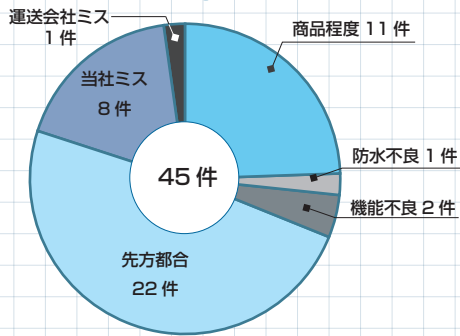


リポートニュース

平成 28 年 12 月号 NO.175

昨年は全国的に降雪量が少なく、クリスマスの頃になってやっとスキー場もオープンにこぎ着けたほどの暖冬でした。今年は 11 月下旬から早々と寒波が押し寄せてきているのでかなりの降雪量が期待できそうです。「ぶつからない車」が出回り始めて年々事故修理が減少しています。せめて冬ぐらい事故修理の入庫車両が増えてくれないかと雪頼みの期待が膨らみます。リノベートパーツの出荷量は 1 月から 3 月までが繁忙期にあたりますので、先行してコアの集荷動にフル回転で対応しております。年末に倉庫整理を予定している BS 様がおりましたら早めに電話ください。集荷にお伺いいたします。

11 月のクレーム 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	5 件	5 / 1,441	0.35%	歪み残り不完全、取付部歪みと帯黒部直し不完全、左上歪み直し不完全、歪みの為ライトが前に出してしまう、黒塗装部に目立つキズあり 各 1 件
フード	1 件	1 / 264	0.38%	補修部のライン合わない 1 件
フェンダー	0 件	0 / 784	0.0%	
ドア・Rゲート	0 件	0 / 247	0.0%	
ライト	7 件	7 / 1,226	0.57%	レンズにひび、上面ステー折れ、取付折れ、下の板欠けでぐらつく、防不良、レベリング不良、テール点灯不良 各 1 件
その他	1 件			F ホースメント : R が出ていないためパイプにあたる 1 件
計	14 件	13 / 3,962	0.33%	

豆知識 トヨタ パツン KGC30 H22.2 ~発売グレード「プラス Hana」前期・後期の違い

見た目の外観の違いは判別が難しいので刻印とレンズ番号による確認が必要です。

- H22.2 ~ H26.4 前期タイプ
 - ハロゲン 刻印 NB レンズ番号 100-51007
 - HID 刻印 NC レンズ番号 100-51006
- H26.4 ~ 後期タイプ
 - ハロゲン 刻印 NF レンズ番号 100-51399
 - HID 刻印 NG レンズ番号 100-51400



パツン KGC30



後期 ハロゲン

当社ミス例の内訳

車名・年式・型式	部品名、グレード	クレーム内容	対応
スパイダー RK5	R バンパー	左上に歪みが残っている	不完全な部分が残ったまま出荷していました。忙しさの中で見落としがありました。ここ最近作業がバタバタして作業ミスが多発している為、作業の引継ぎ時の検査を徹底するように作業員全員に周知しました。
アウディ A6 4G系	ボンネット オ YX009	A6 タイプでなく A4 の 8K 系が届いている。	A6 系という情報で入荷してきた商品だった為、そのままリスト作成から出荷に至ってしまった。情報の少ない外車部品であったので検証を怠った為のミスでした。再度、きちっと調べ今後の販売に結びつけてゆきます。

「お客様からの声」

Yahoo オークションに出品されている商品がフロントでは「在庫なし」の回答をもらうことがある。在庫の情報公開はどんな社内ルールで進められているか？教えてほしい！といったご意見を頂きましたのでお答え致します。

- 1 当社の最優先の受注窓口はフロントですが、入荷したパーツの一部に当社品質基準を満たさない状態のものはアウトレット商品の形態をとって Yahoo オークションに出品しています。また在庫量が豊富なパーツ類も出品しています。
2. 品薄商品が入荷した場合には、まず「入荷待ち」のお客様に連絡します。そのあと 3 日間フロントで注文を待ちますが、受注に繋がらない場合は、オークションに出品するケースもあります。出品後にフロントに注文が入った場合は出品取り消しをして、フロントからの受注を優先します。
3. ただしお客様からオークションに出品してある商品をください・・とフロントに連絡が入った場合は、オークションから落札して頂かないと販売できないルールになっています。
4. フロントから注文を頂けるお客様には原則「画像」が添付されていませんので、お客様との「商品程度のミスマッチ」を防ぐために品質基準に沿った商品を紹介しております。もちろんご希望があれば画像も送信いたします。
5. 商品程度よりも価格を優先する場合は、オークションからの購入が得策と思われます。この場合は「商品程度」の画像をよく見て購入することが必須です。

H28 年度 内部監査報告

今回の内部監査は、部門の具体的な行動項目がどのように継続的におこなわれ PDCA のサイクルが円滑に運用されているかを重点に、生産 5、営業 2、管理 2、計 9 課の監査が 2 週間にわたり実施され 11 月末に無事終了しました。監査では、軽微 0、観察 9、意見 16、評価 6 件の問題点が浮き彫りになりました。今後は指摘項目のカイゼンを進めリノベートパーツの品質向上を目指して努力してゆきます。



LED 点灯確認

LED を装着したテールライトの点灯不良のクレームが目立ち始めたことをうけて、H28.7 より入荷した LED 装着のテールライトの中で過去にクレームが発生した 6 車種に絞って全数点灯確認チェックを実施しています。7 月 ~ 11 月までの 5 ヶ月間で 391 個の点灯試験を実施、不良 11 個を見つけました。この結果点灯不良によるクレームは今のところ抑えられておりますが、早急に体制を強化して、全入荷数量の点灯確認を実施しクレームゼロを確実にしてゆきます。



風雨避けシートの設置

11 月の初雪は 54 年ぶりという寒波が押し寄せた日に待ちに待った風雨避けシートが荷捌きスペースに設置されました！冬場の繁忙期を迎え発送する商品も徐々に多くなりますので、スペースが広く使えることは大変助かります。良い商品を無事故で敏速に送れるようにカイゼン努力を続けてゆきます。



生産部スタッフ紹介

塗装課で勤務 10 年の阿部さん、冬場の水仕事を率先して引き受ける男気あふれる頼りにされているパート社員です。前職は帽子作りの職人さんで繊細な仕事を得意にしていたが、現在は課内のこまごまとした作業を担当しています。趣味のチャリダー歴 15 年を生かしてバイク通勤を続け、毎日一番乗りで出社しています。

