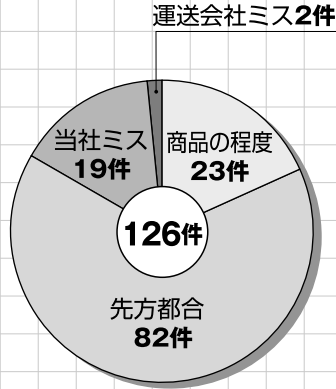


リポートニュース

平成26年10月号 No.29

当社のホームページには、毎日50件以上ものアクセスがあります。そこで、商品を活用して頂いている全国のボディショップ様をHP上でご紹介し、事故車両を上手に安く直してほしいユーザーのためへのお手伝いを計画しております。登録用紙をお送りしますので、お手数をおかけ致しますがご希望の方はFAXで返送お願い致します。

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 | 3件 | 3/1343 0.22% | 修正不完全、アールが盛り上がっている 各1件 取り付け部が切れている 1件 |
| ボンネット | 1件 | 1/376 0.27% | ラインが出ていない 1件 |
| フェンダー | 9件 | 9/905 0.99% | 手間がかかる 4件 タイヤハウス部折れ有り 2件 アールが盛り上がっている、全体に膨らみ有り、反り有り 各1件 |
| ライト類 | 10件 | 10/1803 0.55% | 水滴・水漏れ 6件 光軸不具合 2件 補修部悪い、ヒビ有り 各1件 |
| トランク・ドア類 | 0件 | 0/94 0% | |
| 計 | 23件 | 23/4521 0.50% | |

(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。

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 |
|------------------------------------|---|---|
| プレサージュ TU31 右ライト H15.9 | ティアナを送ってしまった。 | U31とJ31のライトの形状を確認せずに記入してある文字のみで、発送してしまいました。 U31とJ31のライトを形状をきちっと判別できるように徹底しました。 |
| キャリー DB52T 右ライト H13 | 裏の厚みが違うので納まらなかった。 | トラックとバンのライトは1種類だと思っていた。 今後はライト裏の品番で確認します。 |
| マークIIブリット JZX100 ボンネットモール H14.3 | 240プレミオのモールをブリットと間違えて出荷してしまった。 | 240プレミオとブリットモールが良く似ているので、裏の品番で確認します。 20130→プレミオ 22130→ブリット |
| レガシー BP5 Fバンパー H16.3 | 「GTBスペックBタイプでないタイプ」と言われましたが、こちら側の認識があまく聞き流してしまいました。 | 「GTBスペックB」がグレードによりバンパーの違いがある事を把握していなかった。 ガイドbookをコピーして終礼で配布しました。 |
| アクセラ BK5P 左ライト H15.11 | 形が違った お客様 No.2951 当社 No.2690 | SDとHBのライトは共通と認識していた。上部の取付けブラケットが直すぐのが5DrHB又はレンズ面がコーナーで折れているもの4SD |
| インプレッサ GG2 Rバンパー H13.4 | 左右テールの下ラインが異なり形状が違う | 現車は最近発売となったGD2 (1500cc) 専用のタイプでした。デザイン、ラインの入り方が前期WGとかなり似ているので要注意です。 |

●ヘットライトはすべて当日出荷になります (PM2:00までの受注分)

おかげさまでヘットライトの先行補修が進み、新しい補修基準で全数の当日出荷が可能になりました。

新しい補修基準は従来のものより厳しく設定し、新品部品とそん色のないものに完成しました。それで在庫確認の簡素化を進めるため、従来の補修品といった表現方法を無くしますので、ご理解の程お願いします。

※尚、取付け部品の補修した商品避けたい場合は発注時にお申し出ください。

NEW
アイテム

補修前バンパー 近日販売開始!!

補修前バンパーって何?

軽微な傷程度のバンパーを洗浄、保管時のゆがみを取った状態で出荷するものです。

補修前バンパーの出荷基準は?

- 1.形状に問題のないもの。
- 2.取り付け部分に欠損がないもの。

3.全体に擦り傷があるがサンディングのみで処理できるもの。

4.洗い、保管時のゆがみ取り、シンナー拭きまでを当社が担当。

対象車種、型式は?

出荷基準にあったバンパーコアが在庫にある限り、全車種対象になります。

価格は少し安くなるのですか?

補修のための人件費・材料代として補修済み品から1,000円~2,000円の範囲を考慮しております。

いつから実施の予定ですか?

試験期間を設けて配達地域の限定したお客様からスタートして、その中でノウハウを頂き販路を拡大する予定であります。