

# レポートニュース

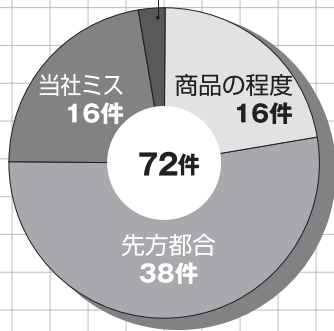
平成20年6月号 No.73

友人の娘さんが、東大地震研究所の広報官に就任。  
先日、朝日新聞「探求人」読売新聞「顔」に紹介されました。天気予報を解説する「天気予報士」の様に「分かりやすい地震知識や地震情報の広報」を担当する日本初の女性広報官としてクローズアップされました。「地震や噴火は地球が活着している証拠。興味を持って学ぶ人が増えれば災害に強い社会が出来る」…友人の娘さんだからではなく、今後の活躍を期待するものがあります。

## 前月のクレーム 集計報告

●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。）

運送会社ミス 2件



商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳
バンパー	1件	1/1159 0.09%	アーチ部分歪み 1件
フード	1件	1/348 0.29%	裏骨、表面にひずみ 1件
フェンダー	3件	3/948 0.32%	ウイカー部分下側波打ち・バンパー付け根部分折れ先端補修合わず 各1件
ライト類	10件	10/1760 0.57%	水もれ、くもり 5件 バルブが傾く、光軸がきかない、左右の色合いが違う、下側の取付ヒビ・フェンダー素材に対してツメ2ヶ所欠け、取付不能 各1件
トランク・ドア	0件	0/91 0%	
計	15件	15/4306 0.34%	

(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。

## 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
ライトエース KR52V H18.10	Bドアパネル ノーマルルーフ ワイパー用	ワイパー用であるがモーターが付くブラケット（溶接もの）が付いていないのでワイパーモーターが取り付けられない	ワイパーの有無+モーター付・無のタイプの確認を忘れてしまった。 商品管理課全員に再教育をしました。
セフィーロ A33 後 期	右ライト (キセノン)	かさが付いていない	A33キセノンライトは多数種類があり内部の形状違いの為、種類も把握しきれない現状です。それでレンズ・ナンバ・ハイビームバルブ・ロービームバルブを入れる形状とアース部分の形状を合わせた上で販売する事を再確認しました。
アトレー S330W H18.7	右ライト STD	ワゴン用が届いた	S330WだったのでアトレーWで確認してしまいましたが、指定類別をみてもVANのハイゼットでした。 S330Wの型式でもVANの時があるので車両情報をよく見て判断します。

## リサイクル部品のCO2削減効果。

自動車リサイクル・環境フォーラムin北海道で配布された NGPグループのパンフレット

パーツ毎にCO2の削減量を表示して、具体的にどの位の数値で地球に優しいのか？を明確にしたものです。単にリサイクル部品が「環境に優しいパーツ」というだけではユーザーの関心を引くことはとても無理な事で、こうしたアピールを待っておりました。

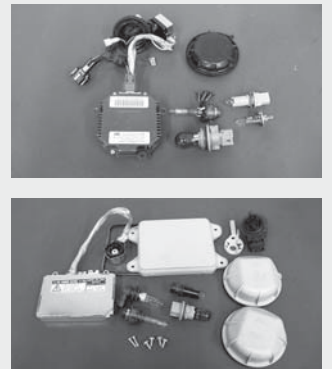
PS CO2削減量とは：リユース部品の活用による環境負荷削減効果をLCA（Life Cycle Assessment）の考えに基づき、定量化して「新品部品」と「リユース部品」の環境負荷の差をCO2削減効果に換算したものです。



## ディスチャージのAssyキット販売

入荷するヘッドライトの「コア」の中には、Assy状態ですが取り付けが大きく破損してしまっているもの、又は「オカマ」に亀裂が入ってしまったものがあります。

この様な「Assy状態の補修不可能なコア」から外した機器類を「ディスチャージのAssyキット」としてYahooサイトで販売を開始いたしました。只今試販中ですので、大変安く出展されておりますので一応チェックしておいて下さい。



## 純正ヘッドライトのバーナー販売開始

純正ヘッドライトに使用されているバーナー（ディスチャージ用バルブ）を販売開始しました。お客様からの情報として形状、製造メーカー名が必要になります。

- 形状 (D2S D2R D4S D4R)
- 製造メーカー (OSRAM PHILIPS KOITO)

上記情報の確認ヶ所は添付写真を参考にして下さい。



注意事項 ●製造メーカーについては異なってしまっても使用上の問題はありません。  
●形状については「D2」系と「D4」系とは電圧が異なり「S」と「R」で取り付部の形状が異なりますので、必ず3つの文字を合わせる必要があります。