

リポートニュース

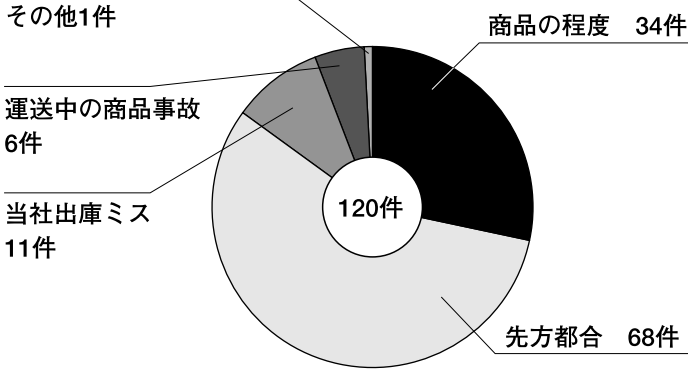
No.10

国際アフターマーケットショー（3月6日～3月9日）の期間中多数のお客様に当社のブースにお立寄り頂き、ありがとうございました。電話で毎日お話しているお客様と直接お会い出来るのもこの様なショーに参加させて頂いているおかげと考えております。来年もまた皆様にお役に立つ様な出展、実演を計画いたしますのでご期待下さい。

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	2本 / 1459	0.14%
ボンネット	9枚 / 483	1.86%
フェンダー	13枚 / 961	1.35%
ライト	9個 / 1487	0.61%
トランク・ドア	1枚 / 72	1.39%



◆◆◆◆ 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。◆◆◆◆

評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

月日	評・指・要・苦	内容	対応
1 2月6日	指摘	ライト類の「ツメかけ」等の商品は、通常価格と同価格と言う事について理解できない。	当社では商品の均一性を保つために商品基準を作り、補修作業に取組んでいます。今回ご指摘のあったツメかけの商品については、ツメの重要度が低い箇所のもと判断して販売しているものです。ご理解の程をお願いします。
2 2月14日	苦情	届いたフェンダーが钣金跡がありラインも出ていないあいまいな钣金をせず丁寧な仕事をして下さい。	「自分のミスでお客様にご迷惑をかけてしまい申しわけ有りませんでした。お客様の苦情を受け入れ、二度とないように仕事をしてゆきます」(担当者から報告書)

評価 0件 指摘 1件 要望 0件 苦情 1件 計2件

クレーム内容の紹介

車名・型式・年式	返品理由	原因・改善
セレナ PC24	裏板の微妙にずれていてきちんと取り付けが出来なかった。	裏板を外したものはギスが小さくてもいらないというお客様もいますので、要望通りの出庫を考えてゆきます。
バサラ JHU30 H11	光軸の押さえ部が外れていた。	光軸調整の問題が2件寄せられました。検品時(入庫・補修・出庫)の点検事項としてあげ、再発防止に努めます。
ディンゴ CQ2A H11.3	フォグ用Fバンパー(1300cc 1500cc)とFバンパーの丸フォグ用の穴があるもの(1800cc)との違いで返品です。	排気量で2種類あることがわかりました。商品管理課全員に伝えました。
カロラ AE114 H8.1	社外のFバンパーを購入したがフェンダーとラインが合わない。	裏面から見ると、上側のバンパーに歪みがありました。その為下側のバンパーと合わないものと判断します。この車種の在庫にあるバンパーを全量チェックして再発防止に万全をつくします。
タウンエースノア CR50G H11.3	右ライトのくもりが発生しました。	防水不良が無かったので、内部洗浄後の乾燥不足によるものと考えます。冬期間中は乾燥時間を特に入念に行います。
エクストレイル PNT30 H13.4	ボンネットTBOとNAとの違い。	外観的には同じでしたが、裏面に短いボルトが何本かありました。

クレーム内訳

先方都合					当社ミス					
内訳	計	返・交・値	発送	納品	内訳	計	返・交・価	発送	納品	部署
使用しなかった	17	返 17	7	10	年式違い	2	返 1・交 1	0	2	商管
年式違い	9	返 4・交 5	7	2	フォグ種類違い	1	返 1	1	0	商管
予算不足	6	値 6	0	6	グレード違い	1	返 1	1	0	商管
了承の上程度悪	4	返 3・値 1	1	3	TBO・NA違い	1	返 1	1	0	商管
ノーマル・ディス違い	4	返 1・交 3	3	1	SD・HB違い	1	交 1	1	0	商管
左右違い	3	返 2・交 1	2	1	ノーマル・ディス違い	1	返 1	1	0	商管
ノーマル・エア口違い	3	返 1・交 2	2	1	類型と年式がずれている	1	交 1	0	1	第1営
再生品不理解	2	返 1・交 1	2	0	グレード違い	2	返 1・交 1	2	0	第1営
見ってから決める	2	返 2	0	2	品納品間違い	1	交 1	0	1	ルート営
スボ種類違い	2	交 2	2	0	グレード違い	3	返 3	2	1	第2営
了承の上品違い	2	返 1・交 1	0	2	不明の品違い	1	返 1	1	0	第2営
ASSY希望	1	返 1	1	0						