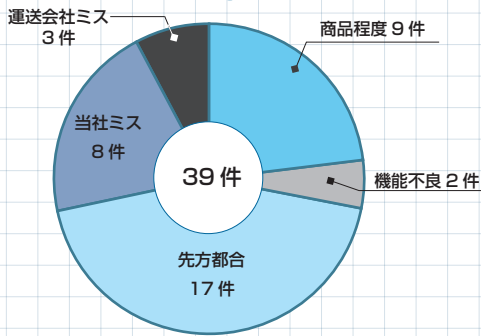


リポートニュース

平成29年1月号 NO.176

あけましておめでとうございます。本年もよろしくお祈りします。
このリポートニュース配信も2年後のH31年1月号で200号を迎えます。H26.11月・140号でこんな記事を書かせておりました・・・伊藤園のお茶パックの側面に一般公募の川柳が載っているが、中学生部門の入賞作品に「振り向けば絶景なのだ信じたい」といった川柳を見つけた。まさにその通り。どこでどのように生きていても、それが人と違っていても、遅くても早くても、みんなそれぞれ最高の絶景を背負って生きているのではないだろうか・・・皆様と共にリポートパーツの歩みを先に進めたいと願っております。

12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	4件	4/1,268	0.32%	Bドア(樹脂パネル)裏の内張り割れあり、サフェの乾き甘く梱包材の紙張り付き、下地部の仕上りが悪い、補修ヶ所の程度悪い 各1件
フード	0件	0/245	0.0%	
フェンダー	1件	1/687	0.15%	サビの深度が深く使いきれない 1件
ドア・Rゲート	0件	0/220	0.0%	
ライト	6件	6/1,051	0.57%	取付欠け、取付時の取付欠け、光軸モーター割れ、ステー欠損 各1件。LED点灯不良 2件
計	11件	11/3,471	0.32%	

豆知識 クラウン 210系 H27.10～後期型 内側テール、ターボ・ノンターボの違い

レンズ面のデザインは同一ですが、メッキ枠とスモークメッキ枠の違いがあります。

- TBO車 は刻印Tでスモークメッキ枠
- NA車(ノンターボ) は刻印Cでメッキ枠



手前奥 TBO車 NA車
刻印Tの位置
手前 スモークメッキ枠 メッキ枠

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
ハリアー H19.2 GSU31	左テール内ユニット HV用	ガソリン車使用のものが届いた。HV用がほしい。	お客様からの情報が型式から追うとガソリン車使用になり、グレードHV用と車両情報のくい違いがありました。フロントでその違いを把握出来ずに受注しました。確認班ではGSU31はガソリン車用MHU38がハイブリット仕様と判別しグレードとの不整合を見逃してしまいました。
タント H27 LA600S	グリル CTM	フードにつくグリルでなく、その下のLEDイルミネーション部分が必要	お客様とのやり取りの中で、必要としている部分を正しく把握できず、誤ったものを紹介してしまった。同様な受注ミスがVOXYでも発生していますので画像を送るなどして誤発送を防止してゆきます。

11月末までのカイゼン提案数

H28年度からカイゼンは部門の「成長の証」と位置付けて、業務改善を含めて小さなカイゼンでもきっちりと記録することを徹底しました。小さなカイゼンの積み重ねは、大きな変革のうねりへとつながるものと確信して運動を進めております。

4月～11月のカイゼン分類と件数	
売上向上につながる項目	7件
クレーム防止につながる項目	8件
品質アップにつながる項目	13件
顧客ニーズ・顧客管理につながる項目	1件
労務の無駄につながる項目	21件
経費の無駄につながる項目	5件
環境・安全・衛生につながる項目	23件
計	78件

カイゼン例

改善前：先行で補修してほしいライトの選別は、売れ筋などを考慮しておこなってました。
改善後：お客様の入荷待ちリストと照らしあわせてアイテム選別をし、入荷に反映できる様に、最優先で補修を行うことにした。
効果：今までよりも入荷待ちをしているお客様のニーズに答えられるようになりました。また入荷待ちの不要になった場合でも売れ筋アイテムのためにすぐに販売につながります。

初荷

H29年の本格的な業務開始は1月10日からというお客様が多かったようです。当社も正月明けらしい業務の活況をみせたのは10日からでした。地方発送の梱包の山を見て、今年もまた全国のお客様にリポートパーツをお届けできる喜びを社員一同かみしめて感謝しております。



廃棄パーツ

お盆休み前と年末の年2回、販売期限を過ぎたパーツ類を整理しています。この販売期限は解体事業者に入庫された「使用済み車両」から発生したASSYパーツが回り始めるころになります。この時点からリポートパーツの競争力は徐々に弱くなり出荷が止まります。こうしたパーツを破棄し、今後入荷される新型パーツのためにスペースを空ける作業が必要となります。キャンペーン品の対象になる商品アイテムの一部には、こうした時期に近づいたパーツを対象にしたものも含まれます。部品を管理する担当者にとって「廃棄パーツ」は切ない作業となっております。



新倉庫予定地の整備完了

H27.8 幸運にも購入することができた隣接地をこれまで仮駐車場として活用してきましたが、H28.11月から土地整備に着手し、1月に完成しました。今回の工事は、H29年度以降の営業展開に必要な新倉庫の用地として活用することで、部品管理システムを一層充実させることを目的に前倒しで進められたものです。これからもリポートパーツは進化し続けますのでご期待ください。



生産部スタッフ紹介 ライト課商品撮影担当 佐藤パート社員

業界のネットワークやYahooオークションなどに出品するリポートパーツの商品の写真撮影を担当しています。撮影された画像を見て購入者が部品判別に必要な情報を読み取れることが大切です。傷がどの位置にどれだけの大きさで残るか?といった情報提示も必須です。画像情報の不足はクレームにつながることもあり気が抜けません。毎日100点の撮影ノルマをこなすタフな作業を担当している勤務11年の中堅パート社員です。

