

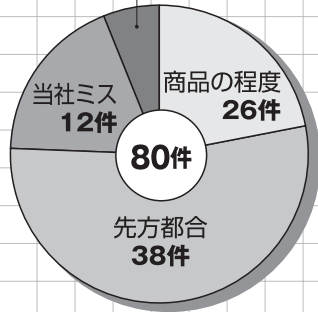
リポートニュース

平成20年8月号 No.75

経済産業省の呼びかけで例年10月をリサイクル月間として定め、「自動車リサイクルの適正処理推進とともに、リサイクル部品の活用促進のためのキャンペーン」を展開しています。普段お取引を頂いているBS様はもとより、一般消費者の皆様にも「リサイクル部品の利用が広い意味で地球温暖化の防止に貢献する」ことを知っていただく絶好の機会と考えております。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 4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	2件	2/1136 0.18%	手間がかかる、ステ2カ所欠け 各1件
フード	4件	0/363 1.10%	真ん中折れ、全体きしみ、钣金箇所以外に凹みがある、歪み、裏のヒンジ部分ねじれ 各1件
フェンダー	5件	5/900 0.56%	ステップが付く辺りに不明の穴、寸法合わない、ライン合わない、手間かかる、前側折れ 各1件
ライト類	15件	15/1774 0.85%	水漏れ・曇り 7件、レンズひび割れ、ステ欠損 各2件、モーター取付 ツメ欠損、光軸調整きかない、液だれ、バラスト不良 各1件
トランク・ドア	0件	0/75 0%	
計	26件	26/4248 0.61%	

(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。

商品クレーム・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
ステップWG RG系	右ライトHID	水もれで曇る (空気穴の蓋、バルブのはまりは確認済)	防水不良ではなく、以前から原因不明のレンズ内側のコーティング材?に因るヘアークラッグが曇りの様に見える現象でした。
エルグランド・ME51 H17.7	左ライト ハイウエスター	出荷したものは、レンズの真ん中がブルーでしたが、お客様の方はクリアでした	依頼書はハイウエスターでしたが、類型等を入力するとグレードがV-AEROでした。依頼書にある情報をきっちり入力して確認致します。
ブリット・ JZX110W H14.7	左ライト IRS HID	グリーンの色合いが違う	調べましたが、ブリットには前期・後期の違いしかないので、生産ラインでの色の濃淡によるものと思われます。左右出庫の場合は色を合わせ、片側の場合は極端な色の濃淡は事前に伝える様にします。

「Yahooオークション」ブログからの紹介

Yahooオクの出展は2002.10月にスタート 今年で満6年になる☆。
Yahooオクに出展した当時は、車好きの若者・Myガレージのもったまニア・と言ったユーザーを想定して出品目もエアロパーツ系のバンパーを中心に登録した。

・パーツは予想以上に高値で販売することが出来たが、売れ筋の『コア』の供給はそうそう続かない。そこで『つなぎ商品』としてフロントが一般钣金屋さんで販売しているリノベートパーツを試しに出展してみたことにした。思わぬ反響があり徐々に売上げ伸ばし始めた。その後、販売先のデーターを分析した結果、『Yahooオクの購入者の多くは钣金屋さん・修理屋さん』であると推定した。

既存の業界ネットワークはあくまでも業者間取引の在庫公開である。一方Yahooオクは钣金さんと業者が取引するネットワークといった考えたの方が自然である。

中古部品販売業者にリサイクル部品を探して貰う場合、お客様の車両情報からフロントが部品を特定するが、Yahooオクの場合はお客様自身が部品を特定するので、部品間違いが発生した場合は自己責任となる。この責任の担保代ぐらいが割高になるが、手間をかけずに全てのパーツを探してもらえ。

従ってYahooオクで人気のある部品は添付写真で形状・キズ情報などから、品質の良し悪しを確認できる外装商品：バンパー・ヘッドライト・フェンダーなどに限られてくる。

Yahooオクでリノベートパーツの実績を不動のものにするには、お客様が部品を特定して、購入を決めて、商品が届くまで、の道筋にストレスを感じないスムーズな流れが、独自のノウハウを交えて提供できるか? このあたりに「カギ」があると考えている。

省エネ対策 第2弾

7月より社内のエアコン14台の稼働を自動制御により15%カットして省エネに努めております。第2弾として只今、倉庫内の蛍光灯を総点検、省エネ用に交換、通路に自動切り替えセンサーの設置、消し忘れによる無駄な電力削減に取り組んでおります。



ライト保管スペースもほぼ満ぱい

入荷が順調なライト類の保管スペースは毎年2000個ペースで拡大しております。6月に完成した保管棚もほぼ満ぱい状況で、品質の良いライトコアを環境の良い保管状態で、長期在庫態勢を整えております。



フロントに新しい仲間

8月6日より入社しました吉田公美さんです。只今研修中のため、「お問い合わせ」の電話にはお耳にかかっておりませんが、10月ごろから少しずつ一般業務に参加いたしますので、よろしく願い致します。

