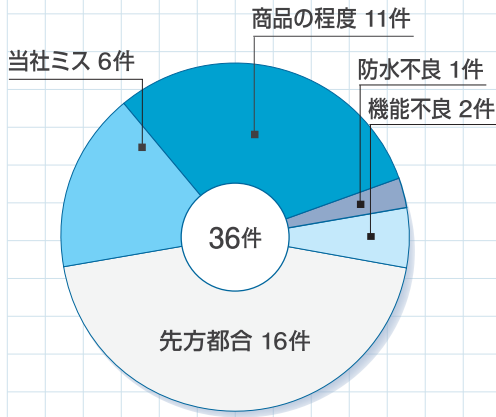


リポートニュース

平成25年9月号 No.136

ちょうど6年前の7月、今回の様な落雷被害を経験しました。その時NTTと落雷対策を完璧に施しましたが、再び前回以上の被害を受けてしまいました。落雷のすさまじいエネルギーを遮断するには、小手先の対策では役立たずの様です。落雷からネットワークを守るには、全てのコンセントと回線コネクタを抜き取るしか対策が無い様に思えます。通信環境のトラブルは直接お客様にご迷惑をおかけする事になりますので、何としても回避しなくてはなりません。2度ある事は3度あると言いますので、落雷回避対策を更に強化すると同時に、トラブル時の早期復旧が出来る様に社内の危機管理体制も見直してゆきたいと考えております。

8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	6件	6/1263	0.48%	手間がかかる、歪んでいて隙間があく、取付にヒビあり 取付部欠けあり、パテバガレ、修正部分凹み 各1件
フード	1件	1/300	0.33%	寸法が合わない 1件
フェンダー	4件	4/853	0.47%	折れがある 2件、手間がかかる、 ひずみがあり合わない 各1件
ライト類	3件	3/1877	0.16%	防水不良 1件 機能不良 2件
グリル・ドア ミラー類	0件	0/182	0.00%	
計	14件	14/4,475	0.31%	

(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。

評価・苦情報告

指摘事項	対応
在庫確認の電話を入れても回答が遅い。特に週始めの午前中は時間がかかり、1時間以上も待たされる事がある。何度もフロントにお願いしてあるが改善されていない。	フロント：荷卸しや来客への対応等で確認班からの在庫確認の回答が遅れている様な場合はお客様に状況を説明して、ご理解を頂ける様に努めています。 在庫確認班：今回のケースは、当日入荷したアイテムの在庫確認をした後に状態確認があったものと思われま。この場合は同時進行で検品作業も行なわれている為に回答が遅れたものと考えます。通常確認班は、当日入庫分であればその旨を伝えていきます。又、急ぎ回答の場合は検品の順番を変更して早い回答を心掛けていきます。 今回の指摘事項は、お客様からの要望内容がフロントから現場へスムーズに伝わらなかった点が上げられます。この点を改善してまいります。

ご心配をおかけしました。

9月2日PM2:30 越谷市を中心に発生した竜巻による被害はTVで大きく報道されました。
幸いにも当社では竜巻による被害はありませんでしたが、雷に直撃され、インターネット回線、電話回線共に不通となり、深夜まで復旧作業に追われました。
落雷による強力なエネルギーが回線の中を巨大津波の様に駆け巡り、ルーター、ハブ、ネットワークボード、社内放送アンプ、FAX、セコム、など広範囲に渡って被害を受けました。おかげ様で関係業者の協力で2日未明までには業務に支障のない範囲まで復旧致しました。皆様には大変なご心配をおかけしましたが、すべて物損被害にとどまりました事は、不幸中の幸いと考えております。今後もリノベートパーツのご愛顧、よろしくお願い致します。

豆知識

NボックスカスタムJF1, JF2 (H23/12~)
グレート別の見分け方

G: 刻印② フロントアクセサリが白く輝く
GLパッケージ } 刻印④ フロントアクセサリが青く輝く
Gターボパッケージ }



Nボックスカスタム



フロントアクセサリ部分



Gタイプ: 刻印②



GLパッケージ Gターボパッケージ 刻印④

バンパー検品スペースに屋根!

雨の日カッパを着ての検品作業は、ややもすれば欠損部分の「見逃し」を誘発することにもなります。今年のように37℃を越える猛暑の中での検品は、つつい集中力が散漫になることもありました。
こうした問題を一気に解決する為に検品スペースに念願の屋根を設置しました。今後も徐々に作業環境整備に努め信頼の高いリノベートパーツの出荷に努めてまいります。



キャンペーン品が大好評!

内容を一新して7月から再スタートしたH25年度のキャンペーンは、直近の実績(5月+6月)と(7月+8月)を比較して、バンパー15%up、フード200%up、右フェンダー29%upの高い伸び率を記録しています。キャンペーンの全アイテムを載せたチラシも用意してありますので、ご希望の方はフロントまでお申し出下さい。