

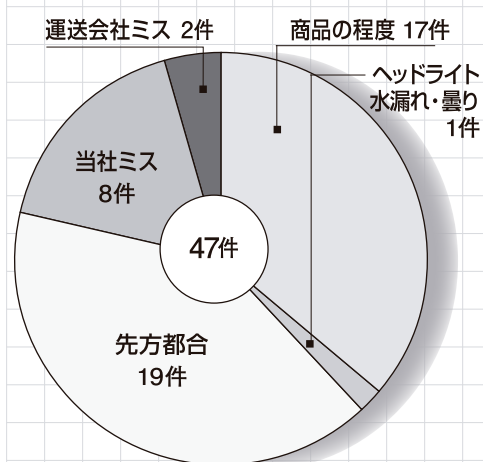
リポートニュース

平成23年10月号 No.113

2002年4月品質マネジメントシステムISO9001を取得したとき以来品質方針の中に「在庫情報を公開しより多くのお客様に良い商品を提供する」とあります。この方針を守り貫いて9年が経過。2011.10月時点でのネット上での公開リアル在庫が8,000点を超えました。近々の顧客ニーズは「品質と価格のバランスのとれた商品を顧客自身の目で判断して購入したい!」と言った傾向が強くなっています。画像が添付された公開リアル在庫は顧客ニーズの変化にマッチした販売方法であると位置付け強化しております。リサイクル部品販売の24Hショップとして皆様からの末長いご愛顧を頂ける様に努力してまいりますのでよろしくお願い致します。

前月のクレーム ⑦ 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	2件	2/1196 0.17%	歪み・膨らみがある、センサー穴が大きい 各1件
フード	2件	2/341 0.59%	グリル部分に隙間あく、前後の寸法あわず 各1件
フェンダー	1件	1/851 0.12%	鍍金部2cm位ズレ 各1件
ライト類	9件	9/2014 0.45%	中曇り・水滴・水漏れ、光軸調整できず 各2件 取付部曲がり、中線キズ、レンズが5mm位出ている、液ダレ、裏の光軸部割れ 各1件
グリル・ドアミラー	1件	1/431 0.23%	DM折り畳みできず 1件
計	15件	15/4,833 0.31%	

(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
レクサス IS 250 GSE20 前期	左ライト	ライトの色が違っている 現車はメッキ 刻印 [Ⓜ] 届いたものはグリーンがかって いる 刻印 [Ⓜ]	刻印に関してはIS標準仕様は「E」「W」IS-Fは「P」IS-Cクーペは「3」とH22.8までは、その区別だけでした。「E」「W」の明確な区別ははっきり訳かっていません。今回、返品されたライトは他の在庫と比べると色味が濃いものでした。ISに関して色味のクレームが初めてなので経過観察とします。
マークX GRX130 H22.1	左ライト(中メッキ) 250G リラックス	送られてきたのが中黒です	フロントでお客様から「リラックス」と聞いた時に「リラックス」の中にさらに「SPACリラックス」の区分があるのを認識していなかったので「リラックス」で指示を出してしまいました。SPACリラックスの場合は中メッキでリラックスの場合は中黒です。

豆知識 ヴェルファイアANH20/25W,GGH20/25W H20/5~販売中 ヘッドライトのグレードの見分け方

グレードは2400、3500cc共にV,X,Zの3種類あります。取付は共通ですが、ハウジングの色に微妙な違いがありますので番号表示でグレードを判別するのが確かです。

- ③.....2.4V/2.4X ANH20/25W
- ④.....3.5V/3.5X GGH20/25W
- ⑤.....2.4Z ANH20/25W
- ⑥.....3.5Z GGH20/25W
- ④と⑥はAFS機能付きタイプ
- ③と⑤はAFS機能無しタイプ



改修工事

新しい倉庫の改修工事が9月9日にスタートしました。大きな倉庫の空間を有効利用する為、2層にする構台の鉄骨組が始まりました。1層はバンパー、フード、フェンダー類の商品置き場として2層はコアの置場スペースとして活用する予定です。



アンケート調査のご協力ありがとうございました。

今回のアンケート調査 (H23.7.1~9.30) で160件のお客様からご協力を頂きました。只今集計に入っておりますのでリポートニュースの12月号で調査結果をご報告します。貴重なご意見を参考にリノポートパーツの信頼向上に努めてまいります。

ホットー息コーヒータイム

被災地のあなたに 詩集 百歳より 柴田トヨ香

最愛の人を失い 大切なものを流され あなたの悲しみは計り知れませんが でも生きていれば きっといい事はあります お願いです あなたの心だけは 流されないで 不幸の津波には 負けないで

ウェブ上の情報公開は順調に進んでいます!

H23.10.6現在リアル在庫

	H21	H22	H23
Yahoo オークション出品数	3,800	5,150	7,125
Yahoo オークション出品数	400	740	876
計	4,200	5,890	8,001

※当社HP上では、リアル在庫ではありませんが社内在庫 (毎週水曜日更新) が見られますので在庫状況の目安としてご参考下さい。