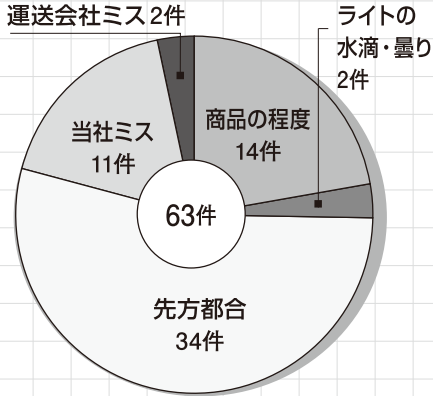


# リポートニュース

平成22年11月号 No.102

スクラップインセンティブの減税措置が終了した後、新車販売台数は前年対比▲26%という数字が出ましたが、ディーラー筋では想定内の数値として一般的に受け止められた様です。当社の担当セールスマンに今後のディーラー戦略を聞いてみると…この1年半の間、客が押し寄せるショールームに閉じこもって新車を販売し続けてきたので、これからのセールスは、この間の空白を埋める為に「得意先回りに汗を流す営業スタイルを貫らぬれば、先が見えてくるでしょう」と話していた。一方中古部品販売は、使用済み車両が片端から解体されて中古部品を売りたいでも売るスキ間がなくなった状況が続いていました。新車販売も中古部品販売も空白の1年半を取り戻す為に汗を流さねばならない事は確かです。

## 前月のクレーム 集計報告



## ●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	5件	5/1,177 0.42%	取付部割れ、歪みあり、左右フェンダー側隙間あり、口の中補修部ボコボコ、乗車中に割れ発生 各1件
フ ード	0件	0/397 0%	
フェンダー	3件	3/847 0.35%	ライト周り合わず、小さなへこみ数ヶ所あり、裏板脱着してあるので程度良くない 各1件
ライト類	5件	5/2536 0.20%	光軸空回り、光軸不具合、水漏れ、レンズ留め2ヶ所外れ、ロービームが点灯しない 各1件
トランクドア	0件	0/79 0%	
計	13件	13/5,036 0.25%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています。)

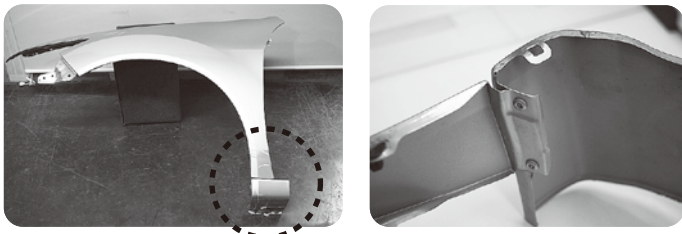
※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

## 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
エスティマ R50 前期	グリル G ④ G067	現車はエアラスですがグリルをメッキ仕様にしたためあえてG用を落札した方がない！(事前に付け替え可能かを問い合わせをしている)	「形状は同じです」と回答しました。クレーム後よく見比べてみると下面のツメがエアラス用の方が多い事が分かりました。
レガシー BR9 H22.8	右フェンダー 2.5GT S パッケージ	取付は合う。ライト周りも合うけれどラインが違う。アウトバックが届いている様だ！	スタンダード系とアウトバックの違いを把握していませんでした。アウトバックのフェンダーはタイヤハウス回りのラインが多く、張り出しも大きい事を確認しました。
スパシオ 121N 中期	右ライト	リフレクター部が正常に動かず、光軸調整が出来ない	光軸チェックを行いました結果、左右の調整は問題なく上下には少ししか動かず一定の場所から空回りしました。分解し光軸の受けを調べると溝がほとんどなくなっていました。原因として一方向に光軸を動かし続けた事で溝が削れてしまったものと考えられます。問題解決までに若干の時間を下さい。

## ホンダ系フェンダーのリベット留めアンダーパネル

アコードツアラCW2.アコードSD CV2 (20/12~) のフェンダー下部にリベット留めになっているアンダーパネルがあります。現状でのパーツリストではフェンダーと一体になって販売されている様です。当社での販売方法はアンダーパネルが付いた状況かどうかを必ずお知らせしますのでよろしくお願ひします。



リベットで留めのアンダーパネル

## ISO9001 内部監査の実施

11月12日より2週間、内部監査を実施します。内部監査はお客様との信頼をより強いものにする為。やるべき事をきちっとやっているか？常に品質向上に努める行動をとっているか？発生した問題の大小にかかわらず、再発を防ぐ問題解決に努めたか？…こういった点を社員がそれぞれの部門を監査するものです。実施期間中は担当者が一時的に不在になることもありますがが極力ご迷惑をおかけしない様に努めますのでよろしくお願ひします。

## アンケート調査にご協力お願いします。

今年度も顧客満足度調査の時期になりました。BS様から貴重なご意見、ご要望をお聞きして「リノベータパーツの使い勝手の良さ」をさらに高めていく材料にしたいと考えております。年内いっぱいには配達・発送する商品と一緒にアンケート用紙を送りますので、ご協力の程お願ひします。尚、ホームページでもアンケート投稿サイトを用意しておりますので、こちらからのご協力でも結構です。

## 入荷情報の配信サービス

「入荷待ち」の連絡を受けているお客様にはもちろんの事、3日以内にフロントにてオーダーを頂いたお客様のもとにも「入荷情報」を配信するサービスを展開しております。特にお問ひ合せ・注文時に「〇〇日まで入荷次第連絡してね～」とフロントに声をかけて頂ければ必ずご連絡致しますのでご利用下さい。

## 年末年始の業務予定

**年末** 12月27日(月)まで通常業務です。  
(12月28日(火)は、社内清掃の為、午前中の受注のみとなります)

**年始** 1月5日(水)より通常業務となります。

休業中は、ご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願い致します。