

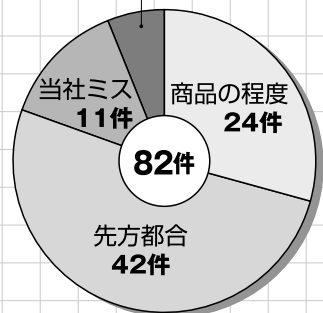
リポートニュース

平成18年9月号 No.52

10月2日は全国統一リサイクル部品キャンペーン日です。日本ELVリサイクル機構の企画で10月をリサイクル月間と定め、リサイクル部品普及キャンペーンを10月2日よりスタートいたします。期間中チラシの配布、特製幟旗を立てて一般ユーザーに呼びかける活動と平行して一般ユーザーさんを対象に解体工場見学会も企画されております。各地でリサイクルに理解を深めてもらいイベントも開かれる予定です。

今月のクレーム 集計報告

運送会社ミス5件



●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	2/1119 0.18%	キズが多く手間がかかる、左上ライトの所2.3cmキレツあり 各1件
フード	7件	7/411 1.70%	全体に歪みあり 2件、左角直し不完全、スミ塗装ハガレあり、左右ライン合わない、両脇折れ・修正不完全、凹みあり 各1件 程度が悪い 3件、三角窓の所スキ間あく 1件
フェンダー	4件	4/944 0.42%	
ライト類	8件	8/1920 0.42%	水漏れ 4件、光軸不具合、中がくもる、レンズを外した跡あり、ラバーゴム裏の取付け欠け 各1件
トランク・ドア	0件	0/76 0%	
計	21件	21/4470 0.47%	

(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。

商品程度によるクレーム報告

車名・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
プレマシー CR3W H17.2	右ライト DS バラスト付	バラストが機能しない。	ご迷惑をおかけしました。目視によるサビや腐食によってチェックを行っておりますが、現状では通電チェックは実施しておりませんので、この点ご了承ください。交換部品は、できるだけ確保しております。
イブサム ACM21W H15.10	右ライト DS 240S	レベライザーが作動しない。	ご迷惑をおかけしました。光軸モーターの電氣的不良と思われまます。現状では作動チェックを行っておりませんので不良が発生した場合は、交換部品をお届けしておりますのでよろしく願います。

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
ロードスター NB6C H14.12	右ライト (中メッキ)	取り付けかない。 レンズ(表側)NOは同じであるが、ボディーのNOが違う。 お客様 NO100-61937 当社 NO100-61966	ボディーの番号に種類があることを把握しておらず、NB8C後期中メッキで出庫しました。調査で判明するまでは、ボディー部分の番号を合わせて確認します。
ティーダ C11 H16	Fホースメント	形は良く似ているが、ちょっと形状が違う。	形状はC11とほぼ同一でしたが、Rのラインが少し違いました。在庫分と合わせましたが、商品程度によるものか商品違いかの判断はつきませんでしたので出庫を中止します。
イブサム ACM21H H17	Rバンパー 240I プレミアム アルカンターラ	ノーマルバンパーが届いている。	240Iプレミアム アルカンターラと言われたのに、240Iまでしか記入せず在庫確認をしてしまいました。自分の知識に無かったので無視してしまいました。お客様からの情報は言われた通りきちっと書くようにします。
ステージア NM35 H16.8	右ライト 250RXF	右ライトは注文していない。	バンパー、ホースメントを注文いただいたので、一緒に回答したライトも注文だと勘違いしました。今後きちっと復唱してゆきます。
ekスポーツ H81W H17.8	左テール	年式違いのテールが届いた。	前期・後期の違いでした。見積ガイドで年式変わりの記載がなく、H14.10(前期)で出庫しました。実際はH15.9で変わっていました。レンズNOを合わせるようにチェックを行います。

Yahooストア 出店準備中

お客様により安心してリノベートパーツをご購入していただき、その良さを多くの方々に実感していただくために、Yahooストアに出店することにしました。全国にユーザーさんとリノベートパーツを通して出合いの場を広げてゆきたいと思っております。