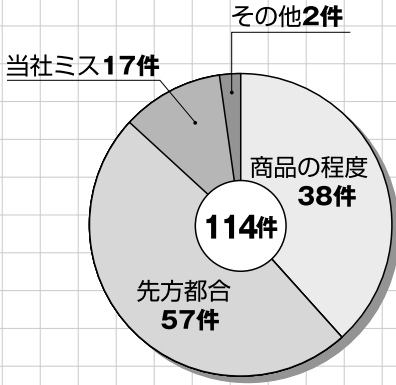


リポートニュース

平成16年8月号 No.27

修理保留のままになっている事故車両、パーツ取りに利用した使用済車両などの処理は、お済みになりましたか？
現在、鉄スクラップの価格が良いので、解体屋さんへ依頼すると無償もしくは有価で引き取ってくれます。
来年1月以降は、リサイクル料金を支払わないと車両を処分できませんので、年内早めの処分をおすすめします。

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	6件	6/1446 0.41%	一部切れ 2件、サフェの剥れ有り、パテ割れ、下地悪い、補修材料が合わない、各1件
ボンネット	5件	5/454 1.10%	隙間ができる 2件、歪み有り、骨折れ、手間がかかる、各1件
フェンダー	10件	10/199 0.98%	修正不完全 3件、歪み有り 2件、隙間ができる 3件、歪み 2件
ライト類	15件	15/1852 0.81%	水滴、くもり 6件、光軸不具合 3件、ツメ無し 3件、レンズ面傷 2件、中がカタカタ音が出る 1件
トランク・ドア類	0件	0/106 0.00%	
計	36件	36/4877 0.73%	

(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ためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

商品クレーム内容の紹介

車名・形式・年式	返品・交換理由	対応
カルディナST215G H11.11 左クリアランスランプ	レンズ面のキズが取れそうもないので返品。	返品されたキズはクリーニング後の発送までの工程で発生したキズと考えます。今後、光軸の調整ネジ、ビスの取り付け用の金物が直接レンズ表面に触れないようにクッション材を入れて運搬することを徹底します。
インプレッサGF8 H9.2 右フェンダー	先端ライト回りが合わない。裏板の位置も合わない。新品使用のため返品。	コアの先端が損傷しており、裏板を取り外して板金を行った。マーカーランプを用いて合わせをとり裏板を元に復元したのですが、取り付け位置を含めより慎重な作業を行っていきます。
RAV4 ACR21W H15.6 左右ライトユニット X	左右の透明感が違うので交換してほしい。	左右セット出荷する場合は透明感が同じものを出荷するシステムになっておりましたが、機能しておりませんでした。最終検品者のレベルアップを計ります。
マーチ K12 H14.10 左フェンダー	ダンボールの下部よりフェンダーの一部が突き出ている。角になる部分の養生を徹底してほしい。	大変ご迷惑をおかけしました。先端、ブラケットなどが直接ダンボールに触れる部分は、補助材をあて養生しておりますが、今回は運送会社の取扱いが特にひどかったように思えます。また、固定方法についても今後改善していきます。

当社受注・管理ミス例の内訳

車名・形式・年式	ミス内容	原因と改善
サンバートラック TT2 H15.4 Fバンパー JB	左右フェンダーに固定するブラケットが無く使用不可とのこと。	このブラケットはパーツリストにも載っていませんでした。部品商に確認した結果、単品での部品も販売されていないとのこと。販売時、現車のブラケットが使用できるかどうかの確認が必要。
ストリーム RN3 H13 左Rドア	ドアの形状(コーナー部)が明らかに違うものが届いた。	シビックが出荷されておりました。ドアのサッシュの形状は上下のラインは似ておりましたが角度が違う。ストリームはシビックに比べ角度が弱い。
セドリック HY34 右フェンダー	箱の中で部品が泳いでしまい先端がつぶれてしまっている。	梱包方法は通常通りでしたので、運送会社の荷物の扱いが相当ひどかったと考えます。同じようなクレームが発生した場合は運送会社の変更も考えます。また、再度最良の固定方法も改善していきます。

ライトユニットの在庫リスト No.2

車名・形式・年式	特記	車名・形式・年式	特記
カムリ、グラシア SXV20 後期	ノーマル	スカイライン V35 4DR	XE・シルバーフチ
プログレ JCG10 前期	ノーマル・中メッキ	エルグランド E51	XE
ラブ4 ACA21W 前期	ノーマル・中メッキ	リパティ M12 後期	ノーマル・中メッキ
セリカ ZZT230 前期	ノーマル・中メッキ	ウイングロード Y11 前期	ノーマル・中黒
ティアナ J31	ノーマル		

※上記以外にも多数ライトユニットを取り揃えておりますので、お問い合わせください。