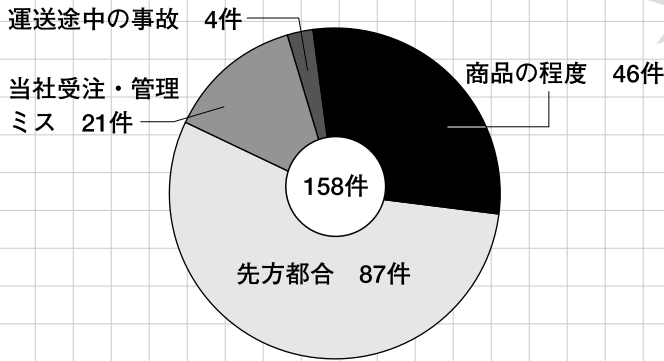


# リノベートニュース

平成16年4月号 No.23

3月の国際アフターマーケットショーでのアンケート調査で、バンパーの評価が前を下廻りました。この調査結果を受けて、普段からバンパーを御利用して頂いているお得意先様に緊急アンケート調査を実施しました所、貴重なアドバイスと共に、1日で40件の回答を頂きました。これらのアドバイスを受けて、リノベートパーツをどんどん進化させてゆきますので、よろしくご指導のほど、お願いします。

## 今月のクレーム 集計報告



## 自社主力商品別クレーム率

商品別クレーム	件数	クレーム率	内訳
バンパー	7件	7/1576 0.44%	歪みがある 3件 塗装ちぢれ、素穴あり、サフェはがれ、取付折れ 各1件
ボンネット	9件	9/487 1.85%	骨折れ 2件 キズ多い 3件 修理不完全、ひずみ、角折れ 各1件
フェンダー	17件	17/1125 1.51%	钣金・コキズ多い 6件 先端合わない 5件 ライン合わない 4件 歪み、ふくらみ 各1件
ライト・グリル	8件	8/2045 0.39%	くもり 2件 補修部合わない 2件 光軸不具合 2件 レンズザラツキ、中が音する 各1件
トランク・ドア	2件	2/108 1.85%	汚い、小さなヘコミ多い 各1件
計	43件	43/5341 0.80%	

(自社のクレーム発生率を0.75%以内を目指しています)

※ 確かな部品をお届けする為には、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

## 評価、苦情報告書集計

苦情・要望・指摘	お詫び・改善
再生品を理解し、活用させてもらっているが、中には価格に合わない商品がある。半値くらいの商品に手間をかけるには割に合わない。	いつもお世話になっております。補修方法に不完全なものがあれば、お手数をおかけしますが、その都度ご連絡ください。 クレーム委員会では、作業当事者を参加させ問題の再発防止に努めております。商品の価格帯につきましても、今後一層の努力をしてゆくつもりでございますので、もう少しお時間を頂ければと思います。
FAXの返答が遅いので他社から購入してしまうことが多い。 もっと敏速な解答をしてほしい。	自らビジネスチャンスをつぶし、なおかつお客様にストレスをあたえてしまい深くお詫びいたします。 2名のスタッフがFAXの入手順序で回答しております。4月よりスタッフの増員があり、今後スムーズにFAX回答できるように体制を作ります。
梱包時にフェンダーを固定するのに、ガムテープを直接使用しているため、はがすのが大変である。	申し訳ありませんでした。直接商品にガムテープを貼る方法は、即改善いたしました。
リノベートニュースはいつも読んでいます。すこしマンネリ化になっているようなので、読者が得になるような情報も流してほしい。	小さい情報誌ですが、お客様へお役に立つ情報を提供できるようにがんばります。
フード、バンパー、フェンダーをキープしてもらい発送するのを待ってもらった。フードは白指定でござえてあったのに、ゴールドが送られてきた。	Keep分については商品管理課内でマーキングしてわかるようにしておりますが、在庫の多い商品についての特定があいまいであったのが原因でした。Keep品については日付の記入、在庫確認者の記入を徹底します。

## アンケート調査報告

① 現状のサフェーサー仕上げについて	(考案)
満足 14件 普通 20件 不満 6件	現状の補修方法に対して、85%が一応の満足をして使用している様子です。また、現状のサフェーサー仕上を80%の方から支持を頂いておりますが、「もう少し水研ぎの範囲を広くして、きちんと足付け処理をした上で、サフェーサー仕上げをするべきだ」と強い要望が35%に達しました。
② どんな点が不満か 水研ぎが不十分 12件 水研ぎ範囲が狭く剥がれやすい 2件 ミストが多い 3件	
③ サフェーサー仕上無しで出荷しても良いか 駄目 22件 どちらでも良い 10件 良い 8件	
調査の結果、下記の事項を守って作業を進めてまいります。	
① バンパー補修はサフェーサー仕上をした上で、従来通り出荷する。	
② サフェーサー仕上の下地処理工程に適切な人員を配置し、今回指摘された作業を厳守しておこなう。	
③ 「サフェーサー無し」で出荷を希望するお客様には、注文時の指示で出荷出来る旨をきちんと伝えること。	

## プライバシー保護の着信不通処置のご理解とお願い

当社の受注システムは、お客様から着信があると同時にコンピューター画面に、お客様名・電話番号・顧客コードが表示され、即座にどちらのお客様かを特定できる仕組みになっております。  
当社に登録された電話(携帯も含む)番号であれば、ストレートに部品発注ができるメリットがあります。また、着信履歴からも番号が調べられますので、必ず連絡がとれます。  
お客様により便利に活用して頂けるようにシステムを作っておりますので、ご理解をよろしくお願い致します。