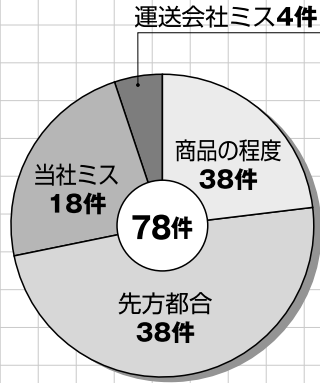


# リポートニュース

平成17年9月号 No.40

以前、生産部員がルート営業に同乗して直接お客様の声を聞く機会をもちましたところ、大変有意義なものになりました。今回、日頃電話でしかお目にかかっているフロント社員がお客様のところにおじゃまして、いろいろなご意見ご要望をお聞きしたいと思っております。お伺いした時は、よろしくご指導の程お願い致します。

## 今月のクレーム 集計報告



### ● 自社主力商品別クレーム (輸出販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	2件	2/1100 0.18%	ふち折れ変形、サフェ飛び散り 各1件
ボンネット	2件	2/368 0.54%	角曲がり歪み、裏鍍金多い 各1件
フェンダー	1件	1/893 0.11%	ライトまわり合わない
ライト類	11件	11/1783 0.62%	取付け折れ・ヒビ 3件、曇り、水漏れ 5件、リフレクター外れ 1件、ゴム切れ、レンズスモーク部磨 各1件
トランク・ドア	0件	0/77 0%	
計	16件	16/4221 0.38%	

(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・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
エア ウェーブ GJ1 H17.5	左Fフェンダー L	品物がよく似ているが違う。	エアウェーブとレジェンドのフェンダーを間違いました。 エアウェーブはレジェンドに比べ、クリアランス部端が丸くウィンカーが付くタイプである事を識別しました。
ヴォクシー AZR60	左ライト Z	中クロームが届いた。	X系DSはクローム色。 Z系DSは中黒を判別出来ていませんでした。
ekワゴン H81W H17.1	Fバンパー M	お客様前期タイプでした。	前期・後期の変わり目が近かったのですが、後期で在庫ありと解答していました。 変わり目が近い場合は、写真などで形状を確認する事を徹底して守ります。
ヴィッツ NCP10 H12.4	Rバンパー下 クラビア	泥よけの穴らしきものが4つ空いていた。 埋めるのに手間がかかるので返品する。	当社の在庫を調べたところ、全て穴があいていました。 下面の穴の有無について不明のため、調査しております。今後、下面の穴については必ず確認致します。
レジアス RCH41W H10.4	右テール wint	スモークがかかっていない。	レンズ磨きの工程で誤ってスモークを落としてしまったようです。 作業指示をきちっと致します。

## リノベートパーツの検品作業をご紹介します。

入庫した部品は荷降し時に担当部門の作業者が検品にあたります。

入荷基準に合わない不用品を発見し、集荷担当者に説明して再入荷を防止します。

