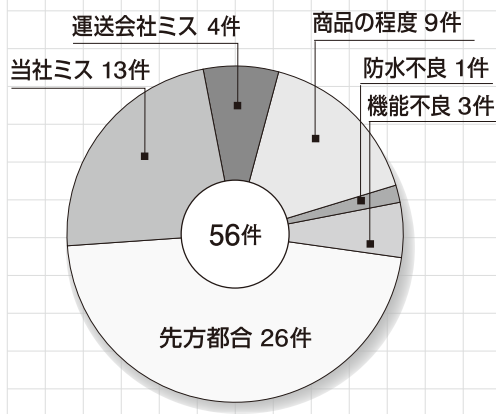


リポートニュース

平成25年3月号 No.130

4月から始まる新年度を控え、3月は品質マネジメントレビューの原案を基に、問題点をあらためて掘り起し、解決の具体的な行動指針をまとめます。その次にH25年度の売上目標の作成にとりかかりますが、商品の基になるリノベートパーツのコアは、5名スタッフがBS様の元へ訪問して、1点1点集めているもので、今日の集荷が100%明日の売上につながらず、出庫まで3年以上のタイムラグがあります。その為、会社維持に必要な「最低限+α」の売上目標になりますが、このプラスαのクリアーが年々難しく、営業・生産スタッフの「カイゼン」で、作業効率と経費削減を進め、売上の後方支援に汗を流し、利益確保に努めております。

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	1件	1/1219	0.08%	取付が下を向いている 1件
フード	2件	2/330	0.6%	塗装がシンナーで落ちて手間がかかる、ひずみがある 各1件
フェンダー	0件	0/872	0.0%	
ライト類	10件	10/1930	0.31%	取付けが無い 3件、位置決めピンが折れて届いた ひっかきキズがある 光軸不良 各1件、機能不良 3件、防水不良 1件
グリル・ドアミラー	0件	0/390	0.0%	
計	13件	13/4,741	0.27%	

(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。

フロント・ルート営業に寄せられた 評価・苦情件数

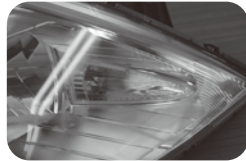
報告内容	評価	要望	指摘	苦情	その他	計
件数	24件	10	15	3	14	66
(昨年)	(11)	(6)	(6)	(6)	(1)	30

- ・苦情までには到らないが、販売管理 9件、生産管理 12件、営業全般で 4件の要望、指摘事項が寄せられ、昨年度の 2.5 倍に膨らみました。関係部内で内容を精査し、「カイゼン」に取り組み、チェック体制を強化して人為的ミスの再発防止に努めてきました。
- ・品質と価格の不整合さ、補修に使用される材料の選定などの要望、指摘項目も多く寄せられてきました。
- ・リノベートパーツの評価が多い反面、営業不振の声も寄せられ、さらに安価で良質なリノベートパーツの提供を強く望む声をたくさん受け取りました。皆様からの貴重なご意見は、具体的な行動できちんと対応する考えでおります。今後もたくさんのご意見をお待ちしております。

豆知識 グレードに関係ない2種類のヘッドライト

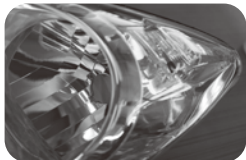
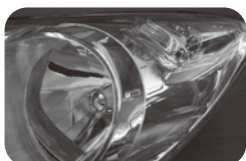
○ ティーダ C11 後期(H20.1~H24.8)

- ・後期の初期(H20.1~H22.8) インナーレンズ(車中灯)の色が **グリーン**
- ・後期の最終期(H22.8~H24.8) インナーレンズ(車中灯)の色が **クリアー**



○ ノート E11 後期(H20.1~H24.9)

- ・後期の初期(H20.1~H22.11) インナーレンズ(車中灯)の色が **ブルー**
- ・メインバルブの前に笠が付く
- ・後期の最終期(H22.11~H24.9) インナーレンズ(車中灯)の色 **クリアー**
- ・メインバルブの前の笠無し



自動車保険料の大幅引き上げへ

自動車保険の契約者には、1~20の等級が割り当てられている。等級が上がるほど、保険料をたくさん割り引く。無事故なら翌年に1等級上り、保険料は安くなる。一方、事故を起こせば3等級下がり、保険料が高くなるしくみだ。

ところが、新しい制度では、事故を起こした人については、事故後3年間は通常よりも保険料を割高にして、「ペナルティー」を科す。事故を起こすと、等級が下がるだけでなく、特別に高くした保険料が適用されるため、ドライバーにとっては「二重の値上げ」になる。

たとえば、20等級で年5万円の保険料を払っている人が事故を起こすと、17等級に下がる。今の制度だと翌年の保険料は5万8108円となるが、新制度だと8万3783円と、4割以上の値上げになる。

今の制度と比べた値上げ率は、等級ごとに異なり、最大は51%。無事故を続ければ、4年後には、通常の保険料に戻る。だが3年間のうちにまた事故を起こすと、「ペナルティー期間」がさらに3年延長され、計6年間になる。3度目の事故を起こしても、6年を越えるペナルティーは科さない。

損害保険協会は「ドライバーに緊張感ができて、事故を抑止する効果が期待できる」と話している。

これも保険料値上げの影響? 未修理によるパーツ返品が増加

ボディーショップで、修理依頼を受けた事故車がお客様のご都合で、修理を取り止めるケースが目立っていると聞きます。今年度(H24.4~H25.2)までの、リノベートパーツの未修理による返品件数は27件と、昨年18件の1.5倍になっています。特に自損事故の場合、保険料の値上げは、あとあとの保険料が高くなる事を考えると、保険で修理するよりも「この際、エコカーに乗り換えよう」といった気持ちにさせるようで、「修理取り止め」のケースは、これから増え続ける気がします。

ホット一息 コーヒータイム

第25回第一生命 サラリーマン川柳ベスト10

- ・「宝くじ 当れば辞める」が合言葉
- ・女子会と聴いて聞けば六十代
- ・妻が言う「承知しました」聞いてみたい
- ・スマートフォン 妻と同じで 操れず
- ・EXCELを エグザイルと 読む部長
- ・何気ない 暮らしが何より 宝物
- ・胃カメラじゃ 決して見えない 腹黒さ
- ・立ち上がり 目的忘れ また座る
- ・定年後 田舎に帰れば 青年部
- ・最近 忘れるよりも 覚えたい