

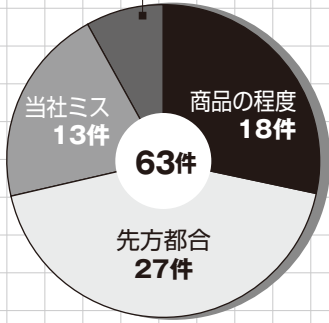
リポートニュース

平成21年1月号 No.80

リポートニュースの発行回数が今年の1月号で80回を数えました。足掛け7年が経過した事になります。この間さまざまな問題に直面いたしました。皆様からの助言を頂きながら解決に努力した結果、今日まで無事営業を続ける事が出来ました。現在直面している未曾有の経済危機に対して、当社も厳しい経費削減を行っております。一方でお客様のニーズに応えるサービスをちゅうちょなく実施し、お客様と一緒にこの危機を乗り越える覚悟であります。本年もよろしくお願致します。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 5件



●自社主力商品別クレーム（輸出販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	4件	4/949 0.42%	ナンバー付く所L字変形、手間がかかる、取付け切れ、取付けヒビあり 各1件
フード	3件	3/299 1.00%	ライン合わない 2件、歪みあり 1件
フェンダー	3件	3/778 0.39%	ライン合わない、手間がかかる、寸法が合わない 各1件
ライト類	8件	8/1736 0.46%	光軸不良 3件、水滴曇り 2件、ハイ・ロー切替コネクター外れ・レンズ面キズ・レンズ内ゴミ 各1件
トランク・ドア	0件	0/55 0%	
計	18件	18/3817 0.47%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています。)

※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

▲受注、管理ミス例の内訳

車名・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
パモス HM2 H19.7	右フォグユニット □-ダウン	レンズ部分は同じ物であるが裏のステーが違い、単品も出ない為、使用出来ない。	ステーが単品購入が出来ない事を把握していませんでした。ステーの有無を解答してゆきます。調査中に多くの車種でフォグ回りに付くステーはASSY販売になっていました。
エブリィバン DA62V H17.8	フード JOIN	キャリアTRのフードが届いてラインが合わない。	H12.5~のキャリアTRのフードはVANとは異なる事を忘れました。VANとTRの形状を再確認しました。先端に折り目ラインが入っているのがVANです。
フーガ Y50 H17.6	左ドアミラー 13Pカメラ付	形は似ているが、別体のカバーを付けようとしたらささるツメの位置が合わない、カメラの位置・形も違う。	送ったものはフーガでなくV36スカイラインでした。取付部の形・カメラの形が違う事を確認しました。

緊急メッセージ

年末に実施されましたアンケート調査の中で… ネットオークションに力が入り過ぎて、従来の顧客を大切にしていなかった…と 言ったご指摘を受けました。

この件につきまして当社の販売方法を述べさせていただきます。

TEL、FAX、業界ネットを通してリノベートパーツを販売する場合は、顧客の車両情報からフロントスタッフが部品を特定し品質基準に適合した商品を発送しております。

一方ネットオークションでは、品質基準外のもの写真を添付する事により部品の程度を正確に把握して頂き、買い手の判断で購入して頂く方法です。

「品質」と「価格」の折合いを買い手が自己責任で決定するものです。

この様な2チャンネル販売体制を取る背景には、年々お客様からの品質要求が厳しくなっており、これらのニーズに継続的に応える一方で、基準外商品の販路も確保する必要性があったからです。

ご理解の程よろしくお願致します。

電話回線が ISDNから光に変わりました。

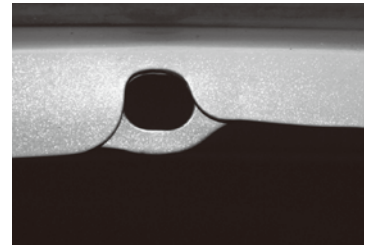
代表FAX番号は **048-758-1154** のみに なりましたので、従来の 1153 は使用できませんので よろしくお願致します。

ご協力のお願

クラウン180系のボンネット形状が究極の衝撃吸収構造になっており、裏骨に低強度

ラインが2ヶ所設計されています。 側面の折り返し部分も写真の様な構造に なり、軽微な衝撃にも破断して力を吸収

する仕組みになっております。 この商品につきましては細心の注意を もって発送致しますので、到着後のお取 扱い方法にもご注意下さるようお願い 致します。



ご指摘事項の改善①（アンケート調査結果より）

昨年12月に実施しましたアンケート調査の中でご指摘があった問題点の改善策を各部 で検討に入っております。

改善①：「バンパーの足付けが甘い」といったご指摘を受けて根本的な解決方法を話し 合ってきました。

塗料メーカーとの打ち合わせの結果「足付け専用 ペーパー」を使用する事が決まり、只今配達エリア

で効果の程を検証しております。 皆様からの貴重なご意見を糧に、リノベートパーツ を進化させてまいりますので今後ともご指導の程 よろしくお願致します。



KF 越谷フェンダー株式会社

〒339-0056 埼玉県さいたま市岩槻区加倉7598の1
E-mail info@renovate.jp URL http://www.renovate.jp

TEL 048-758-1151
FAX 048-758-1154
IP 050-5555-1810