

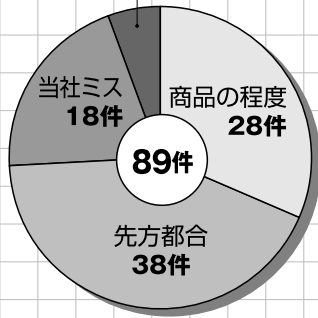
# リポートニュース

平成19年3月号 No.58

リビルトメーカーのRAPさんが、このほどベトナムのハノイに新工場を完成させました。当面は、ドライブシャフトの分解・清掃までを担当し、人件費のコスト削減を担うこととなります。当社でも多数のパート社員が働いていますが、景気が上向いてくると必ずパート社員の獲得バトルが始まり、雇用の確保が難しくなります。海外へ工場の一部移転は自然の流れかもしれません・・・。

## 前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	1件	1/1203 0.08%	修正不完全 1件
フード	3件	3/381 0.79%	前が折れている、手間がかかる、歪みあり 各1件
フェンダー	7件	7/920 0.76%	クリアランス部分Rが出ない、先端内側に入っている、ライトの所わず手間がかかる、钣金ケ所伸びていて程度悪い、ライト廻りくぼみあり 各1件 歪みあり 2件
ライト類	16件	16/1886 0.85%	取り付け欠け 4件 水漏れ 3件 光軸不具合 2件 部品欠品、かさ欠品、中くもり、AFSがきかない、内側シミ立つ、下の取り付けヒビ、補修ケ所の針金が浮いている 各1件
トランク・ドア	1件	1/62 1.61%	歪みあり 1件
計	28件	28/4,452 0.62%	

(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
ekスポーツ H81W H16	左右フェンダー R	上面の全長が3cm位短い物が届いた。	ekスポーツではなくekクラッシーの方を送ってしまった。全長が短い方がekクラッシーである。
クラウン JZS155 H8.3	左右クリア A	物が違う	グレードAであればマジスタであることを明確に表示せず、車名欄にクラウングレードAと記入し、在庫をしまいました。
ベンツ C200 H15	右フェンダー Cクラス	右フェンダーの全長が違う。納品したものは長い。	画像で違いを再度調べた結果、CLKクラスのフェンダーを納品してしまったようです。
ティアナ J31 H16.3	トランク	幅・アーチ・取付位置が違う	ティアナを出荷しましたが、返品後の調査でG10シルフィー後期でした。ガーニッシュとトランクの下端までの幅がJ31の方が大きく、G10後期の方は幅が小さいことがわかりました。

## 主力商品別クレーム率 年間推移表

商品	今年度 (H18.3~H19.2)		比較	H17年度 (H17.3~H18.2)		比較	H16年度 (H16.3~H17.2)	
	件数	率		件数	率		件数	率
バンパー	41/15154	0.27%	>	37/15609	0.23%	<	57/15975	0.35%
ボンネット	34/5008	0.67%	<	38/5218	0.72%	<	67/5039	1.33%
フェンダー	72/12336	0.58%	<	73/12110	0.60%	<	123/11361	1.08%
ライト	213/24551	0.86%	>	199/24607	0.80%	>	130/22534	0.57%

### 考察

- 今年度より、内部汚れが除去しきれない『難あり商品』の内、売り筋商品・品薄品に限り特別採用枠を設け、さらに一步進めたクリーニング工程を採用しました。これによりスクラップ率の低減・在庫率の増加につながりましたが、同時に技術的な問題によりクレームが多発した時期もありました。これらのクレーム内容の原因追求に努めた結果、次第に『水漏れ・曇り』のクレームは減少しています。
- ライトの大型化・重量化(多機能化)が進み、突起した取付部が大型化して、輸送中・取付時などに大きな重量付加がかかり、補修ケ所のヒビ割れの原因につながっています。対策としては、大きな重量付加が予想される取付部はチップの量を増やし、補強しております。

## パーツ検索

HPの中で [パーツ検索](#) サイトに社内在庫データが入力されています。(1週間毎に在庫を更新しております)

このサイトのライト在庫はトヨタ・日産以外の全商品が登録されております。Yahooオークションに出品中のパーツもリストアップされています。

**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