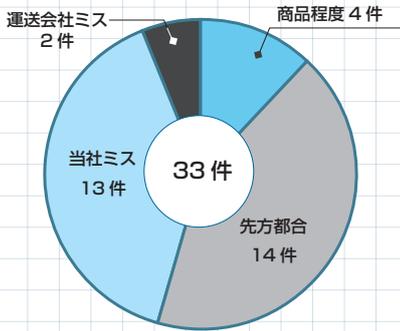


リポートニュース

平成30年2月号 NO.189

関東一円に25センチ以上の積雪をもたらした朝・早めに出社できた社員達を中心となって、まず門扉に吹きだまつた雪がきから始まりました。70名の従業員の出社に影響の出ないように駐車場や通路の除雪など、徐々に出社した従業員たちも加わり一気に除雪作業が進みました。前日からの大雪で駐車場に車を残して相乗りして帰宅した従業員さんの中には、歩いて出勤する人もいましたが、なんとかAM9:00にはほぼ全員が揃い業務は支障なくスタート出来ました。従業員へのひた向きの努力の結晶によりリノベーターツが支えられていることを改めて感じた大雪の朝でした。

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	3/1,212	0.24%	削り作業が甘く不完全、歪み部分見落とし、Rスポイラー割れ有り 各1件
フード	0件	0/229	0.0%	
フェンダー	0件	0/614	0.0%	
ドア・Rゲート	0件	0/216	0.0%	
ライト	1件	1/1,082	0.09%	補修ヶ所強度不足の為取れた、1件
計	4件	4/3,353	0.12%	

豆知識 スバル XV、ハイブリッド車 GPE 系 HID ライトの前期・中期の見分け方

見た目の外観での違いは分かりづらいので刻印で判断しています。

前期 (初期) H25.6 ~ H26.12 刻印「1P」

中期 H26.12 ~ H27.10 刻印「1X」

(後期 H27.10 ~、ハイブリッド車の HID ライトはクリアランスの形状が変わり、見た目の判別が可能です)



XV ハイブリッド車 GPE 系 前・中期



ハイブリッド車前期刻印「1P」



ハイブリッド車中期刻印「1X」

豆知識 スバル XV、ガソリン車 GP7 系 HID ライトの前期・中期の見分け方

見た目の外観での違いは分かりづらいので刻印で判断しています。

前期 (初期) H24.10 ~ H26.12 刻印「1F」

中期 H26.12 ~ H27.10 刻印「1W」

(後期 H27.10 ~、ガソリン車の HID ライトはクリアランスの形状が変わり、見た目の判別が可能です。)



XV ガソリン車 GP7 系 前・中期



ガソリン車前期刻印「1F」



ガソリン車中期刻印「1W」

H29 年度 顧客満足度調査報告書

(有効回答数 127 件 (132))
() 内は前年度分

営業に関する満足度

	ルート営業	発送・一般	業者
電話対応	4.5 (4.8)	4.6 (4.7)	3.9 (4.3)
回答の早さ	4.1 (4.5)	4.4 (4.3)	3.2 (3.8)
納品率 (ヒット率)	3.8 (3.6)	4.4 (4.3)	3.2 (3.5)
価格と品質のバランス	3.9 (4.0)	4.1 (3.8)	3.9 (4.1)
クレーム対応	4.3 (4.4)	4.4 (4.1)	3.7 (4.0)
営業全般の改善	4.0 (3.8)	3.6 (3.5)	2.9 (3.3)
平均	4.1 (4.2)	4.3 (4.1)	3.5 (3.8)

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

○営業全体評価では、対面納品するルート営業で 4.1 (4.2)、直送依頼の多い業者さんは、間接評価のため辛口傾向になり 3.5 (3.8) いずれも評価を下げています。中間評価として位置づけている発送・一般での評価 4.3 (4.1) はフロントが一番注視しているところです。○価格と品質のバランス (整合性) では平均 3.96 (3.96) と同様な評価を得ました。これは毎年 500 品目以上のキャンペーンのアイテム提供が評価をうけているものと考えます。また相次ぐ運送業者の値上げの影響でお客様の送料負担が増大している中で、当社は一梱包の混載比率を上げることで従来通りの送料を維持しております。こうした点も高い評価を頂いている背景と思われます。

ECO パテ 2 の使用決定 (钣金課)

作業者への安全配慮から有機溶剤を使用していない環境配慮型パテとしてディーラー系内製工場で広く使われている ECO パテ 2 が当社の作業環境に適しているか? 研磨性、乾燥時間、密着性、やせ具合等の施工性に問題ないか? 等の実証を続けてきました。冬場の乾燥時間の問題ではヒーター等で作業室全体を暖めていけば大きな影響が出ないことが分かりましたので、今回導入を決定しました。2月中旬より全面的な使用を開始します。



カイゼン 報告

改善前: 商品クレームが発生した場合ただちに交換分を出荷しています。この交換分のコアは、クレーム内容をきちんと把握した社員が同じようなクレームが発生させないコアを選別して生産部の補修工程に回していました。しかし生産部ではクレーム内容を把握しないまま作業を進めていたために交換送りの商品が再びクレームになることがありました。
改善後: 交換指示書にクレーム内容を明記したメモ二枚を添付、一枚は梱包係へ、もう一枚は部品に付け生産部の補修部門に回すことになりました。
効果: 補修担当課でクレーム交換理由が明確に記載されているので、再クレームの減少につながりました。



監視カメラの画像を見て・・・

7年前に設置した監視カメラの映像を見慣れていたせいか? 年末に新しく増設したカメラから写し出された映像のクリアーさに技術力の進歩を感じ取った。ふと、この監視カメラの性能のように7年間の間に当社も発展・進化してきたのだろうか? と、リノベーターツのバックナンバーを開いてみた・・・特別な感慨深い記事はなかったが、お客様のニーズに何とか応えたいといったひた向きの姿勢は変わらずに社内がありました。



完璧のスマートキーが簡単に解錠

最先端をゆくスマートキーがいたも簡単に窃盗犯によって解錠されているようです。その原理は・・・窃盗犯がキーを所有するドライバーと車両を特定すると、そのドライバーに接近し、所有者のキーの微弱な電波を中継器で受信し、増幅して当該の車の傍らで待ち受ける共犯者と車に向けて転発信する。そこで共犯者がドアをかざすと車は所有者が接近したと勘違いし、ドアはその場で簡単に開き、エンジンも素直にかかるといふものです。このリレーアタックにたいする防御装置 (防御方法) はいまのところ未開発なのが実状。文字通り高級車の危機です。

BEST ニュース NO175 より抜粋