

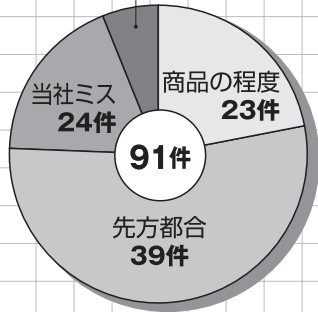
リポートニュース

平成20年7月号 No.74

東京方面に出かける社員の間で首都高速道路の「流れ」ぐあいがよく話題に上ります。
 ● 恐ろしいほど車が少ない！ ● 全体の流れがゆっくりになった
 ● 後ろからおおられなくなった！ …どれもこれも原油の高騰の影響なのだろうか？
 当社でもフロントにかかる「問い合わせ電話」の鳴り方に弱々しさを感じる日々が続いております。
 部品リサイクル業界は不況に強い職種と言われていたが、今回の状況はやや勝手が違う様に思えます。

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	4件	4/1118 0.36%	手間かかる、3cm位の切れあり、フェンダー取付補修部切れ、フェンダライナー取付切れ 各1件
フード	1件	1/327 0.31%	表面波打ち 1件
フェンダー	7件	7/921 0.76%	ピラーの付け根折れ・先端少し折れ・サフェ部分波あり 全長が合わない・サフェの相性が合わず 各1件 ライン合わない 2件
ライト類	9件	9/1727 0.52%	中が曇る 3件 水漏れ・中が曇る水跡あり・モーター誤作動・光軸調整部割れ・空回り・レンズ白く曇っている・スティ補修2ヶ所の程度悪い 各1件
トランク・ドア	2件	2/83 2.41%	ヒンジ部分歪み・配線部カプラ割れ 各1件
計	23件	23/4176 0.55%	

(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
ラウム NCZ25 H19.3	Fグリルアッパー	マークが[R]の方(マイナー前)ではなく後期タイプの[N]の方であった。	H18.12~はエンブレム部分がネットに変わっている事を忘れました。
ラフェスタ B30 H17.5	グリル(黒)	黒指定のはずがグレーが届いた。	見た目の判断で黒を出荷したが、実際は黒に近いガンメタでした。ブラックサファイアというカラーがある事を確認しました。
セレナ C25 H20.5	左ライト(キセノン・ユニット)	ライトユニットに配線がついてこなかった。(単品取りできない)	このようなクレームは初めてで配線(ウィンカーやポジションにつながるハーネスキット)の事を知りませんでした。今後販売の際には配線の有無を確認します。
ラウム NCZ20 H17.11	左テール	LED用のテールが届いた。	登録画面上ではクリアタイプ不可・LEDタイプ不可と記載されていたが、受注書にはクリアLED不可としか記入されていなかったため、LEDタイプのクリア色が不可と思い出荷した。種類が多いものはダメ押しで出荷します。

年間15tのCO2削減効果

一般家庭1カ月の電気量127軒分に相当します。

7月より社内エアコン14台(圧縮機容量76.5KW)の稼働を2割カットしております。具体的には17分稼働で3分の送風のみで自動制御しています。これで年間で15tのCO2削減効果が期待出来る見込みです。おまけに電気使用料金も、年間で50万円近く節約できる事になります。

リサイクルエコ工場作りにもガンバッテいます。



もりのだいじけん

新橋にあるELV機構の事務局で、カウンターの上に置かれた絵本を見つけました。

題名は「もりのだいじけん」

この本、釧路の高橋商会さんが…工場を見学に来る「小学生」に車のリサイクルをやさしく理解してもらえるように…と作った教材です。釧路短期大学幼児教育学科監修のきちっとした絵本に仕上がっております。

ご興味のあるお客様はこちらからアクセスして下さい。

(株)高橋商会 <http://www.ts-takahashi.co.jp/>



ジャプラネットワークの耳より情報①

「お問い合わせ中」の部品が画像で形状・程度を知る事が出来ます

- ①インターネットで **ジャプラ** と検索ホームページを開きます
- ②TOPページ左側の **商品画像検索** をクリックします。
- ②部品参照番号にカーソルがピコピコしていますので、問い合わせ先から聞いた部品番号を入力します。
- ④鮮明な画像が5コマまで見る事が出来ます。是非ご活用下さい。

