

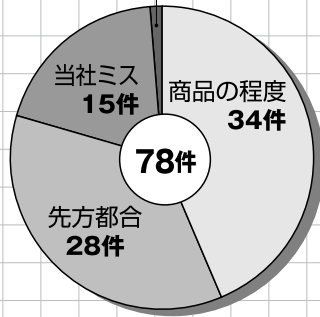
リノベートニュース

平成19年7月号 No.62

リノベートニュースの発刊開始から6年目を迎えました。
 発刊当時のリノベートパーツは、マイナーな世界のパーツからメジャーな世界へと世の中の潮流に押し上げられた格好のデビュー時期でした。
 新品部品を使用していたユーザーさんがリサイクル部品に目を向け始めた時で、一気に高品質なパーツが求められ、その対応に追われた毎日でした。
 なんとか無事この波を乗り切りましたが、2年後にひかえたリサイクル法の制度見直しを契機にリサイクル業界にも大きな淘汰の波が押し寄せてくるような気配を感じます。

前月のクレーム 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	6件	6/1,174 0.51%	程度が悪い 5件、手間がかかる 1件
フード	3件	3/400 0.75%	歪みあり 2件、ラインが合わない 1件
フェンダー	6件	6/989 0.61%	程度が悪い・寸法合わない・手間がかかる 各2件
ライト類	16件	16/1,966 0.81%	水漏れ 4件、光軸不具合・補修所の程度が悪い・傷多い・破損状態で届いた 各2件、中曇り・点灯不良・反射板不具合い・取付以外の欠け 各1件
トランク・ドア	1件	1/54 1.85%	歪みあり 1件
計	32件	32/4,583 0.69%	

(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。

第31回 オートサービスショー 参加スタッフ報告書

- ◎展示品を見ながら「職人の集団だね～」と言われた方がおりました。自分も職人として見られているのか？と思うと仕事への責任の重さを改めて認識しました。
- ◎お客様を裏切らないように、毎日の仕事の中で小さな事でも効率よくきれいな仕上げになるように努力します。
- ◎説明する立場に立ってみて、自分の作業をまだまだ理解していない部分があった。何か不明な点などがあつたら上司に聞き、向上心をもって作業に取り組んでいきたいと思えます。
- ◎パート社員の女性がライトの補修作業をデモしているのを見て、安易に自分でも出来ると思っている人が多いようです。実際にやってみて、当社のリノベートパーツの出来の良さ・安さが実感されるものと思えます。

BS様へ吉報 ジャプラシステムがご利用出来ます。

業界ネットワーク (ジャプラシステム) の在庫状況が自社のオフィスで検索する事ができます。
 お客様との商談中にリサイクル部品の在庫状況が把握できれば商談がスムーズに進むのは間違いありません。

利用料 毎月 4800円+消費税=5040円

是非、導入のご検討をお願いします。

顧客満足度調査 (3月：アフターマーケットショー・6月：サービスショーにて)

● 商品別の評価点推移

	今回	H18年	H17年	H16年	H15年
バンパー	4.0	4.0	3.4	3.4	3.6
ボンネット	3.8	3.9	3.4	3.4	2.7
フェンダー	3.8	3.6	3.4	3.4	2.7
ライト	4.3	4.0	3.4	3.4	3.6

(非常に良い 5.0 良い 4.0 普通 3.0 やや悪い 2.0 悪い 1.0)

考察 主要4品目について、いずれも高い評価を受けました。
 ライトについては、販売力の伸びと比例して順当な評価を頂きました。

● 展示会でのリノベートパーツの印象と使用後のお客様の評価は？

	バンパー	ボンネット	フェンダー	ライト
展示会での評価	4.0	4.0	3.9	4.3
使用後の評価	4.0	3.8	3.8	4.3

考察 展示会での評価は使用後の評価と大幅な差がなく大筋で満足して使用していると思われます。