7)

商品に対する満足度

()内は前年度分

項目	ルート配達	発送・一般	業販
フード	3.9(3.3)	3.9(3.6)	3.4(3.2)
フェンダー	3.8(3.2)	4.0(3.6)	3.4(3.5)
ライト類	4.4(4.0)	4.3(4.2)	4.3(4.4)
バンパー類	3.8(3.3)	3.8(3.7)	3.6(3.5)
同業者から直送した商品	3.6(3.2)	3.8(3.5)	3.5(3.4)
商品の品質向上	3.8	3.7	3.3
平均	3.9(3.4)	4.0(3.7)	3.6(3.6)

5点 : 十分満足 60% 向上 4点 : やや満足 50% やや向上 3点 : 普通 40% 同じ 2点 : やや不満 30% やや低下 1点 : 不満 20% 低下

アンケートの考察

- ・対面納品しているルート営業の評価はやや甘く、顧客へ直送が多く実際に商品を見ていない業者の間接評価はやや辛口となり、典型的な通販形態にある発送・一般はちょうど中間にある評価となっており重視した調査数値としてとらえております。
- ・納品率(ヒット率)の向上では業販で+0.4ポイントアップ、発送・一般では50%近い納品率と評価されています。こうした好循環が電話対応、回答の早さ、クレーム対応などの項目に高い評価をもたらしているものと考えています。
- ・ライト類に関しては安定した高い評価4.3(4.2)を維持しています。フード、フェンダーの評価が上がった主な要因はわかりませんが品質基準に準じた販売ルート選択がきちと機能し、フロントを通した商品アイテムの「品質のばらつき」が最少限に抑えられている点が評価アップにつながっていると思います。
- ・出荷本数を伸ばしているバンパー類は豊富な在庫量に寄る所が多いものの遠因としては「品質の評価」が背景にあるものと考えています。
- ・「品質と価格のバランス」の項目では、「やや満足」に近い評価を受けました。多量在庫などの商品アイテムは早期にキャンペーン品目に入れ販売還元を努めている点が評価されているものと考えています。さらにキャンペーン品目の拡大に努めてゆきます。

豆知識 ホンダ アクティトラック HA8 ヘッドライト 前期・後期の見分け方

前期 H21.12 ~ H27.3 レンズ NO100-22003
後期 H27.3 ~ レンズ NO100-62217

前期タイプが6年近く続いた為に後期が発売された情報をキャッチ出来ずにこれまで間違った認識をしていました。今回商品の誤発送で後期の存在を知った次第です。ご迷惑をおかけしました。



アクティトラック 前期



アクティトラック 後期

一般的にリサイクル部品の積極的な活用を控えている理由ベスト10

- | | | |
|---------------------------|-----|-------|
| 1位 品質にばらつきがある | 33件 | 23.0% |
| 2 部品代+送料の価格では、新品に比べ割安感がない | 21 | 14.6% |
| 3 調整や下地処理の手間を考えると面倒である | 18 | 12.6% |
| 4 変動する在庫での見積もりが難しい | 15 | 10.5% |
| 5 欲しい在庫がなく部品探しは無駄が多い | 12 | 8.4% |
| 6 外装品はボディ色が合わないと使わない | 12 | 8.4% |
| 7 保証が、明確でない | 10 | 0.7% |
| 8 修理後の仕上りや故障が心配 | 10 | 0.7% |
| 9 正しいパーツが届くか不安で急ぐ修理では使えない | 7 | 0.5% |
| 10 お客様からのニーズが少ない | 5 | 0.3% |

考察

- ・1位が品質問題、2位が価格となりやはり「品質と価格」の整合性があることも大切と痛感しています。
- ・お客様の工場で後戻りなくスムーズに作業が引き継がれる補修方法を模索することが、3位の「手間の省力化」につながるものと考えています。
- ・同一色では無理でもボディ色に近い色であれば活用チャンスは大きくなることもあり在確時の色情報は必須と思われるます。
- ・当社が進める入荷情報の配信は問い合わせ時に在庫が無かった商品が後日入荷した場合、フロントから知らせるサービスでこうしたサービスをさらに強化する必要性を痛感しています。

初めての中国旅行

昨年の暮れ、同業社が中国に設立したリビルト工場と解体工場の2社を見学し武漢と北京に出かけました。ちょうど大気汚染指数PM2.5が最大値を記録した時期と重なり、小学校は休み、自動車は奇数・偶数のナンバー規制が行われていました。走っている車はそれほど古い車が走っているわけでもなく、道路の渋滞もさほどでないのですが、武漢の空港に降り立った時には、とにかく空気がコークスを燃やしたときの匂いがしました。中国では、火力発電の燃料、重工業の燃料、地域暖房の燃料も全て石炭を利用していると聞きましたので、自動車の排気ガス以上に空気を汚す元凶がいくつもありそうです。北京では、車の解体作業を指導している日本人スタッフと話し合いがもたれたときも、彼らがときどき軽い咳をしていたのが気になりました。羽田に降り立ったときの雨上がり後の澄み渡った空の色、空気の味がおいしく感じた事、クラクションの音がきこえない静かな道路・日本に帰ってきた安堵感を強く受けました。



武漢の朝



東京の夕方