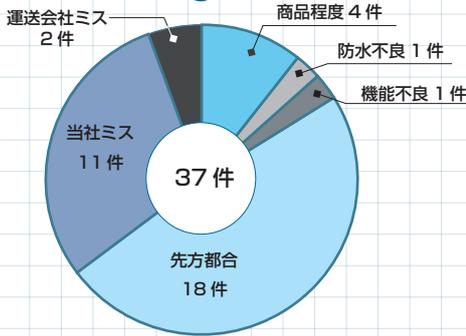


リポートニュース

平成29年2月号 NO.177

自動運転への取り組みは世界の自動車メーカーが開発競争を展開しており、そのスピードは目を見張るものがあります。現時点での「ぶつからない車」の安全支援システム程度の普及でも、事故は確実に減少傾向を続けています。近い将来には、修理工場に持ち込まれる車両は半減すると予想する人もいる一方で、高速道路以外の道路では、ノロノロ運転にイライラした運転手が増えて事故が増えるのでは？と、意見が分かるところです。リノベートパーツの将来展望は、予想できない空模様ですが、お客様のニーズに応え続けることが生き残れる道と考え、日々努力を重ね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	3件	3/1,460	0.21%	真中の修理部に波打ち有り、右コーナーのライン出ていなく歪みあり、サフェ乾く前に梱包キズあり 各1件
フード	0件	0/235	0.0%	
フェンダー	0件	0/772	0.0%	
ドア・Rゲート	0件	0/199	0.0%	
ライト	3件	3/1,155	0.26%	配線留め欠け及びバンパーサポート取付欠け 1件。ドアミラーの格納不良、防水不良 各1件
計	6件	6/3,821	0.15%	

豆知識 ノートE12 カラーパネル(グリルアッパー)の前期・中期と後期の違い

H24.9 ~ H28.11 前期・中期
H28.11 ~ 後期

見た目の形状は同一に見えますが並べると後期がひとまわり大きいです。違いの判別は裏側の取付けヶ所に補強がされたのが後期になります。



上段：前期・中期
下段：後期



上段：前期・中期
下段：後期

顧客満足度調査報告書 (有効回答数 132 件)

営業に関する満足度		()内は前年度分		
	ルート営業	発送・一般	業者	
電話対応	4.8(4.5)	4.7(4.7)	4.3(4.1)	
回答の早さ	4.5(4.4)	4.3(4.3)	3.8(3.5)	
納品率(ヒット率)	3.6(3.8)	4.3(3.9)	3.5(3.5)	
価格(品質とのバランス)	4.0(3.9)	3.8(3.9)	4.1(3.8)	
クレーム対応	4.4(4.4)	4.1(4.3)	4.0(3.8)	
営業全般の改善	3.8(4.0)	3.5(3.6)	3.3(3.3)	
平均	4.2(4.2)	4.1(4.1)	3.8(3.7)	
商品に関する満足度		()内は前年度分		
	ルート営業	発送・一般	業者	
フード	3.9(3.9)	3.8(3.9)	3.6(3.4)	
フェンダー	4.0(3.8)	3.9(4.0)	3.7(3.4)	
ライト	4.4(4.4)	4.5(4.3)	4.5(4.3)	
バンパー	3.8(3.8)	4.1(3.8)	4.0(3.6)	
他社から直送した商品	3.6(3.6)	3.8(3.8)	3.6(3.5)	
商品の品質向上は	3.7(3.8)	3.5(3.7)	3.6(3.3)	
平均	3.9(3.9)	4.0(4.0)	3.9(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

- 対面納品するルート営業の全体評価は4.2と高く、直送依頼の多い業者は、間接評価となり3.8と辛口となっています。発送・一般は受注からクレーム処理までフロントが担当する業務形態で注視しているポイントです。
- もっとも重視している「品質と価格の整合性」について、発送・一般では3.8と業者4.1よりも低い評価点でした。運送費値上の負担増による影響と思われる。混載値引きサービスをご利用頂ける様にお客様への周知徹底を計ってゆきます。
- 発送・一般でのリサイクルパーツの活用を控えている理由の一位は「部品代+送料では割安感がない」二位は「変動する在庫での見積りが難しい」三位は「品質のパラッキ」を指摘されました。安価で予想以上の手間のかからない手離れの良い商品が求められておりますのでカイゼンに努めてゆきます。

ISO9001/2015年版の更新審査

2月9日から2日間、品質マネジメントシステムの更新審査がはじまりました。ISO9001を取得してから15年目を迎えていますので、ISOの管理手法をつかった業務運営は社員の間でも定着しています。2015年版では「リスク」という「不確かさの影響」をどのように分析・回避し良い方向に導くか?などISOがより実践的な経営ツールに変わってきました。

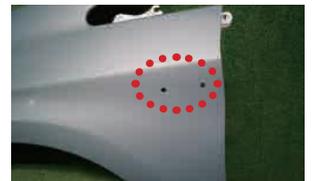


めんどくせ〜

プリウス50系の場合、フェンダー両サイドに貼りつけるハイブリッドのマーク位置を決める明確な基準がなく現場で苦労している声を聞きます。30系の際は2つの穴があり取付けはいたって簡単でした。どなたかうまい方法をご存じでしたらリノベートニュースでご紹介させて頂きます。



50系マーク位置



30系取付け穴

鉄か樹脂が軽量化で火花 (2017.1.19日刊から抜粋)

環境規制の強化から燃費改善やEVの航続距離を伸ばす為の自動車の軽量化は「待ったなし」の状況です。この軽量化に向けて化学メーカーの開発が進み、炭素繊維や樹脂の採用拡大に努めています。特にEVでは、鉄に対して強度が10倍重量が4分の1とされる炭素繊維の活用が見込まれています。コストを重視して従来通りの鉄を多用するか、大巾軽量化を実現できる樹脂系の活用に切り替えるのか、自動車メーカーの方針が自動車材料の勢力図を大きく変えることになりそうです。

生産部スタッフ紹介 ライト課クリーニング班 江川パート社員

PM2:00までの受注分は当日発送になるため、注文が集中したときのクリーニング班は、9台ある作業台からレンズ面を磨き上げるサンダー音が唸りをあげます。こんなときに頼りにされるのが百戦錬磨のベテランパート社員さん達です。顔にうっすら汗をにじませて作業に集中する姿は、まさに磨きのプロフェッショナル集団です。磨き一筋14年目を迎える江川さんの安定した仕事ぶりはクリーニング班の貴重な人財です。

