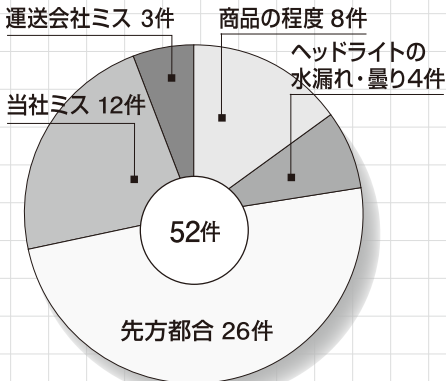


# リポートニュース

平成24年6月号 No.121

当社では30,000点以上の高年式外装パーツをウェブ上に情報発信して24時間いつでも在庫が見える環境を作っております。フロントに電話・Faxでお問い合わせ頂いたお客様には、入荷次第にご連絡する「入荷待ち情報配信」をおこなっております。一物一価のリノベートパーツは、お客様のニーズと合致した場合には高い評価を受けますが、同一商品であっても顧客ニーズとミスマッチしていれば低い評価となります。こうしたミスマッチを防ぐ為に個々のお客様ニーズを詳しく知ることが、フロントの役目となって来ています。多くのお客様にご理解頂ける様なリノベートパーツの生産・販売を進化させてゆきますのでご指導の程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 (輸出版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	0件	0/1251	0%	
フード	3件	3/309	0.97%	波うちあり、鍍金ヶ所凹凸あり、ラインが合わない 各1件
フェンダー	2件	2/773	0.26%	ラインが合わない、凹み・キズが多かった 各1件
ライト類	3件	3/1844	0.16%	ステーの先端がない、支柱が折れている、レンズ表面にヒビ 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0/405	0%	
計	8件	8/4,582	0.17%	

(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
N BOX JF2	フード STD	フードモールの付く穴の位置が違う。	新型の為明確ではありませんがSTDとCTMの違いと思われます。純正番号は STD: 60100-TYO-000ZZ CTM: 60100-TYO-J00ZZ STD・CTMの入荷次第で違いは判明しますので後日お知らせします。
バモス HM2 H23.8	右フォグ スペシャルスタイル	フォグに付くブラケットを新品で購入出来ると思いフォグのみを購入したがブラケット単品のみ購入は出来ず返品したい。	フォグのみを販売する場合は現車のブラケットが生きているか確認をするようにします。
インプレッサ GH2 H22.6	左右ライト 1.5 I-S	中メッキを送ったが現車は中クロでした。	類型・車体番号からの情報では1.5 I-Sのグレードしかありませんが現車のグリル形状がメッシュタイプの為 1.5T-SLTDと予想出来ました。車両情報の他に現車情報があれば防げたクレームであった様に思われます。インプレッサの受注に注意を払ってゆきます。

## アンケート調査 (7月~9月) 実施にご協力をお願いします。

昨年のアンケート調査では160件のお客様からご協力を頂きました。今年度は200件を目標にアンケート調査の実施を計画しております。リノベートパーツの進化は「皆様から頂く貴重なご意見に支えられている」といっても過言ではありません。フロント担当者からお願いの連絡が入りましたら宜しくお願いします。

## 評価・苦情報告

区分	部品	内容	対応
評価	プレミオ ZZT240 右ライトハロゲン (条件:グリルより側面下レンズ留め1つ欠け、スモール付近しみ汚れ+メッキ劣化、補修品)	いろいろな条件がついていたので、先方も心配して何度も程度の確認をして注文に至りました。	お客様の感想は大変きれいで再生品としては十分という評価を頂きました。条件がついていてもお客様が十分満足して頂いたことで今後もいい対応を心がけて行きます。
要望	モコ MG33S 左右ライト	STS登録分で発送しましたがエンドユーザーより右のみ補修品の為返品したいと仲介業者から連絡が入りました。今後、補修の有無とどこを直したか全て記載して欲しい旨の要望でした。	基本スタンスとしては、リノベートライトは新品部品にそん色のない仕上がりをめざして全ての補修・クリーニング作業をおこなっておりますので通常補修歴の公開はしておりません。しかし、お客様の指摘通り補修歴を大変気にするユーザーもあり、この場合は個別に対応しておりますのでフロントにお話し下さい。

## H24年度 キャンペーン 7月よりスタート!

H24年度のキャンペーンは7月1日より実施する予定で只今、準備しております。対象アイテムは376点で昨年の336点を上回る大規模なキャンペーンを展開します。ご期待下さい。

過去2年間のキャンペーン結果 (～3月末)

品目	H22年度	H23年度	H24年度目標
バンパー	2,015	3,801	5,000
フード	195	351	500
フェンダー	975	2,491	4,500
計	3,185枚	6,643枚	10,000枚

## 豆知識 ヘッドライトの補修方法について トヨタ プリウス ZVW30(H21/5~H23/12)LED、ハロゲン仕様

ヘッドライトの補修部品として補修用ステー(写真参照)の純正部品が販売されています。補修用ステーはビスで固定するもので強度には問題ありませんので当社でもこの純正補修用ステーを一部利用することにしました。在庫問い合わせの確認時にこのステーを利用した補修品は必ず事前に連絡致しますのでご検討下さい。

純正補修用ステーを使用した補修品は、値引き販売を致します。

### ○LED仕様

販売価格より…▲6,000円値引き

### ○ハロゲン仕様

販売価格より…▲2,000円値引き



## 新倉庫へ ヘッドライト集結!

旧倉庫に点在していたヘッドライトのコアを新倉庫へ移動。「在庫の見える化」を強化しました!これからも在庫管理の徹底を計り品質の良いリノベートパーツが提供できる様に努めてまいります。



1F



2F