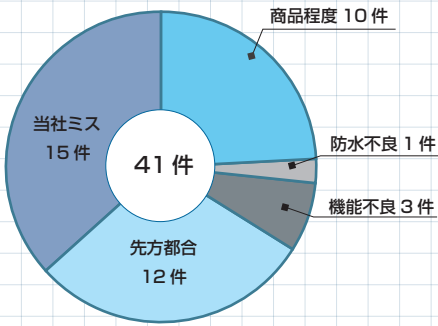


リポートニュース

平成29年3月号 NO.178

社長の「旬」は就任後20年から25年ぐらいといった本を読んだことがあります。たぶん守りに入る経営感覚では、社内の刷新も後手になり、会社の発展につながらないといった内容のものでした。当社もH29年度中に創業者にあたる前社長の長男が経営を引き継ぐことが内定しました。新社長の元で新生越谷フェンダーがスタートすることになります。現社長は34年間の在任期間を終えて、今後は新社長の相談役としてバックアップしてゆく予定です。リポートパーツがもっとも皆様にご愛顧されるように利便性を進化させてゆきますので今後共にご指導の程よろしく願います。

2月のクレーム ⑦ 集計報告

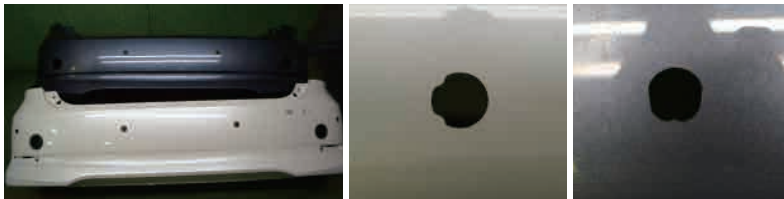


自社主力商品別クレーム (輸出版売はノークレームのため対象外です。)

商品別クレーム	件数	クレーム率	内訳	
バンパー	2件	2/1,429	0.14%	パテの巣穴が多くある、サフェが入っているヶ所にクラック発生 各1件
フード	2件	2/268	0.75%	フードの前面部の高さが合わない、ヒンジが合わない 各1件
フェンダー	2件	2/742	0.27%	補修したヶ所が厚くなり過ぎている、先端修正部分歪み 各1件
ドア・Rゲート	0件	0/224	0.0%	
ライト	4件	4/1,121	0.35%	バラスト欠品の条件違い2件、ハウジングの内部に破損、点灯不良 各1件
その他	3件	3/303	0.99%	グリル、メッキはがれ1件、ドアミラー格納不備2件
計	13件	13/4,097	0.31%	

豆知識 エスティマ R50系、Rバンパー年式による見分け方

外観、取付け部分の違いは全くありませんがバックソナーのセンサー穴の形状の違いがあります。



奥手前 ~ H28.6 H28.6 ~ センサー穴の形状 ~ H28.6 センサー穴の形状

豆知識 ジムニー・ジムニシエラ JB23,43.ヘッドライト年式による見分け方

H17.10 ~ H26.8
中期・後期 カサ無しタイプ
H26.8 ~
後期の最終 カサ付きタイプ
H26.8 ~ カサ付タイプ▶



点灯確認の拡大

ヘッドライトに装着されている流れるウインカーの点灯確認チェックを開始しました。今のところ対象車種はレクサスLX,RX、トヨタC-HRに限られていますが、今後はLEDが装着されている全アイテムのランプ類を対象に点灯確認を実施する予定です。



アンケート調査報告②

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 ()内は昨年値

順位	理由	件数	割合
1	品質にばらつきがある	24件	(33)
2	部品代 + 送料の価格では、新品に比べ割安感がない	14件	(21)
3	調整や下地処理の手間を考えると面倒である	12件	(18)
4	変動する在庫での見積もりが難しい	10件	(15)
5	欲しい在庫がなく部品探しは無駄が多い	7件	(12)
6	外装品はボデー色が合わないが使わない	5件	(12)
7	保証が明確でない	6件	(10)
8	修理後の仕上がりや故障が心配	10件	(10)
9	正しいパーツが届くか不安で急ぐ修理では使えない	4件	(7)
10	お客様からのニーズが少ない	7件	(5)

○上位1,2,3と6の共通事項は、購入後の「不確実な手間」を嫌うものであり、全体の58%(59)に達しています。4.5では購入前の「無駄な手間」を嫌うもので、17%(19)です。つまりリサイクルパーツは、純正パーツよりも予想外の手間が掛かるので利用したくないといったBS様が75%(78)に達しています。中古部品の活用は利益アップにつながらないといった意見集約と考えます。今後の展開としては、お客様の工場でスムーズに作業が引き継げるような補修方法の改良と購入までのアクセスの短縮が顧客ニーズのキーワードと思われる。

○下位の7,8,9,10では、リサイクルパーツを利用する「不安」を訴えているBS様が全体の27%(22)に達しています。リサイクル業界の努力も必要ですが、リサイクルパーツへのエンドユーザー様からの強い活用要請の後押があれば、BS様の活用不安は一気に吹き飛んでしまうように思えます。

入荷ヒット率推移表

年度	入荷ヒット件数	成約件数	成約率	不要	保留
H28 (4月~2月)	4,158件	2,548件	61.0%	1,354件	256件
H27 (4月~3月)	3,988	2,364	59.2	1,267	357
H26	3,913	2,235	57.1	1,070	608
H25	4,240	2,379	56.0	1,195	667
H24	3,492	1,569	44.9	1,273	650
H23	4,112	1,639	39.9	1,189	1,284

- ・H23年度から調査を開始して以来、6年目のH28年度で初めて60%の目標値を達成しました。来期はさらに高い目標にチャレンジしてゆきます。
- ・保留件数の減少はお客様の元にフロントから連絡するタイミングが早まっているものと考えます。一方、不要件数ではH26年度を境に増加傾向にあります。BS様への修理車両の在庫減が修理に着手する期間を逆に早めているとも考えられます。
- ・「入荷待ちヒット件数とは…受注当日に在庫が無かったコアが後日入荷した時点でお客様に連絡して納品に結びついた件数です。

スタッフ紹介 塗装課 千野パート社員

業界ネットワーク「ジャブラ」に出品するバンパーの写真撮影を担当していますが、当日受注・発送が多い日には、下地作業からサフェーサ吹きまでの作業手順の中で、流れの悪い工程の応援に入ります。千野さんが率先垂範する気負いのない丁寧な作業は、課内全体の空気感となって、他のパート社員に伝わり塗装課の静かなプロ集団を形成しております。8名のパート社員のまとめ役も担う入社14年目を迎える貴重な人材の一人です。



スキー準指導員検定に挑戦

毎週末、福島県南会津のスキー場に通いつめている社長がスキー準指導員検定に挑戦しました。結果は不合格! コブ斜面で転倒したとのことですが、学科試験も合格点に点数及ばず「年齢とボケの壁」が予想外に高かったようです。結果よりもプロセスが大切と来年も挑戦する様です。…家庭も大切にしてください…。

