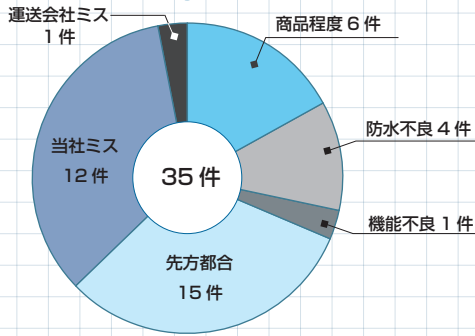


リポートニュース

平成28年8月号 NO.171

昨年あたりから損保会社様からの会社訪問の依頼が入ります。いずれの訪問も「自損事故のユーザーに安価な中古パーツを紹介したいので、当社の再生パーツの品質・生産工程を見学させてほしい」という趣旨です。当社も損保会社様とコラボ出来ればリノベートパーツの良さを毎回熱く伝えていきます。企画担当者から「具体的な施策を練り上げます」と話されお帰りになりますが、先に進んでいないのが実状です。自動ブレーキの発展・普及で、軽度の車体損傷が減少し、BS様の入庫も激減しています。そのうち中古パーツの出番も無くなり、せっかくの顧客サービスが時間切れになるのではと危惧しております。

7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	2/1,458	0.14%	修理不完全でライン出していない、ツメ欠け見落とし 各1件
フード	0件	0/281	0.0%	
フェンダー	2件	2/801	0.25%	歪み有りスキ間あく、補修範囲広く手間が合わない 各1件
ドア・Rゲート	1件	1/220	0.45%	ヒンジ側が沈み、クォーター側が浮く 1件
ヘッドライト	6件	6/1,111	0.54%	防水不良 4件、光軸不良 1件、光軸の割れ 1件
計	11件	11/3,871	0.28%	

豆知識 ダイハツ ミラ L275S H18.2～ 年式によるヘッドライトの変更ヶ所

① H18.12～H26.6 かさ無し レンズ番号 100-51870

② H26.6～ かさ付 レンズ番号 100-51871

車両のマイナーチェンジではなく、ヘッドライトのみの小変更のようです。

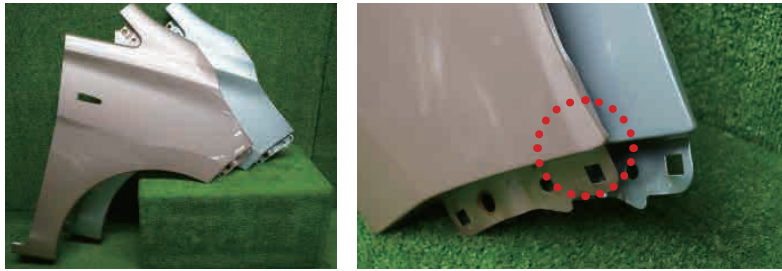


① H18.12～H26.6 かさ無しタイプ

② H26.6～かさ付タイプ

豆知識 日産デイズ B21W H25.6～と 三菱ek ワゴン B11W H25.6～フェンダーの見分け方

見た目の外観と取付ヶ所の形状違いはありませんが、先端部が一段折れているのがekワゴンのフェンダー(写真手前、ピンク色)です。

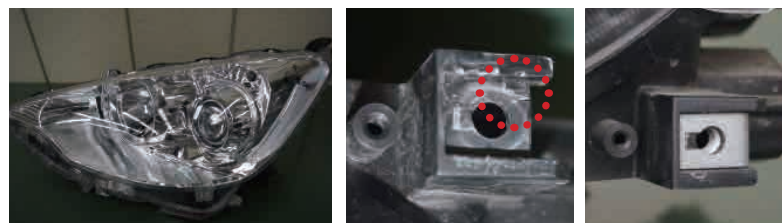


手前:ピンク ekワゴン
後:シルバーデイズ

手前、ピンクの先端部、一段折れている(ekワゴン)

アクワ ヘッドライトの補修方法

フェンダーと固定に使うブラケットに取り付いている固定金物を外すとほぼ全数にヒビが発生しています。アクワヘッドライトについては、固定金物が取り付いた状態で販売いたしますので、このヒビについては補修せずに、現状出荷販売にさせていただきますので、ご了解ください。



アクワ

入荷時のヒビ

現状出荷状態

「当社ミス」によるクレーム件数の原因調査

	4月	5月	6月	7月
H28年	8件	16件	15件	12件
()内は昨年度	(6)	(5)	(3)	(3)

これまで在庫確認、品出し、梱包、発送までの作業ごとにチェック体制を確立していましたが、4月より担当者の入替え人事があり、このチェック体制が機能せずに多数の商品誤発送が発生しました事を深くお詫び致します。原因としては、担当者が業務の流れを優先しすぎて自分の目でしっかりしたチェックが出来ていなかった点があげられます。部品知識の正確性強化とチェック体制の見直しで、クレーム件数の低減に努めてゆきます。

実費修理応援キャンペーン チラシ配布

H28年度キャンペーンの対象アイテムは536点と昨年(583点)よりもやや小ぶりですが、トヨタ系の人気アイテムを増やし、より魅力的な内容になっております。順次、皆様のもとへお届けいたしますのでご活用ください。すでに、対象アイテムに関しては、7月1日より新キャンペーン価格で販売・実施しておりますのでご安心ください。



顧客サービスの向上へ

これまで、Yahooオークション出品の商品データの作成は紙ベースで行われていました。このためパート社員3名が出品シートの内容をYahooオークションの登録画面に打ち込み、出品が完了していました。今回紙ベースで作られていた出品データシートをタブレット端末に置き換え、Yahooオークションの登録画面へダイレクトにデータを移すことが出来るようになりました。その結果パート社員による登録業務が不要となりました。このような業務改善で生まれた労働力を生かして、お客様との距離を縮める顧客サービスに向けられればと考えています。ご期待ください。

商品在庫棚のバーコード管理導入!

商品在庫の入出庫を円滑に、しかも非効率な管理の改善をめぐして第5次システム開発が8月よりスタートしました。これまで四つの課題について社内のIT化を進め、従来の管理手法を改め、「業務の見える化」を進めてきました。こうした改善で浮いた人件費は、コアの出荷や生産部門に回し、安価で高品質なリノベートパーツの維持に努めています。今回のシステム開発は、年内の完成をめざし、出荷ミスのない迅速な商品出荷を実現します。ご期待ください。