

リポートニュース

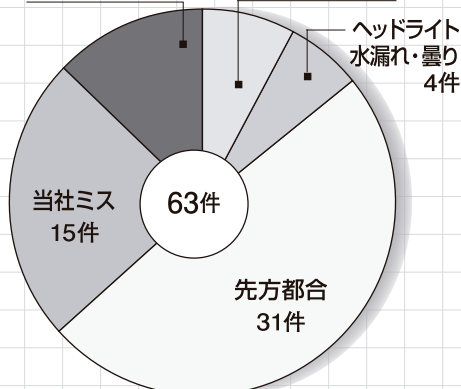
平成23年11月号 No.114

顧客満足度調査の結果をもとに生産部・営業部で具体的な改善行動の取り組みが始まりました。今回の調査でBS様・同業他社様から189件のアンケートを回収できました事は当社への期待の大きさを物語るもので真剣に受け止め、改善に取り組む覚悟しております。アンケート調査期間中にとどまらず平時でもフロントがお聞きしたお客様からの声は「評価・要望・指摘・苦情・報告」として関係部門にきちっと伝え改善の方法を探っております。リポートパーツの進化は「皆様からの声」に応え成長を遂げておりますので、今後ご指導をよろしくお願ひします。

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。)

運送会社ミス 8件 商品の程度 5件



商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳	
バンパー	0件	0/1267	0%	
フード	0件	0/314	0%	
フェンダー	1件	1/853	0.12%	ライン合わず 各1件
ライト類	3件	3/1994	0.15%	レンズ内に傷 シーラー部の仕上がりが汚い 光量が弱い 各1件
グリル・ドアミラー	1件	1/414	0.24%	素地部2~3cmの剥がれ 1件
計	5件	5/4,842	0.10%	

(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
ウイッシュ ZNE10G H17.2 前期	左ライト XSパッケージ	光軸がきかない (左右は動くが上下調整ができません)	以前、光軸作動のクレームが集中した為ライト課で光軸チェックをして出荷していたものですが、同様なクレームが再発しました。チェック体制の見直し、強化に努めます。
ヴィッツ KSP 90 H22.10	左右テール F	バルブ式(52-185)を注文され出荷したが現車はLED式(52-187)であった。	レンズ番号を確認しておけばクレームが発生しなかった。デザイン的な違いはLEDの場合「蜂の巣」のデザインで一目瞭然の為、現車入庫前の部品注文であった様でした。
ウイッシュ ZGE 20G	フード	「合わせが難しい」というクレームで交換を送ったが同様なダメージの商品が届き再度返品になった。	交換分として送った商品の钣金ヶ所は一度目と変わらず側面であった。「交換分」として钣金作業者が認識していれば防げたクレーム内容でありました。社内コミュニケーションの徹底を計ります。
キューブ BZ 11 H16.10	右ライト	類型からグレードがSX.SXLTDが特定されたので確認せずにSXでグレードを確定してしまった。	お客様のライト内部はシルバーばい色で当社は中黒でした。H.22.5のリノベートニュースで紹介しましたがステアの所のマークを識別すれば発生しなかったクレームです。お客様のマークN、当社がHでした。マークでの識別が最も正確です。

豆知識 「キューブBZ11 前期」キセノン ハロゲンのグレードによる見分け方 ステアの所のマークがポイント

ステアのマーク	年 式	仕 様	グレード	
			キューブ(2列シート)	キュービック(3列シート)
「C」	H15/10 ~ H17/5	キセノン	SX70th-II EX / SX Limited アジェクティブ	EX / SX
「3」	H15/10 ~ H17/5	キセノン	EX / SX	
「H」	H14/5 ~ H17/5	ハロゲン	SX	
「N」	H15/10 ~ H17/5	ハロゲン	SX70th-II EX / SX Limited EX MDCD セレクション SX MDCD セレクション アジェクティブ コンラン	ライダー トラビス } 以外の グレード



顧客満足度アンケート調査報告 販売先別評価一覧 (有効回答189件)

	営業業務についての満足度			
	配達	発送一般	発送業者	ネット
電話対応	4.2 (4.4)	4.4 (4.4)	3.8(3.9)	
回答の早さ	3.2 (3.9)	4.1 (4.0)	3.3(3.3)	
問い合わせ部品の在庫率	3.4 (3.4)	3.6 (3.6)	3.7(3.6)	
品質と価格のバランス	3.6 (3.2)	3.8 (3.7)	3.6(3.8)	
クレーム発生への対応	3.3 (3.8)	3.8 (4.1)	3.7(3.9)	
前回と比べ営業の改善	3.4 (3.6)	3.6 (3.8)	3.4(3.5)	
平 均	3.51 (3.71)	3.88 (3.98)	3.58(3.66)	
商品についての満足度				
フード	3.5 (3.2)	3.4 (3.6)	3.1(3.2)	4.0(3.8)
フェンダー	3.5 (3.0)	3.4 (3.5)	3.1(3.3)	4.4(4.0)
ライト	4.2 (4.1)	4.0 (4.1)	4.2(4.6)	4.5(4.3)
バンパー	3.6 (3.9)	3.5 (3.5)	3.4(3.4)	4.6(3.6)
同業他社から直送した商品	3.4 (3.3)	3.3 (3.5)		
平 均	3.64 (3.32)	3.52 (3.64)	3.45(3.62)	4.37(3.92)

※5点：充分満足 4点：やや満足 3点：普通 2点：やや不満 1点：不満

ホット一息コーヒータイム

競 馬

詩集 百歳より 柴田トヨ著

先に走っている馬より みんなの後に居て 風を切って必死に 追いついてくる 馬が好き

がんばれ がんばるのよ 私はテレビに叫ぶ

始めはビリでも やれば一番になれる 貴方だって きっと出来るわ

考 察

●リポートパーツの商品評価はフロントと接点のない「ネット顧客」の方が従来からの顧客層に比べ高い評価(平均4.3)をうけました。こうした評価差は従来からの顧客層から発信された「リポートパーツへの期待度」が厳しい評価になったものと思います。

●年間を通した「キャンペーン」「入荷待ち情報」の発信は営業面での価格・在庫ニーズに好影響を与えている様でアンケート調査の数値にも反映されました。

●ヘッドライトは、いずれの販売先でも高い評価を維持しています。一方でヘッドライトの完成度をさらに高く求めるニーズが強く、そうした期待が評価に反映している様に思えます。

●リサイクル部品を購入するときの重要視する項目では「品質と価格のバランス」を重視する声は高いニーズを示している一方で「価格の安さ」を強く求める傾向へ重要度が移っている状況は無視できないところです。