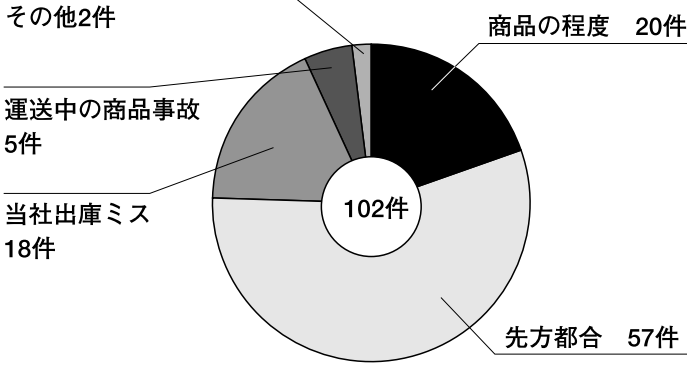


# リポートニュース

## No.7

お客様から寄せられた評価、指摘／要望、苦情の第2回目の報告書をご紹介します。8月には指摘、要望合せて8件ありましたが今月は1件に減り、一方苦情は7件が8件と逆に増えていました。この現象は当社の力不足の為、要望事項解決に時間がかかり苦情にかわったものと理解しております。社員一丸となって対応してまいりますので、よろしくお願い致します。

### 今月のクレーム集計報告



**自社商品のクレーム発生率を1%以内を目指しています。**

商品の程度のクレーム内訳	クレーム率 (クレーム数 / 出荷数 × 100)
バンパー 4件	4本 / 1367 × 100 = 0.29%
ボンネット 6件	6枚 / 463 × 100 = 1.30%
フェンダー 5件	5枚 / 895 × 100 = 0.56%
ライト 3件	3個 / 1655 × 100 = 0.18%
トランク・ドア 2件	2枚 / 86 × 100 = 2.33%

◆◆◆ 確かな部品をお届けする為には、車検書情報と現車の特別仕様情報が必要です。ご協力お願いします。◆◆◆  
先方都合によるクレーム内訳は下記の通りです。

- |                  |     |                 |    |
|------------------|-----|-----------------|----|
| ①. 未修理 (見込み注文)   | 13件 | 注文ミスのベスト3       |    |
| ②. 商品イメージが合わなかった | 7件  | ①. 年式違い         | 4件 |
| ③. 予算不足          | 5件  | ②. ノーマル・ディスクの違い | 3件 |
| ④. 注文ミス          | 32件 | ③. グレード違い       | 3件 |

### お客様からの要望事項とその対策

●FAX解答に記入されている当社の用語が理解しにくいので、きちっと説明してほしい。

**対策** FAXの解答スペースに制限がありますので、下記の意味で用語を使用しています。

**カバー** バンパーのカバーのみ (ホースメント、ステ、フォグ等は無し。)

**ユニット** ライト、テールフォグ等のユニットの状態

**補修品** ランプ類、グリル等の取付け箇所を補修する為  
中1日時間を要する商品 (補修済なら当日出荷可能)

**社外品** 純正部品以外の新品部品

**パネル** ドア、トランク等のミラー、ガラス、内張り、ランプ類が付いていない状態。

**グレードにより在庫あります** グレードにより使用する商品が違う為、細い情報が必要で、折り返しご連絡をお待ちしております。

**年式により在庫あります** 年式により使用する商品が違う為、細い情報が必要で、折り返しご連絡をお待ちしております。

**時間分** バンパーの補修に通常より手間を要する為、中1日時間を要する商品。

**钣金大** ボンネット、フェンダー等のパネル商品の補修箇所の大きい商品多い商品。

**品薄** 在庫数の少ない商品 (売切れてしまう可能性有り)

**ダブリ** 在庫商品1点のみで複数の問い合わせを受けています。

**複数回答している商品です** ダブリと同じ意味

**かたじ悪い為洗いのみの商品です** 部品単体では直しきれない形 (歪み) が残るコアを現状出荷するものでお客様の元で取付け合せをしながら使用していただく商品。

**塗装悪い為洗いのみの商品です** バンパーのクリアーがラッカシンナーを使用するとちぎれてくるコア、以前に補修したことがあるコア、などを現状出荷するものでお客様の元で入念な下地処理をして使用していただく商品。

### 評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

月日	評・指・要・苦	内容	対応・お客様
1 11月 7日	苦情	梱包時のガムテープが剥がれていてフェンダーの先端が折れていた。(今回で2回目)	バーゲンカンパニー様
2 11月19日	苦情	電話を何回かけても話し中になっている。*電話回線が不通になり、顧客に迷惑をかけた*	桜井商会様
3 11月19日	要望	バンパーの補修は良いのだが、出来たら洗いのみで安価にて提供して欲しい。	森下自動車様
4 11月19日	苦情	钣金物は合わない時があり、合わせに苦労する。	イレブンオート様
5 11月19日	評価	ライト関係は仕上がりが良い。	イレブンオート様
6 11月19日	評価	程度の良いフェンダーで作業が楽になった。	杉山自動車様
7 11月22日	苦情	パテの巣穴及びサーフェンサーの液だれがあり、リノベートニュースとは内容が違うのではないか。	ユーボディアンドペインティング様
8 11月25日	苦情	右のライト・クリアランスの注文なのに左が届いた。	B・S竹内様
9 11月27日	苦情	Fバンパーのサーフェンサーの吹き方が雑で表面がザラザラになっていた。	ターボ商会様
10 11月27日	評価	テール不具合有りと言っていたが、使用にはさづつかえなく、とても助かった。	PROフィットカーテクノ様
11 11月27日	苦情	程度の良い物と言われたが、一度補修してある物だった。良く確認して欲しい。	秋葉自動車様
12 11月28日	評価	商品の程度を紙に書いてFAXしてくれるので、とても使いやすい。	B・Sサイトウ様
13 11月28日	評価	他社から送られてくる物も越谷フェンダー依頼分は破損がほとんどない。	サンオートサービス様
14 11月29日	苦情	社外品の補修ライトが中途半端なやり方で終わっていた。	インフェンティインター様

評価 5件 要望 1件 苦情 8件