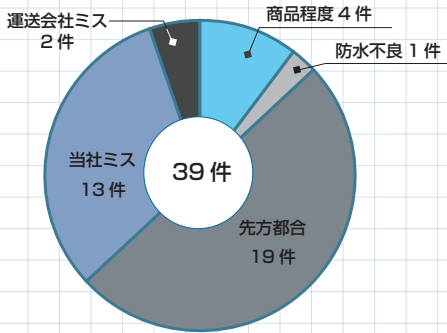


リポートニュース

平成30年3月号 NO.190

画像が無くても購入者が安心して使用できるパーツ類として当社の品質基準があります。この品質基準はこれまでの販売実績からクレームに発展しない商品程度を基準に作られているものです。もちろんニーズの変化に追従した流動的なものです。一方でネットから中古部品を購入するユーザー層は商品画像を見て購入の有無を決めているので、画像の無い商品を購入するには抵抗を感じています。こうしたニーズ変化に対応した販売方法として、画像が添付された在庫一覧がお客様の手元で見られ、そこから発注まで出来るIT環境が求められていると分析しています。この具現化に向けた努力を続けていきます。

2月のクレーム ⑦ 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	0件	0/1,337	0.0%
フード	0件	0/266	0.0%
フェンダー	1件	0/700	0.14% 直し方不完全のため手間がかかる 1件
ドア・Rゲート	1件	1/230	0.43% 角折れ有り 1件
ライト	2件	2/954	0.10% 液ダレ、結露みたいなた水滴が入る 各1件
その他	1件		グリル・フチ欠け 1件
計	5件	5/3,487	0.14%

豆知識 三菱 BK スペースカスタム B11A と 日産 デイズルークス ハイウェイスター、ライダー B21A の 共通テールランプの年式による違いの見分け方

見た目の外観の違いはありませんのでコネクターの違いで判別して下さい。

H26.2 ~ H28.12 前期: コネクターの大きい方

H28.12 ~ 後期: コネクターの小さい方



三菱 B11A と日産 B21A の共通テールランプ

豆知識 プレミオ ZRT260 系 HID ライトの年式による見分け方

H19.6 ~ H26.9 レンズ NO 20-445 刻印 [B]

H26.9 ~ H28.6 レンズ NO 20-457 刻印 [K]

見た目からの判断では違いが分かりませんので、レンズ NO と刻印の照合で年式を特定して下さい。小さい違いがあるはずですが、詳細は不明です。



プレミオ ZRT260 系 HID ライト



レンズ NO の位置



刻印の位置

H29 年度 顧客満足度調査報告書② (有効回答数 127 件 (132) () 内は前年度分)

商品に関する満足度

	ルート営業	発送・一般	業者
フード	3.9 (3.9)	3.8 (3.8)	3.4 (3.6)
フェンダー	3.9 (4.0)	3.9 (3.9)	3.4 (3.7)
ライト類	4.2 (4.4)	4.5 (4.5)	4.8 (4.5)
バンパー類	3.9 (3.8)	3.7 (4.1)	3.7 (4.0)
他社から直送した商品	3.6 (3.6)	3.6 (3.8)	3.4 (3.6)
全体商品の品質向上は	3.7 (3.7)	3.6 (3.5)	3.3 (3.6)
平均	3.9 (3.9)	3.9 (4.0)	3.7 (3.9)

5点	十分満足 60%向上	4点	やや満足 50%やや向上	3点	普通 40%同じ	2点	やや不満 30%やや低下	1点	不満 20%低下
----	---------------	----	-----------------	----	-------------	----	-----------------	----	-------------

アンケートの考察

今年度(4月~12月)の新規取引BS様は129件(平均で14.3件/月)です。この間の取引分析は、一度限りの納品でその後取引がない顧客数は55件と42%はあまり良い印象が無かったか?在庫が無かったか?いずれも3ヶ月以上取引がないBS様です。したがってリノバートパーツを使って頂いたお客様の約半数の48%がリピート客となって取引が継続しているのが実態のようです。こうしたお客様からの評価が3.83(3.93)「普通」以上の「やや満足」に近い評価でした。市場の多様なニーズに対応した商品作りをして行くことが当社の成長・発展につながるものと考え、さらにカイゼンを重ねリノバートパーツの利便性を高めてゆきます。

斬新なヘッドライトのレンズ磨き

ヘッドライトの高機能化が進む中で、斬新なデザインのものが増え、最近ではレンズ面の凹凸のあるものも多く、溝の部分の磨きにはベテラン作業員もかなり苦戦しているところ。他社の追随を許さない品質を維持するため手間を惜しまず作業しています。



参考 プリウス PHV ZVW52

混載発送の「取り置き」サービス

人手不足から端を発した宅配運賃の値上げは、これまでの値上げ交渉とは違い「合意できなければ荷物は持ってゆけません!」といった一方的な内容です。当社が自力でこの値上げ分を吸収するには、梱包箱の空間を生かした混載率を上げ一個当たりの運送コストを抑える事しかできません。バンパーと混載できる商品があれば▲1,000円のサービスも実施中です。入荷待ちの部品と同時発送の「取り置き」サービスも実施しておりますので是非ご活用ください。



バンパー検品作業

入荷検品は在庫リストの制作前に行われるものです。検品では擦り傷程のものから、条件付きの受け入れものまで、コアの状態をマスキングテープに書込みます。また在庫中に破損の恐れがある部位をテープで補強する対応などかなり集中した作業です。この日バンパーの入荷数が100本近くあり塗装スタッフ全員で検品作業にあたりました。このあとは商品管理課のスタッフに引き継がれて保管棚で整理されます。



会長 公認スキー準指導員になる!

60才から本格的に始めたスキーの魅力に取り付けられ続けて10年!会長70才にして「公認スキー準指導員」の資格を手に入れました!毎週末、福島県の南会津のスキー場まで出かけ、年間40日間を目標にスキーを楽しんでいたようです。社内にこの資格の重さが分かる人がいないのが不満なのですが、退職後の就職先が決まった!と一人喜んでいました。スキーの情熱を仕事にぶつけていけば、もう少し業績も上がっていたのでは?と社員は複雑な思いです。とにかく準指導員合格おめでとうございます!

