

リポートニュース

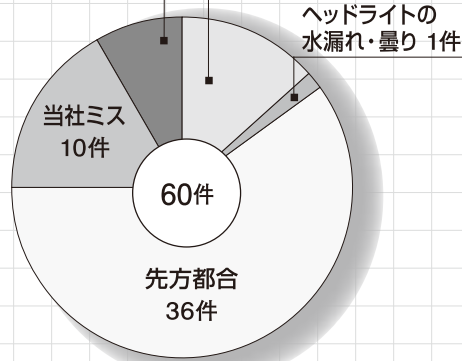
平成24年2月号 No.117

2002年3月に取得した品質マネジメントシステム9001は2012年5月で満10年を迎えます。スタート時点から品質目標の1つにある「在庫情報の公開」に取り組み、毎年システムの改善に努め「公開在庫」点数を順調に伸ばしてきました。現在ではYahooオークションで7,400点、業界のネットワーク流通で5,800点、HP上で8,800点、合計で22,000点に達しています。商品価格では「品質との整合性」に重視して幅広い顧客ニーズに見合った価格体系に向け整備を進めています。今後さらに品質マネジメントシステムの管理手法を使ってリノベートパーツの販売システムを進化させてまいりますので、よろしくご指導の程お願いします。

前月のクレーム 集計報告

●自社主力商品別クレーム (輸出版売はノークレームのため対象外です。)

運送会社ミス 5件 商品の程度 8件



商品別クレーム	件数	クレーム率		内 訳
バンパー	2件	2/1435	0.14%	サフェの中にゴミ混在、サフェがボコボコして手間がかかる 各1件
フード	2件	2/345	0.58%	表面にひずみとライトより端折れ、真ん中ふくれ隙間あり 各1件
フェンダー	2件	2/855	0.23%	ライト廻りに隙間があく、鍍金がきちんとされていない 各1件
ライト類	2件	2/2055	0.10%	光軸が動かない 各2件
グリル・ドアミラー	0件	0/333	0%	
計	8件	8/5,023	0.16%	

(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
ヴェルファイア ANH 20 H22.11	右ライト (AFS 無し用) 2.4 Z	AFS 無し用を注文したが AFS 用が届いた。	記憶違いでミスが発生しました。一般に見た目での AFS 有無は区分がつかないのでハウジング上の数字を見て判別しています。 AFS 無し 5 AFS 有り 6
クラウン GRS 182 H16.4	右ライト ASSY ロイヤル AFS 付、ナイトビュー無し	ナイトビュー有りが届いた。	記憶違いでミスが発生しました。一般にナイトビュー装着の有無の判別はナイトビュー用:ロービームの笠が500円玉2ヶ大の大きさ ナイトビューなし用:ロービームの笠はありません

豆知識 日産ティダ C11 テールランプについて 前期、後期①と後期②の違い

前期 (16/9~20/1) と後期 (20/1~) では全くデザインが違いますが、後期タイプは ① (20/1~21/11) と後期② (21/11~) のものと2つに区分されます。違いはバックランプのレンズ色がピンク:① 無色:②だけです。レンズNo.は共通になりますのでご注意ください。



前期: (16/9~20/1) 後期タイプ① (20/1~21/11) バックランプのレンズ色 右側ピンク:後期① 左側 無色:後期②

用語説明

AFS: 走行中のコーナリング時においてステアリング操舵方向に光軸を向け、進行方向に光を照射し視認性向上を図ったヘッドライトです。

ナイトビュー: 夜間走行時に肉眼では見えにくい前方の歩行者、障害物、道路状況を近赤外線投光器から近赤外線を照射し、その反射光を近赤外線カメラで撮影・映像化してフロントウィンドウガラス表示部に映し出すことにより夜間の走行を補助するシステムです。

(補助出来る範囲は、ヘッドランプのロービーム照射範囲の先からハイビームまでです。)

この時期の悩み

一年間を通してアフターマーケット市場の盛衰は、猛暑・長雨・豪雪などの天候に左右される事が多い。リノベートパーツの需要は車両事故が発生した後のスペアパーツ市場であるから「水もの」の要素がさらに高い。こうした市場環境の下に置かれながら経営を続けているので「急激に大きくなりすぎない様にいつも分相応に会社を維持する規模」を心掛けている。それでもはやる気持ちを押さえるのがなかなか難しい。立ち止まっても先に対する不安は募るばかりである。新年度を目前にしたこの時期…攻めか? 守りか? 折り合いがつかず葛藤が続く…。

H24.1.31 ブログから抜粋

ホット 一息コーヒータイム

「自分の番」 詩人 相田みつお

うまれかわり 死にかわり
永遠の過去のいのちを
受けついで
いま自分の番をいきている
それが あなたのいのちです
それが わたしのいのちです

現代人はあまりにも生きて
いる人間ばかりに焦点をあてて
いないでしょうか。
そして、死者と共に生きている
ことを忘れてはいるようです。
(天台ブックレットNo.57から引用)

