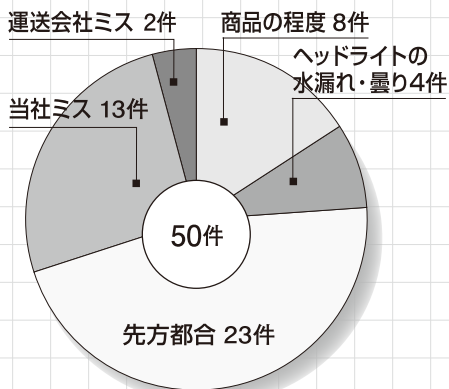


リポートニュース

平成24年7月号 No.122

12～3年以上前に後任に引継ぎして以来、大阪方向のコアの集荷活動から長らくご無沙汰しておりましたが、今回久しぶりに機会を得て仕入れ業務に参加しました。仕入先では見覚えのあるスタッフから「久しぶり～」と声をかけられたりで互いの元気な姿を確かめあいました。当時の若者が貫禄のあるりっぱなベテラン社員になり、私と近い世代の方達は定年後も引き継ぎ若者達に交じって元気に働いていました。今回の出張では仕入先のご理解とスタッフの長年のご協力を深く感謝すると共に、皆様のご繁栄とご健勝を願うものであります。

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。)

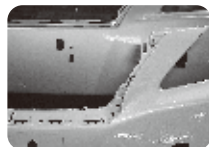
商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳
バンパー	1件	1/1267 0.08%	取付がゆるい 1件
フード	1件	1/320 0.31%	補修部以外に凹みあり 1件
フェンダー	1件	1/774 0.13%	ライン合わず 1件
ライト類	3件	3/1863 0.16%	取付部ヒビ、破損して届いた、水漏れ・曇り 各1件
グリル・ドアミラー	2件	2/402 0.50%	ゴムパッキン欠品、ツメ欠け 各1件
計	8件	8/4,626 0.17%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています。)

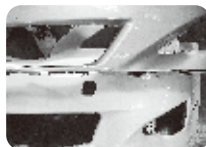
※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

●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
レクサス IS 250 GSE 20 H18.8	Fバンパー	形状の違うものが届いた。	前期 17/7～20/9 中期 20/9～22/8 後期 22/8～ のある中で前期タイプを出荷するところ、フォグランプが共通で似ている中期タイプを出荷してしまいました。 前期・中期の違いは①メイングリルの形状が違う為、バンパーの形状が違う ②ローアグリルの入る部分の形状にも違いがある



奥 前期
手前 中期



奥 前期
手前 中期

← (画像参照)

■H24年度大キャンペーン スタート!

大キャンペーンが7月よりスタートしました。今回の対象アイテムは376点、期間はH25年6月末日まで1年間を予定しております。この機会にリノベートパーツの「品質の高さ」「使い勝手の良さ」を実感して頂ければ幸いです。



■評価・苦情報告

指摘事項	対応
長い間、良好な取引実績がある外国人の経営する会社に対してなぜ売掛販売を認めていないのか？ 同業他社では売掛販売は普通におこなわれております。	これまでにも過去に売掛金販売をした時期がありましたが、未精算のまま帰国され多額の未回収金が発生しました。こうした事例から学んだことですが、売掛販売は日本人気質に合った商売方法ですが同様に外国人の気質に合致したものか？は疑問です。外国人には、むしろ現金販売でディスカウント率が高い販売方法の方が気質に合っている様に思えます。他業者の動きは別として当社では上記の様なコンセプトをもって営業しておりますのでご理解の程、お願いします。

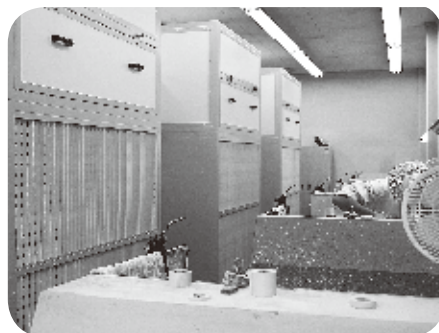
■コンピューター登録作業室 完成!

商品管理課の資料室と会議室で分散作業していた業者間ネットワークとYahooオークションの登録業務担当スタッフ7名が一部屋にて集中作業が出来る様になりました。インターネットによるリノベートパーツの販売ニーズが増々拡大することを予想した設備投資です。今後もリノベートパーツが巾広く、たくさんのお客様にご利用頂ける様に販売チャンネルを増やして対応してゆこうと考えております。今後よろしくお願いいたします。



■ライト課 大型集じん機3台設置!

これまでライトのクリーニング作業は塗装の調色作業に使われる簡易集じん機を改良した作業台を活用してきました。次第にこの作業台が増えるにつれて集じんしきれないミストが作業室に浮遊する様になりました。それで今回、集じん装置排気マンAB-6(アイデックス社製)を3台新設。



作業環境の改善をはかりました。作業者がクリーニング作業に集中できる環境の下で、さらにヘッドライトの品質向上につながる様に一層の努力をしております。