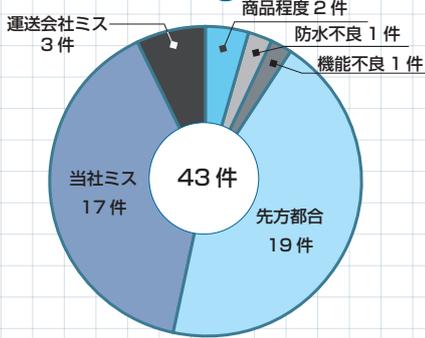


リポートニュース

平成 29 年 12 月号 NO.187

フロントの積極的な営業展開のツールとして「入荷情報の配信」サービスを H23 年度から続けています。スタート時点の成約率は 35% でしたが、カイゼンを重ねてきた結果 現在は 67% 近い数値をコンスタントにあげています。入荷情報を心待ちにしているお客様の中には、大量の入荷がある月・火・金を一区切りとしてリサイクル部品を探し続けているところがあります。H30 年度は「入荷情報の配信」をもっと便利なものにするための IT 化を進める計画であります。BS 様にとってリノベートパーツがもっと身近な補修パーツとなるようにカイゼンを続けてゆきます。

11月のクレーム ① 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 | 1件 | 1/1,259 | 0.08% | 表面ボコボコで仕上が雑 |
| フード | 0件 | 0/258 | 0.0% | |
| フェンダー | 0件 | 0/653 | 0.0% | |
| ドア・Rゲート | 0件 | 0/228 | 0.0% | |
| ライト | 3件 | 3/1,103 | 0.27% | バルブ留め欠けている。光軸不良、防水不良 各1件 |
| 計 | 4件 | 4/3,501 | 0.11% | |

当社確認ミス例

| 車名・年式・型式 | 部品名、グレード | クレーム内容 | 対応 |
|-------------------|----------------------|---------------|---|
| フィット GP5 H29.8 後期 | Fバンパー HYB L ホンダセンシング | 形状の異なるものが届いた。 | 前期のF/Bは全グレード共通ですが後期はHV-S、RS、Lホンダセンシングのグレードは、ローアは別体、その他のグレードは、一体形になっていました。新しい車種はきちっと調査して発送します。 |
| AD VAY12 | 右ライト DX | 光軸不良 | 光軸モーターが取りつく部分の部品が外されていた状態で発送していました。再度部品を装着して、光軸検査をしました。光軸調整ができませんでした。このアイテムでの光軸不良は初めての事で今後注視してゆきます。 |

クレームのカイゼン報告

ヘッドライトのステーが大きく飛び出している車種では、輸送中に破損するクレームが多くいろいろな対策がなされてきました。結局、想定外の衝撃から守るために緩衝材をステーの突起部分に装着させる対策が一番効果と判断して採用することになりました。



豆知識 レクサス GSE30 系 IS と GSC10 系 RC のボンネットの見分け方

IS: 表面にあるキャラクターラインがガラス寄りまでくっきりと入っている

RC: キャラクターラインが途中で無くなっている

先端ライト部の形状に多少の違いが見受けられますが、キャラクターラインでの判別がもっとも有効と考えます。



レクサス IS フード



レクサス RC フード

豆知識 ハリアー ZSU60W とハリアーハイブリット AVU65W Rバンパーの前期・後期の違い

見た目は全く同一ですので、クリアランスソナーのセンサー穴形状が違っています。したがって、センサー無しの場合の形状違いはありません。

センサー穴形状の違い

○前期 H25.12 ~ H29.6
穴形状 A



○後期 H29.6 ~
穴形状 B



H29年度 4月~11月「入荷待ち」ヒット率

| H29 | 入荷数 | 成約数 | 不要 | 保留 | 成約率 |
|--------|-------|-------|-----|-----|-----|
| 4月~11月 | 3,584 | 2,397 | 978 | 208 | 67% |
| AVE/月 | 448 | 300 | 122 | 26 | 67% |

このサービスは荷降し直後の入荷受入れ検品作業が終り次第入荷予約をされているお客様に連絡しているものです。

ISO 内部監査の実施 H29.11.13 ~ 27

お客様からフロントに寄せられた評価・苦情・クレームなどがきちっと精査され対策が講じられているか? 品質維持管理がきちっとなされているか? お客様のニーズに沿ったサービスが提供されているか? こうした事項を自主的に監査するのが内部監査です。監査委員は持ち回りですので他部門の活動を知る勉強の場にもなっております。



新人社員紹介 ライト課 糸井社員 (22才)

「ここでの仕事が自分にあったものか? 好きになれるかどうか? それまではパート社員で働かせてください」と逆の入社条件を受け取るようになりました。一ヶ月後、勤務態度も良好でしたので当人からの申し出を受けて社員採用が決まりました。現在はライト磨きの研修中ですが、プラモデル作りの趣味を持っているので将来はライト補修作業分野での活躍も期待されます。



若い世代の台頭

共に H27.4 月に入社した商品管理課の冨岡君と三原君、入社 3 年目を迎えた二人が揃って入荷した検品済みのバンパーの在庫リストを作っていました。一方がバンパーの形状から瞬時に車名・型式・年式 (前期・後期)・グレードを読み上げる作業です。双方に確かな商品知識がないと一向に終わらない作業ですが、二人が気負うことなく淡々と作業している姿に若い社員の成長ぶりを垣間見た思いでした。

