

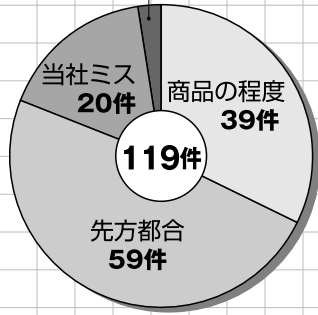
リポートニュース

平成28年10月号 No.53

yahooストアの出店に合わせて、当社のホームページが11月末にリニューアルいたします。リノベートパーツの新鮮入荷情報から輸出向け在庫情報にいたるまで、あらゆる情報を満載したサイトになります。同時に“リサイクルの風を運ぶリノベートパーツ”と題してカタログも制作中です。全国のユーザーさんとリノベートパーツを通して出会いの場を広げていきたいと思っております。

今月のクレーム 集計報告

運送会社ミス1件



●自社主力商品別クレーム（輸出販売は…）

商品別クレーム	件数	クレーム率	内訳
バンパー	1件	1/1201 0.08%	下面ミミ一部切れ
フード	3件	3/429 0.70%	骨が切れている、キャッチの部分が合わない、裏の修正が悪い 各1件
フェンダー	7件	7/1025 0.68%	全体歪み 2件、ライン合わない、直し不完全、程度悪い、プレスラインが消えている、ボルト入る立ち上がりが開いている各1件
ライト類	23件	23/2033 1.13%	水漏れ 7件、補修部ヒビ、上部ステー折れ、レンズ薄キズ、光軸不具合、くもり、レンズ表面くすみ、フェンダー寄り取付曲がり有り、ハイビームのコネクター入らない、下3カ所ネジ止めつぶれ、バルブ切れている、反射板止めるビス4個ナシ、上ステバルブ根本ヒビ 各1件
トランク・ドア	1件	1/40 2.5%	B指定のものであるか裏の板金が目立つ
計	35件	35/4728 0.74%	

●発主時に再確認をお願いします。

●9月分の方先都合によるキャンセルランキングです。（全件数59件）

- 1位 未修理・未使用 11件
- 2位 ダブリ注文 8件
- 3位 グレード違い 5件
- 左右前後違い 5件
- ノーマル、ディスクの違い 5件

※返品には運賃・キャンセル料の経費がご負担となりますので、ご理解、ご協力の程お願いいたします。

●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
キューブ BZ11 H14.10	右ライトXZ SX	中クロの濃さが違うので70th IIでは？という事になり交換しましたが、やはり色の濃さが違う。	返品後、確認しましたところ一つは普通SXタイプと70th IIタイプとどちらともとれるもので、二つ目は70th IIタイプでした。以上の事から今回お客様が必要としていたものは普通SXタイプだと思われます。色合いの違いについては、難しく現状防ぎようのないところがあります。
イブサム ACM21W H16.1	右ライトDS 240S	現車のライトと色合いが合わない。	商品の違いではなく、現車の左ライトに比べ納品分のクロームメッキがグレーぼく左右の色違いが発生したようです。当社の在庫分と比べて（5個）、特に問題は原因追及はできませんでした。
アルファード ANH10W H15.4	左ライト AX	現車はメッキですが、中黒が届いています。	返品された物を確認したところ、メッキ（AXタイプ）にも見えますがスモック（MSタイプ）にも見える微妙にスモックがかかっているようなものでした。発送の際、上面に記入されているナンバーを頼りに発送したため、このようなものが発送されました。今後、メッキ色の確認も同時に行うことにします。
オデッセイ RB1 H18.前期	左右ライト M AFS用、DS	上下に動くライト（レベライザー）を頼んだら左右に動くライト（AFS）が来たとのこと	たまたま現車が2台入庫しており、現場の人はAFSとレベライザーを確認していたが、見積を作った部品商さんの情報間違いで誤発注が発生した様子です。現車が2台あったことも原因で、混乱が重まりました。

●ヘッドライトのレベライザー機能・有無の見分け方です。

レベライザー用

- ◎ライトの裏側にモーター付のもの
- ◎ライトの裏側にモーターが入るぐらいの膨らみがあり、バルブの入る内側から触るとモーターが有るタイプ

レベライザー無し用

- ◎ライトの入る内側にモーターが入るぐらいの膨らみがあるが、バルブの入る内側から触るとモーターが無いタイプ
- ◎ライトの裏側に光軸モーターが付かず、膨らみも無いタイプ

参考

- レベリング機能は縦方向のみであって、横方向は手動です。
- 光軸モーター＝レベライザーです。
- 車種によっては、レンズNo.でレベライザーの有無も分かります。
- オートレベライザーとは、コンピュータが車の浮き沈みを判断し、自動で調整するタイプです。
- マニュアルレベライザーとは、室内の光軸調整ダイヤルで調整するタイプです。

KF 越谷フェンダー株式会社

〒339-0056 埼玉県さいたま市岩槻区加倉7598の1
E-mail info@renovate.jp URL http://www.renovate.jp

TEL 048-758-1151
FAX 048-758-1154
IP 050-5555-1810