

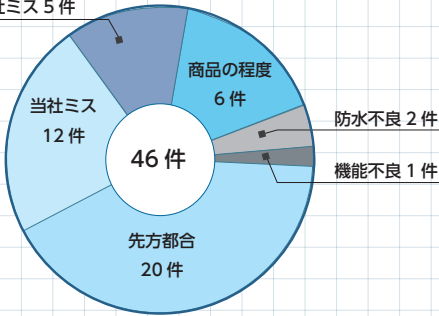
# リポートニュース

平成26年7月号 NO.146

13回目を迎えた「顧客満足度」を知るアンケート調査は7月20日よりスタートしました。今回から調査内容を一新していつもとは違った角度から顧客ニーズを探る事になりました。毎年この調査結果から浮き彫りになった問題点がどうしたら改善につながるのか？まず何から始めるべきなのか？具体的な行動案になるまで話し合います。こうした改善の最終目標は、お客様のもとへ高品質で、より安価な、使い勝手の良いリノベートパーツをお届けする事にあります。お手数をお掛け致しますが、今年もアンケート調査の協力をお願い致します。

## 6月のクレーム ⑦ 集計報告

運送会社ミス 5件



## 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	0/1,281	0.0%	
フード	0件	0/345	0.0%	
フェンダー	6件	6/803	0.75%	ライト廻りが合わない 3件 サイドステップ穴にすれ有り、全体的に波打っている、仕上げ合わず钣金直す 各1件
ドア・Rゲート	0件	0/171	0.0%	
ライト	3件	3/1,309	0.23%	LED点灯不良 1件、ソケット部に欠けが有り曇る、雨で水が入った 各1件
計	9件	9/3,909	0.23%	

## 入荷情報の配信サービス状況

( ) 内は前年数値

	H26.4月	5月	6月	計
入荷持ちヒット件数	422(350)	368(341)	371(348)	1,161(1,039)
成約件数	233(176)	246(185)	185(196)	664(557)
成約率	55%(50)	67%(54)	50%(56)	57%(53)

今年度に入り入荷持ちヒット件数、成約件数共に前年対比で二桁台の伸びを示しております。成約率の伸びは入荷配信サービスの信頼度が増している事と入荷の電話を期待して待って頂いているお客様が多くなっている事と考えています。お客様のニーズに応えるアイテム入荷情報をどんどん配信してゆきますのでフロントまで部品のお問い合わせをお願いします。

## H26年度キャンペーンスタート

7月1日よりキャンペーンがスタートしました。お客様からの強い要望もあり今年度の出品アイテムは525点と昨年の449点を大巾に更新する大規模なものになりました。キャンペーンのリストは7月20日ごろから順次発送致しますのでよろしくお願い致します。



## 社員のマニフェスト

目標チャレンジに書かれた内容をもとに6月よりスタートした社員と社長との個人面談は1ヶ月間を費やして34名全員の面接を終えました。この面接結果は社長からのメッセージが書き込まれ、政治家の公約と同様に社員個々のマニフェストとして社内で公開され、その実行力が問われる事になります。



## 当社ミス例の内訳

車名・年式・型式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
ソリオ MA15S H25.7	Fバンパー [G] パール指定	スポイラーの穴が空いたのが届いた。	品出しの際、色を気にしてグレードを見逃してしまいました。[S-X]はスポ用、[G]はスポなし用です。
ブレイド AZE156H H18	Fホースメント	アブソーバーが付く部分の穴が空いていない。	ルミオンのホースメントを送ってしまいました。オーリス・ブレイドは左右に大きい穴が空くルミオンは片方のみ大きい穴が空く。(足の部分等の形は、ほぼ同じです。)
エリシオン RRI H17.12	右ライト	~17.9のレベなし使用タイプでした。	来店で車検証を見てH17.12とあり17.9~レベ付ライトを販売した。車検証の類型、年式を見た時に車体NOまで確認していればミスが防げました。(フロントはブロードリーフのパーツマンソフト使用)

## 豆知識

オーリス NZE151H, ブレイド AZE156H・(H18,11~H24.8) と ルミオン NZE151N(H19.10~) の Fホースメントの違い



上段がオーリス・ブレイド H18.11~H24.8 両サイドに△の穴がある。

下段がルミオン 片側のみ○の穴がある。

## メッセージの導入

社内で活用しているパソコンは36台、フロント、販売管理をはじめほぼ社員全員が在庫管理、データ整理、新型車両の情報収集などに活用しています。こうした環境を生かして社内のコミュニケーションツールとして7月1日よりメッセージを導入しました。利用しているコンピューター画面に伝言メールが瞬時にポップアップされるので、見過ごす事もなく、用件を伝える事が出来るので、重宝して使っております。

## リノベートショップをご存知ですか？

当社直営のネットショッピングサイトとしてリノベートショップを開設しております。フロント業務が終えたPM6:00以降のお客様を対象に開設したものでYahoo オープションの出品アイテムとはひと味違ったラインナップでリリースされています。5%ポイント還元などショップならではのサービスが一杯です。一度リノベートショップをご覧ください。 <http://www.renovate-shop.com/>

## チームの業績は「チームの口癖」で決まる！

企業で勝者となる人は「できない理由」より「どうすればできるか」を考え、行動した人間である。否定語はエネルギーを閉じ込め、肯定語はエネルギーを出す。肯定語を使うことで、誰でも強い力を秘めた言葉を発することが出来る。ある救命救急センターの部長が医学の常識を無視した大きな目標を立てた。

「今まで死亡と診断された腫瘍が開いた患者さん、呼吸が止まった患者さんでも回復させて社会に復帰させる」。それでスタッフ全員に否定語の禁止を徹底させた。結果否定語の禁止が前向きな力にあふれたチームづくにつながり、患者さんの4割の人を社会復帰に導いたという。チームの業績は「チームの口癖」で決まる。

(環境市場新聞因果俱時の記事から抜粋)