

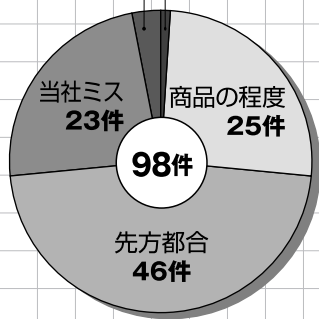
# レポートニュース

平成20年1月号 No.68

以前から新規顧客の獲得には雑誌の広告によるものがかんりの比率を占めていました。ところが、最近はホームページを見て取引きが始まるお客様の数が、雑誌の2倍近くになっていることが分かりました。当社のHPにアクセスする件数も毎日200件以上、お客様の情報収集ツールも確実に変化していることが理解できます。新規お客様の獲得トップは昔も今も変わらずBS様からの仲間の紹介であることは言うまでもありません。社員一同皆様に感謝申し上げます。

## 前月のクレーム集計報告

運送会社ミス 3件 その他 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	3件	3/997 0.30%	程度が悪い（亀裂有り）、情報以外の深い傷有り、浪打ち・素穴有り 各1件
フード	2件	2/362 0.55%	程度が悪い（裏に修正が有るため）、手間がかかる 各1件
フェンダー	6件	6/918 0.65%	程度が悪い 3件 ラインが合わない 2件 歪みあり 1件
ライト類	14件	14/1889 0.74%	水漏れ 3件 光軸不具合、中曇り、破損して届いた 各2件 取付けカケ有り、取付以外のカケ有り、リフレクター抜け、たれ有り、不足部品有り、返品商品が未処理のまま出荷 各1件
トランク・ドア	0件	0/61 0%	
計	25件	25/4227 0.59%	

（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・ブレード	クレーム内容	対応
デミオ DY3W H18	Fバンパー CASUAL	先方はグリル一体型のバンパーを使用していた	在庫確認時は「CASUAL」のノーマルで調べておりましたが、依頼書には「CASUAL・スタイリッシュ」と明記しており、気付かずに発送手配をしてしまいました。
アルファード MNHIOW ~H17.4 前期	右ライト	曇りがある	レンズ内側の曇りではなく、コーティングの内部が全体ひびが入っているようでした。以前にもこのようなクレームがあり、色々とテスト・検証をしたのですが不明です。原因が分かるまで交換で対応します。

## 水性塗料の普及に関する調査報告

水性塗料が環境にやさしく・作業者の健康への配慮としてクロースアップされ、国内のアフターマーケット市場での普及が、ディーラー系・大手BS様などから始まっております。今回地元のBS様30社に水性塗料の普及についてご意見をいただきました。

- ある塗料メーカーが10年位前に扱ったが、すぐに撤退してしまった。莫大な設備投資はできない。
- 水性塗料は第一に湿気を嫌うので、それなりの設備投資をしないと無理。
- 塗料メーカーも水性塗料に四敵するような商品の開発を進めているので、水性塗料に移行するかどうか疑問。
- 水性塗料以外にも、脱トルエン等の塗装ができていますので、現実にはそちらの方になるのでは？
- 外国系の塗料メーカーは、いろいろノウハウを持っているようだが、国内のメーカーは進路がはっきり決まっていない。
- いずれ水性塗料になるかもしれないが、5年位先になるのでは？

## ハリアー MCU30系 ヘットライト「特別採用」のお願い。

ハリアーの取付けステーが一部極端に細い部分（写真参照）があります。この部分の補修については、最大限の強度を持たせるように、チップを埋め込んでおります。しかしながら補修後、通常の荷重を加え試験をすると、もともとの素材の部分が細いためヒビが入る恐れがあります。そのため、この試験を省略して「特別採用」ということで出荷することにしました。この部のステーを直接握むようなことを避けていただければ、支障がないものと判断しておりますので、取り扱い方法にご協力お願いいたします。



## サンクスブライツ 累計売り上げ250個達成

当社オリジナル商品ライトメンテナンスキットは、発売開始以来（H19.2～H19.12）、累計売上250個を達成いたしました。皆様のご支援に心から感謝申し上げます。

＜ライトメンテナンスキットの補充材も販売しております＞



サンクスブライツセット  
販売価格 6,090円（税込）



コーティング材 クリアセラミックコート  
10g/本 3,000円（税込）



クリアコンパウンド  
3,000円（税込）



スポンジ 1袋20枚入り  
1,500円（税込）