

# リポートニュース

平成20年11月号 No.78

自動車スクラップが今年7月に7万近くまで昇り詰めた所で、一転して1ヵ月半の間に1万4千円まで暴落、さらに下落が続いています。  
使用済車両の引取り価格は、僅か2ヵ月たらずで逆有償の事態を招く方向に進んでいます。  
軽自動車はすでに逆有償といった情報も、各地から聞こえてきます。  
解体事業者の中には底値感のないスクラップ価格に引取りを控える事業所も現れ始めています。

## 受注・管理ミス例

車名・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
デュトロ XZU424M H19.8	Fバンパー	大きさが違う	標準とワイド車があり、幅の異なったバンパーを出荷した。ダンプ・カーゴ・ルートバンで排気量又は標準とワイドの違いでバンパーの幅が違う事がわかりました。幅を測定して販売します。
アベンシス AZT251W H19.10	右テール (Q1)	メッキ欠品部分が単品で購入できない	メッキモールの識別が無かった為…セダン・ワゴン・前期・後期とわず下部にメッキモールが付き、単品にて購入出来ないものである事を知りました。メッキモールの有無を注意します。
インプレッサ GH3 H19.7	右フェンダー	マーカー用が必要であった。	ウィンカーの有無を把握していなく、ウィンカー穴なしタイプを出荷してしまった…特別仕様のビームスエディションとH20.10～の2%全車にウィンカーなし用を確認しました。
スパシオ ZZE122N H13.8	Fバンパー (エアロツアラスポ用)	現車は開口部の内部が素地黒ですが、届いたものは白で塗装してあった。	エアロツアラーにはフルカラーしか設定がないと認識していた為…ガイドブックでは判別出来ず何がフルカラーなのか不明のままです。

## お詫びとお知らせ

当社の販売管理システムは、部品商が利用しているパートマン5の改良型ソフトで運用しておりましたが、サーバーの切換えを機会に10月17日よりパートマン7の改良ソフトでの運用が始まりました。若干帳票関係の改良が必要の為、次回12月号にて、2ヵ月分のクレーム集計を報告致しますのでご了承下さい。新ソフト導入に伴うお客様へのサービス向上点は

- ①. 純正番号から…より詳細な仕様内容が表示され部品の特定がスムーズになりました。
- ②. カラー番号から…カラーの名称がわかります (例、シルバー)

今後も皆様からの「受注内容」を正確かつスムーズに把握出来る様に努力してまいりますので、よろしく願い致します。

## 「顧客満足度調査」ご協力をお願い

これまで顧客満足度のアンケート調査は、近場のお客様、オートサービスショウでお立ち寄り頂いたお客様を対象に実施しておりました。今回この調査を拡大して地方のお客様の「ご意見」も調査対象にいたしましたので、お忙しい所恐縮ですがご協力の程お願い致します。

調査方法は、ランダムに選出したお客様へフロント担当者からアンケート用紙が郵送されますので、ご記入の上、FAX等でご回答をお願い致します。ご協力頂きましたお客様には後日、粗品を発送させていただきます。

## 61才の誕生日 (ブログから抜粋)

社員が多くなって書類に目を通す時間が増えた。昼食後のデスクワークでは突然睡魔に襲われることがある。以前は熱いお茶を飲んだり、水で顔を冷やしたりして何気なくやり過ごしていたが、この頃は不覚にも机の上で眠り込んでしまうことがある。

フロント業務の女性社員に「無防備に眠り込んでしまった姿」を何回も見られてしまっていたので…、社員から「安楽まくら」を頂いた。

「これで…自宅で…熟睡して、しっかり会社の舵取りをお願いしますよ!…」といったメッセージまで頂いた気分であった。

この時期にデスクで居眠りをする社長の姿は、社員にかなりの「不安」を抱かせていたようで反省している。この「まくら」効果が社員を元気にするのであればと、1日8時間の睡眠を心がけている。

まさに「果報は寝て待て」である。

## 結婚おめでとう!



商品管理課若きエース、岩佐主任が11月24日に結婚しました。  
奥様の名前は真由子さん。高校時代に出会った二人が10年の歳月をかけてめでたくゴールイン。  
喜びもひとしおです。



## ガンバッテます。



工場長63才、鍛金課の長老で1日4合の晩酌を楽しみに若い社員以上にガンバッている。  
当社の「定年なし」の名譽工場長である。

