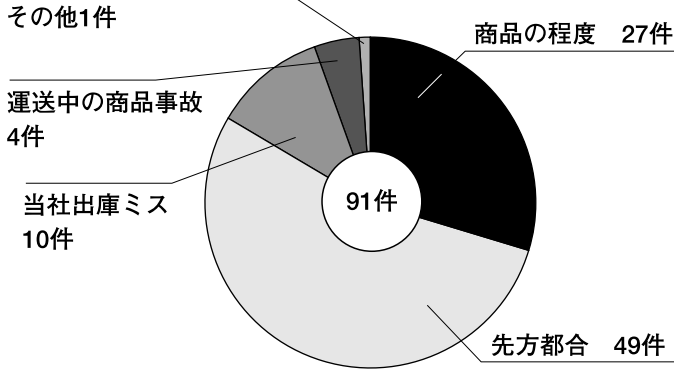


リポートニュース

No. 8

前回、評価／苦情報告書を掲載しました所、お客様から当社の対応・改善方法の報告がないというお叱りを受けました。今後は必ず問題解決の方向性を示し、具体的な取組みを公表致します。お客様の声を羅針盤として使い勝手の良いリノベートパーツを作り上げていくのが社員全員の目標です。リノベートパーツにお気付きの点がありましたらフロント、営業マンに御指摘下さる様、御協力お願い致します。

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	クレーム数	クレーム率 (クレーム数 / 出荷数 × 100)
バンパー	5本 / 1284	0.4%
ボンネット	3枚 / 413	0.73%
フェンダー	15枚 / 845	1.78%
ライト	4個 / 1458	0.27%
トランク・ドア	0個 / 80	0%

◆◆◆ 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 | 7件 | ④. 左右違い | 4件 | 当社ミスによる | |
| ②. 予算不足 | 6件 | ⑤. ダブリ注文 | 3件 | ①. 車種違い | 2件 |
| ③. 年式違い | 4件 | | | ②. 梱包ミス | 2件 |
| | | | | ③. グレードによる品違い | 1件 |

評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

月日	評・指・要・苦	内容	対応
12月 2日	評価	バンパーの全サフェ仕上げ商品は、程度も良く価格も安くとても良い商品だった。	全サフェ仕上げの受入れ本数を今後増やしてゆく予定です。
12月 3日	苦情	バンパーの表面及び横面はきちんと補修されていたが、すそ及び下面が歪んでいた。	ブルーバードU14のバンパー下面の歪みは新品の状態でもありましたが、これらの歪みが事故後のものであるか注意を払います。
12月 6日	苦情	1時間以上に送ったFAXの回答の返事がない。	公休・病欠が発生し、御迷惑をおかけしました。30分以内の回答を厳守致します。
12月13日	指摘	2～3日前に電話で在庫の確認及び価格を聞き、「それをお願いします。」と答えたが、まだ商品が来ない。	他社からの発送品の場合、到着日時の連絡が不備な点がありました。担当営業にも受注報告をする事にします。
12月16日	評価	ボンネットの程度が良く作業しやすかった。程度の良い再生品であったが為に、高評価が得られた。	今後この様なコアが集まる様に資材部一同努力してまいります。
12月17日	指摘	钣金・補修しない物は、その分価格を下げて欲しい。	将来的にはこの様なニーズが数多く寄せられるものと予想しておりますが、現状では、補修を前提とした生産システムとなっているので御理解をお願いします。
12月24日	苦情	直送分で送られてきた商品の程度が悪かった。	商品の事前情報と現品の差が御迷惑をおかけしました。出荷元には、事情を話し今後の対応をキチンとする様お願いしました。
12月25日	指摘	ボンネットが完全に補修されていなかった。	ボンネットは特に取付け時の歪みが指摘されます。仮付けをした上で塗装作業に入る事の御協力をお願いします。
12月25日	指摘	ライトのクリップ等は新品部品として注文しても単品で出ない物もあり、ユニットとして使えない商品もある。	「クリップが付いていない返品」は過去にも例がありました。その都度商品管理課の方へ情報を流し、その対応をして来ました。データ不足を反省しています。

評価 2件 指摘 4件 苦情 3件 計9件

クレーム内容の紹介

車名・型式・年式	返品理由	原因・改善
プレサージュ U30 11.9 右ライト キヤノンユニット納品	前期、キャノンのコネクターの取付け部が違う	前期タイプでコネクターのタイプが2種類ある様子。パーツリストに記載なし。メーカーに問い合わせましたが不明との事。
ローレル HC35 9.12 左ライト	フェンダーとライトの間についているゴムパッキングが補修してあるが、ゴムがとれていた。	ゴムパッキングのはがれは接着材を使用して補修しているが、完全に修復出来ていなかった。修復作業を改善してゆきます。
チェイサー JZX90 5.11 ボンネット	依頼した钣金屋さんか後々バテやせの恐れがありそうなので今回は新品を使用します。	
ミラウォークスルーバン L500V 8 左フェンダー	ウォークスルーバンのみ違うタイプのフェンダー使用の様子	見積もりガイド等にも違いは載っていません。特別なタイプの車のデータ収集を活発にします。

耳よりニュース

「ライト預かり洗浄」の業務が大好評

アーティストJZS147の黄ばんだライトがスッキリ、コンフォートYXSIOの内部の黒ズミがピッカピカ。詳しい説明書を御希望の方は担当、栗原まで

業界ニュース

- 当社出展決定**● 第2回国際オートアフターマーケット EXP02003 平成15年3月6日、7日、8日、9日、四日間開催致します。当社のブースでは、ライト補修、バンパー補修等について実演も行いますので、皆様からの御意見をお待ちしております。入場券は後日発送させていただきます。担当 青木