

# リポートニュース

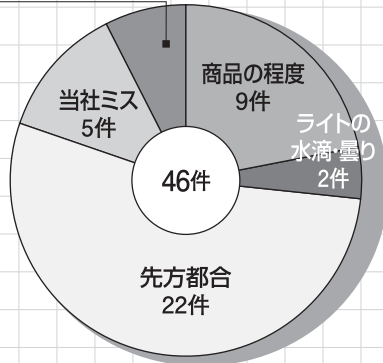
平成22年9月号 No.100

リポートニュース100号達成!

H14.4品質マネジメントシステムISO9000を取得した直後の6月、リポートニュースがスタートしました。それから8年以上休刊する事もなく、特集号も7号まで発行する事ができました。リーマンショック以降、国内・輸出販売共に大きな売上高の落ち込みを経験しましたが最近になって徐々に回復の兆しが見えてきました。回復の道を早期に歩み始められたのも「リポートニュース」を通じ、日頃からお客様とキャッチボールがうまくできていたおかげと感謝しております。お客様からの熱いエールをバックにさらにリポートパーツを進化させてまいりますので、今後もご指導よろしくお願ひします。

## 前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス3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	2件	2/1060 0.19%	補修部未接着、キズの上にサフェ手間がかかる 各1件
フ ード	1件	1/289 0.35%	右角押され長さ合わず 1件
フェンダー	2件	2/761 0.26%	輸送中こすれキズ、下地悪く塗装剥がれる 各1件
ライト類	3件	3/1624 0.18%	光軸調整棒折れ、光軸不動、光軸モーター内サビ 各1件
トランクドア	0件	0/78 0.0%	
計	8件	8/3812 0.20%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています。)

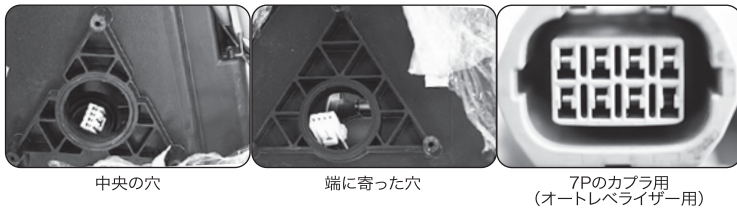
※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

## 受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
ベリーサ DC5W H17.1	右ライト DS ユニット No.◎200546	バラストを付ける所の形状が違うものが届いた。 △…現車 △…届いたもの	バラストを付ける所の形状違いはマツダの車種によくある事なので把握していました。ベリーサのHIDライトに関して…マニュアルレベ用(カブラ8P)オートレベ用(カブラ7P)の2種類の区分で販売していましたが、今回マニュアルレベ用の中でもマツダ特有のバラスト部の形状が2タイプある事を知りました。
ヴィッツ SCP10 H14.9	Rバンパー上下 F	前期タイプのモールなし用が届いた。H14.12が変わり目と覚えていました。	グラビアとRSのみH14.12が変わり目。FはH13.12が変わり目でした。
カローラルシオン NZE151N H21.12	Fバンパースポ付き STD スタイルングパッケージ エアロVer.	けん引フックのスポイラー用めくらぶたが単品でとれない!	単品でめくらぶたが純正購入できない事を知りました。回答時にめくらぶたの有無も合わせて回答してゆきます。

## ベリーサDC5Wヘッドライトの種類

H16/6~H17/12マニュアルレベライザー用(カブラ8P)はバラストの穴が真ん中にあるタイプと、端に寄っているタイプの2種類があります。H17/12~オートレベライザー用(カブラ7P)はバラストの穴が真ん中にあるタイプです。



## 商品倉庫の完成

解体業許可取得の為、解体ヤードとして設備していた土地が、今回更新を断念したおかげで商品倉庫として生まれ変わりました。補修作業が終了した商品化されたパーツが、倉庫内に点在して煩雑を極めておりましたので1ヶ所に集中保管する事でかなりの効率化が図られます。今回の設備投資が「出荷締め切り時間の繰り下げ」など、お客様のサービス改善につながる様に努めてまいります。



2F ライトヤード



1F フェンダーヤード

## ライト課 カイゼン例

入荷検品時に見つかった表面に深いキズがあるものは一旦作業場に持ち帰り、研磨担当者が実際の作業をして商品になるかどうかを判断していたので販売までの時間ロスがみられた。

**カイゼン後**： 研磨担当者が検品に参加、その経験値から商品化できる程度のキズを即判断し、すぐに商品化に着手するシステムに変更した。

## 生かす…

〈ブログから抜粋〉

創業当時から続く「コアの仕入れ」は、社長自身が積極的に関わってきた業務である。地方へ「コアの買い付け」にトラックを走らせた。当時は仕入れルートの開拓途上という時期でもありコアを求め疲れ果てて車の中で寝る事もあり、かなりハードな業務内容であった。それで、社長にもしもの事がおこった場合(前社長を交通事故でくす)社員に迷惑をかけずに会社がきちっと整理出来るようにと会社の規模が拡大していく過程で数件の生命保険に加入してきた。この生命保険の中に経営者の退職金補填金として活用される様に60才のピークに徐々に解約返利率が下がっていく契約内容のものがあった。コアの仕入れ部門が確立、5名の社員が担当している現在、体力的にハードなこともなくなり、健康管理は自分自身の生活習慣にゆだねられてきているので、ひとまず目的を達成した保険の解約返礼金を有効利用したいと考える様になり、8月に実行に移した。「商品倉庫」これがこれまで健康であった証として具現化したものである。久しぶりの大型投資である。これを生かした営業戦略をあれこれ考えるのは、夢が影らみワクワクする仕事である。