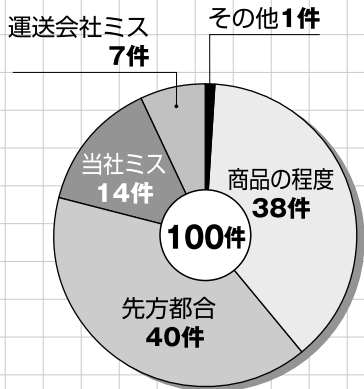


リポートニュース

平成26年11月号 No.30

補修前バンパーの試験販売を開始しました。
軽微な傷程度のバンパーを洗浄、型直しをすませたままで出荷するもので、お客様にすこしでも安価な商品をご提供出来るようにしたものです。
出荷基準等でご迷惑をおかけしないように慎重に進めますので、ご理解のほどお願いいたします。

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	5件	5/1276 0.39%	補修良くない、内側に折れ、歪み、補修部以外のサフェが多い、取り付け無し 各1件
ボンネット	10件	10/443 2.26%	手間がかかった 3件 前端合わない 2件 先端折れ 1件 程度が悪い 3件 穴埋め部塗装浮く 1件
フェンダー	10件	10/953 1.05%	ライト周り合わない 5件 ひずみ、ねじれ、反り、ライン合わない 各1件 折れ 2件
ライト類	11件	11/1947 0.56%	水滴、水漏れ 6件 ステー割れ 2件 すず汚れ有り、光軸不具合、レンズ小傷 各1件
トランク・ドア類	1件	1/89 1.12%	サツミュの歪
計	37件	37/4708 0.78%	

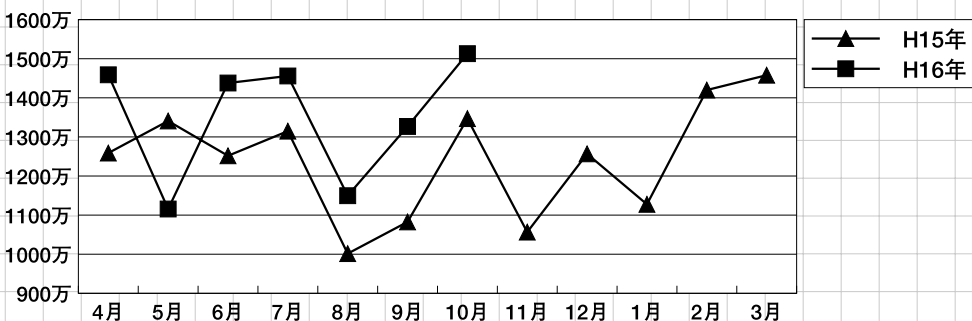
(自社のクレーム発生率を0.75%以内を目指しています)
※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

お客様の質問にお答えします

ヘッドライトの内部洗浄検査基準は？

入荷検品時の選別	選別	洗浄方法	最終チェック
①内部の汚れが無いもの	通常採用	軽く内部をエアブローする	あらゆる角度から見ても汚れが発見出来ないこと
②内部の目立たない所に若干の汚れがあるもの	通常採用	スポット的に汚れをとり、純水内ですすぐ、または軽く内部をエアブローする	通常目視で汚れのポイントが判別出来ないこと 汚れが残る場合は「汚れあり」と表示
③内部が多少汚れているもの	洗浄によるメッキ剥れのリスクを回避して「汚れあり」として表示	洗浄剤の中～水の中～純水の中の順でやさしく洗浄する	汚れが残る場合は「汚れあり」として表示
④内部の汚れがひどいもの	先行洗浄して商品基準をクリアするかを判断する	超音波洗浄を行う	汚れの残状況でスクラップとする

上位30社 販売実績の追跡 (BS様20社 業者10社の動向調査)



(考察) あいつぐ台風被害の影響で大手BS様は確実に入庫を増した様子です。特にディーラー系の钣金工場様は保険修理の車両で9月・10月はいっぱいでした。

当社受注・管理ミス例の内訳

車名・形式・年式	部品	クレーム内容	対応
キャリー DA62T H13.9~H14.5	ボンネット	ボンネット先端にフィニッシャーの付くタイプがほしかったが取付け穴が無かった。	H13.9~ボンネットにモーレを取り付けるための穴があくタイプになりましたことを認識しておりませんでした。
WILL vs NZE127 H15.12~	Fホースメント	イストと共通と思い出荷しましたが形が違った。	vs のホースメントは120カラー前期と同じであることを間違えて覚えていました。
セレナ TC24 H16 ライダー2(プラス)	Fバンパー	前期のライダーを送ってしまった。	ライダーのバンパーは一種類であると思いこんでいました。商品知識を明確に覚えるように注意します。
エクリプス D38A H9.6 スパイダー	Fバンパー	受注時にグレードを確認せずに発送してしまい品違いでした。	前期タイプはスパイダーも共通ですが9年から「スパイダー」は専用のエアロバンパーを使っていることがわかりました。