

■お知らせ

Eメールアドレス ホームページURLの変更のお知らせ

E-mail info@renovate.jp

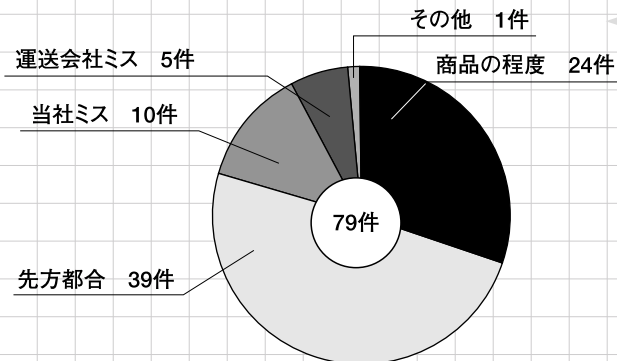
URL http://www.renovate.jp.

従来のアドレスも当分の間リンクされていますので使用できます。



セルシオC仕様

今月のクレーム①集計報告



自社のクレーム発生率を1%以内を目指しています。

商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳
バンパー	3 件	$\frac{3}{1337}$ 0.22%	歪が有り、パテ割れ、 取り付け欠け 各1件
フード	4 件	$\frac{4}{415}$ 0.96%	程度悪い2件、ライン合わない、 ヒンジ部曲り 各1件
フェンダー	6 件	$\frac{6}{927}$ 0.65%	手間がかかる3件 取り付けがあわない 3件
ライト	11 件	$\frac{11}{2054}$ 0.54%	水漏れ3件 光軸不具2件 メッキ汚れ1件

※ 確かな部品をお届けする為には、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。先方都合によるクレーム内訳は下記の通りです。ご協力お願いします。

クレーム②内容の紹介

車名・型式・年式	返品理由	原因・改善
インプレッサ WG GGA H12. Fバンパー	登録の仕方が不明確であった。	正しくは「Is除く スポルト用」と明記する所「Is 除くスポルト用」と記入してしまった。
ヴィッツ SCP10 H14 左ライト	表面のすりキズが取り切れていない。	レンズ磨きに関して様々な試行を繰り返し常にベストな技術を模索しています。レンズ磨き、コーティング、最終検査の工程で各作業者の技量をグレードアップしてゆきます。
デュエット M100A H10 右フェンダー	再生品といっても、もっと新品に近い状態まで仕上っているものと考えていた。鍍金部分の仕上りが悪かった。	ブラケット部等を鍍金した後サフェを塗布していなかったので印象が悪かったと思います。現在はこの部分はサフェを入れています。
オデッセイ RA4 H10.2 Fバンパー	塗装時点で気がついたが、素地に亀裂が入っていた。	裂けていた部分の補修が不完全でした。裂け目のヌイ作業等の重要な作業は作業時間をきっちと取って完全な作業を出来る環境を整えます。
アルデオ ZZV50G H13.1 グリル	素面ふちヒビあり。	入荷検品、作業中の検品と2度の検品をすりぬけて出荷されてしまいました。今後同様なクレームが続くようであれば基本的な改善をとります。
ミラージュ ディンゴ CQIA H12.12 右ライト	フェンダー寄りつめ1つ欠けの商品が届いたが、ぐらつきが大きく使用出来ない。	当社の判断ミスでご迷惑をおかけしました。ライト補修後に情報を流し“フェンダー寄りのツメ欠け商品は注意を要する”を徹底させました。

評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

評・指・要・苦	内 容	原因・改善
苦 情	FAX回答を受け、TEL確認した後、依頼書を入れたのに後から在庫ナシと言われた。9月中に2度続いている。	ご迷惑をおかけしました。当社では、TEL確認のあった時点で担当者が現物確認をするのがルールであります。記憶に頼り過ぎてこの様なミスをしてしまいました。対応策として出荷率の高い品うす品はFAX回答したものは入荷時の商品リストから消し込みを行う事にしました。
指 摘	バンパーカバーの溝の中、フォグ穴の中にブツブツ状にサフェが固まっていて落とす作業に大変な手間がかかった。 マスキングをもっときっちとやらないと使いものにならない。	従来のマスキングの範囲はメッキモールや網目、素地黒部分のみで行っていたため指摘の部分はマスキングをせずにサフェを吹いていたためサフェが飛び散って付着したものと思われます。 今回の問題を機に9月25日よりマスキングの施工範囲を広げこの様なサフェ飛散を極力抑える様に致しました。