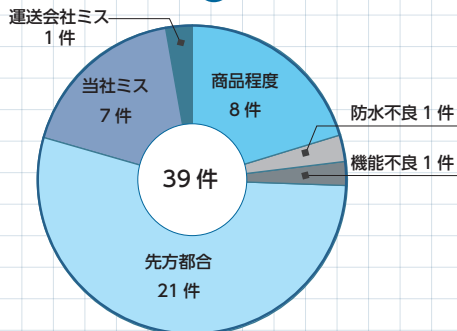


リポートニュース

平成 26 年 12 月号 NO.151

リノベートパーツの販売チャネルのひとつに同業他社と部品を融通し合うネットワーク「ジャブラシステム」があります。このネットワークを活用している同業者から「登録した情報が、確実に販売に結び付くように…」と広く情報の公開を切望する意見が出されました。こうした要望をうけて、システムが改良され「Yahoo オークションとリサイクル7」にクリックボタン1つで情報が流れる仕組が出来上りました。来春よりジャブラシステムに登録されたリサイクル部品の情報が皆様のコンピュータ上で手軽に見られるようになりますので、リノベートパーツの一層のご愛顧をよろしく申し上げます。

11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	2	2/1,225	0.16%	中央へコミ見落とし、補修した取付が切れ 各 1 件
フード	0	0/284	0.0%	
フェンダー	4	4/731	0.55%	ホイールアーチ部折れ、歪み、どうしてもライン合わない、補修ヶ所が多すぎる 各 1 件
ドア・Rゲート	1	1/175	0.57%	商品保管中に新たな破損ヶ所 1 件
ライト	3	3/1,387	0.21%	光軸受けが欠け 防水不良 機能不良 各 1 件
計	10	10/3,882	0.25%	

顧客満足度調査報告

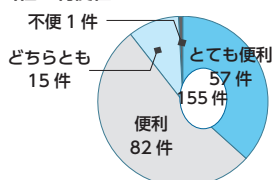
() 内は昨年値

○今回のアンケート調査の
回収件数 156 件 (202)

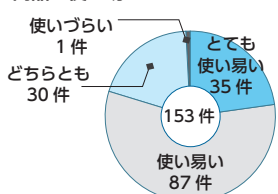
回収内訳は	件数	() 内は昨年値
発送顧客	45 件	(79)
同業他社	57 件	(81)
ルート営業	54 件	(32)

○調査結果

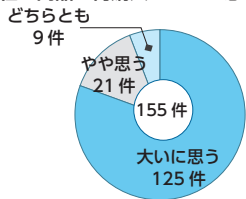
当社の利便性について



商品の使い易さについて



当社の商品を再購入したいと思いますか



今回は従来から続いたアンケート内容を刷新したために、従来の顧客満足度とは違った角度からの考察が得られています。今回のアンケート回収件数が、昨年の 202 件を下回ったことで調査結果に影響が出ていないか、やや不安を残しました。

利便性の項目上位	良い	悪い
① 在庫が豊富	85 件	11 件
② 品質が高い	57 件	0 件
③ 問合せ、注文のシステムが良い	43 件	9 件

商品の使い易さ項目上位	良い	悪い
① 価格が安い	70 件	0 件
② 品質が高い	55 件	4 件
③ 再生された状態が良い	ライト 44 件 バンパー 28 件 フード 23 件 フェンダー 22 件 ドア 18 件	2 件 8 件 15 件 20 件 6 件

ISO9001 内部監査終了

11月17日より始まった9部門を対象にした内部監査は12月2日の経営者、管理責任者の監査で無事終了しました。監査委員から評価2件、意見10件、観察13件の指摘事項がありました。

クレーム対応や社内の諸問題がきちっとPDCAを廻しながら深掘した取組がなされているか?と言った点を論議して、リノベートパーツの品質向上へのルールを進化させています。



中古部品を探すキーワードは? (アンケート調査からの考察)

中古部品を購入するキーワードは「品質」「価格」につづいて「納期」があげられました。ここでの「納期」は単に早く届くといった事だけでなく、正しいパーツが破損なく、約束の日に納入出来る信頼性の高い会社を選んでいるといった意味も含まれている様に思えます。当社でもフロントの手配ミスで約束の日に部品が届かないトラブルがあり、お客様にご迷惑をおかけしているところがあります。今回のアンケートを機に「納期」のキーワードを重要視してフロント、生産部、営業と共にカイゼンに努めてゆきます。

LED からオールレーザーへ (H26.12.2 日刊自動車新聞から抜粋)

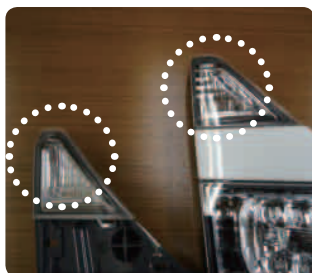
2007年世界初のLEDヘッドランプが製品化された。当時はロービームだけで五つのLEDが必要な5灯式であった。最近、生産を始めた第五世代は初代の5倍の明るさになり、1灯でロービームとハイビームを切り替えて使える。点灯装置や冷却機構もユニットに組み込み全体を小型化した。LEDの光は熱を持たないために樹脂が溶けないこともデザインの自由度を高めている。さらに普及させるには、ハロゲンから置き換えが出来る超低コスト化が必要だ。LEDの次の光源として、オールレーザーまたはLEDとの組合せによるレーザーヘッドライトの開発を進めている。

小糸製作所 横矢 雄二 副社長 談

豆知識 ヴェルファイア ANH20 GGH20 系 リヤランプ (内側テール) の前期、後期の違い

前期 H20.5 ~ H23.11 インナーレンズ有り (左下写真: 左側)
後期 H23.11 から インナーレンズ無し (左下写真: 右側)

見た目はまったく同じで、取付ヶ所の違いはありませんが、上部三角のレンズ部の内側にさらにレンズがあるのが前期となります。たぶん光源を設定していたがデザイン的な面で取り止めとなって、めくらぶたになったものと思われます。



左側: 後期インナーレンズ無し
右側: 前期インナーレンズ有り

ご結婚おめでとう

商品管理課確認班の金子係長が11月15日結婚式をあげました。たくさんの友人に囲まれて、若さあふるれるにぎやかな披露宴でした。

