

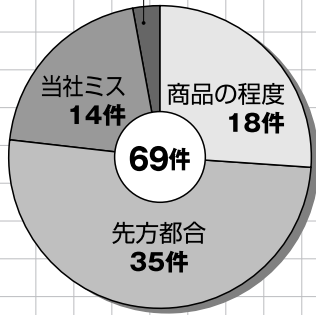
# リノベートニュース

平成19年1月号 No.56

ヘッドライト・テールランプ等のポリカーボネート表面に付着した汚れを除去し、保護膜を形成するライトメンテナンスキットを商品化いたしました。ライトレンズクリーニングサービスは、修理作業後の洗車サービスと合わせてお客様に感謝の気持ちを伝える重要な作業と考えております。サービス期間中に是非お試しください。

## 前月のクレーム集計報告

運送会社ミス 2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	2/1067 0.19%	程度が良くない、サフェがぼこぼこしている各1件
フード	4件	4/427 0.94%	歪みあり 3件 ライン合わない 1件
フェンダー	3件	3/895 0.34%	歪みあり 2件 ライン合わない 1件
ライト類	9件	9/1823 0.49%	ツメ欠け3 件光軸不具合2件 補修箇所ヒビ割れ、水漏れ、補修箇所角度悪い 無理やり付けないと合わない 各1件
トランク・ドア	0件	0/67 0.00%	
計	18件	18/4279 0.42%	

（自社のクレーム発生率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
ゼストJEI H18.7	右ライト DS スポーツ	スポーツはスモークのはずが中メッキが届いた。	スタンダードグレード用を出荷しました。カタログの主要装備一覧にはDSorハロゲンに記載しなくスモークタイプのライトがある事を知りませんでした。SPORTS雪用装備を確認しました。
プログレJCG10 H16.5	左ライト DS 250PR	スモールが入る穴が1つ足りない（原因不明）	返品されたものは、確かにスモール部分の穴が足りなく当社の在庫とも確認しました。H17.12で変更されているかもしれませんが不明です。正確に判明するまではレンズNOにて在庫確認を行います。
レガシー-BL5 H15.9	グリル2.0I	取付位置が微妙に合わない。調べた結果2.0GTスペックBタイプが届いていた。	BP/BL系は種類が多グレード違いでした。枠ヌリ…標準 枠メッキ…スペックB
フォレスター-SG5 H14.2	ホースメント X20	アルミと鉄の部分が一つになって取り付きますが鉄の部分がなく取り付けできません。単品での純正品はありません。	単品でメーカーから在庫されていない事を知りませんでした。次回からはホースメントが付いていない場合はその情報を伝えた上で販売します。

## 金融機関にて10万円以上のお振込みの場合は身分証明書が必要になります。

- 本人確認が出来る、運転免許証などの提示が求められますので必ずご持参ください。
- 法人名義でのお振込みの際は、法人の登記事項証明書が必要になります。

《円滑な対応策として》

- ① 所定の振込み金融機関、郵便局を決める。
- ② ①の金融機関で口座を開設する。
- ③ ①の金融機関に入行する担当者を決め、振込み業務を行う。

## ライトメンテナンスキット販売開始!

当社が使用するヘッドライトのコーティング材：クリアセラミックコート（主成分：ポリカーボネートに相性の良いポリホレガノシロキサン）の活用キットが出来上がりました。3月に開催されるオートアフターマーケットショーで実演、ご紹介いたします。

- 施工手順(詳しい情報はHPで掲載しております)



レンズ表面の清掃後  
クリアコンパンドで表面研磨



磨き残しのチェックと  
最終清掃後セラミックコート塗布



軽く乾拭きして完成



ライトメンテナンスキット  
¥5800円/SET(税別送料込み)

KF 越谷フェンター株式会社

〒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