

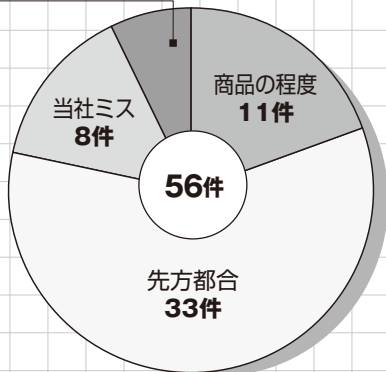
リポートニュース

平成21年5月号 No.84

トヨタ自動車の2010年3月の営業損失が850億円になる見込みと予想され、早くも2期連続の減収が伝えられました。(日刊自動車新聞 H 21.5.9 記事)
 経済の急激な縮小でどの企業も「過剰生産能力」が大きなコスト負担になっています。一方で消費者ニーズは「低価格指向」に進んでいて従来の販売方法や価格ではお客様が振り向いてくれない厳しい状況に追い込まれています。当社もこのニーズをきっちと掌握して大幅な販売戦略の変更を考えております。
 リノベートパーツへのご支援をよろしく申し上げます。

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	1件	1/1047 0.10%	取付け切れ 1件
フ ード	1件	1/278 0.36%	ライン合わない 1件
フェンダー	2件	2/794 0.25%	ライン合わない 2件
ラ イ ト	6件	6/1576 0.38%	光軸不良 2件 クラック・液ダレ・水漏れ曇り・リフレクターにひび割れ各1件
トランク・ドア	0件	0/63 0%	
計	10件	10/3758 0.26%	

(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
スイフト・ZC31S H19.1	左フェンダー スポーツ	左右フェンダーを発送したが左側だけウインカーの部分にプレスラインがなく平らになっている。	調査したところ H19.5～のウインカー用はプレスラインが入らないものと思われます。 カタログではプレスラインまで判別がつかず、H19.5～はプレスラインを確認して販売します。
LS UVF45 前期	グリル ハイブリット	レーダーなし用が届いた。	LS ハイブリットは全車レーダー用だったが確認の際、記入のしかたが悪かったためレーダーなし用が出荷されてしまった。LS ハイブリットは全車レーダー用である事を周知徹底しました。
プレマシー CREW H19.3	Fバンパー	グリルが付くカーブ付近の形状が違う。	車両情報が明確ではない前廻りの問い合わせでライトの色から現車を判断したのが原因です。メッキライト＝スタンダードタイプと安易に判断し 20CS (メッキライトのエアロバンパー仕様) の事を忘れてしまいました。

平成20年度 新規顧客の件数と分類

	H18年度	H19年度	H20年度
新規顧客数	232件	224件	236件
1位	ホームページを見た		50件
2位	仲間の紹介		45件

順位では「仲間の紹介」を抜いて「ホームページを見て」がトップに躍り出ました。

4月の評価・苦情指摘事項

	内 容
指摘事項	越谷さんはトヨタ・日産の部品はたくさんあるが他のメーカーはほとんどそろわないことが多い。越谷さんにはない部品は他業者などでそろえることが多い。価格に関しても他社のほうが少し安いようだ。
指摘事項	型合わせの钣金をして錆止め程度にサフェーサーを入れて出荷されるが結局サフェをめぐって最初からやり直さなければならない。少しでも安く部品をそろえたいので金額が下がるか聞いてみたところ「現車に合わせての钣金は必要だし、変わらない」と言われた。現状の「コア」でもらったら作業工賃や材料代だって経費が浮くのに価格が変わらないのは何故ですか？

要望・ご指摘事項については必ずなんらかの改善に結びつける努力を致しますので、若干の猶予を頂きたいと思っております。よろしく申し上げます。

「本日の在庫目玉商品」 お買上げ10%値引 (当日のみ)

毎日ホームページにリリースされた「本日の在庫目玉商品」のパーツ類を掲載当日のみ、お買上げ頂いたお客様に通常販売価格より10%値引させて頂くサービスを6月1日より実施致します。
是非、この機会に当社のホームページにリリースされた盛りだくさんの情報を有効にご活用下さい。

好評です。「探し中の部品画像」

「形状や程度のわかる画像を送ってほしい」といった要望に応じてホームページ上に「探し中の部品画像」のサイトを作りました。「コアの形状・程度の画像」をこのサイトに貼り付けてお客様に見て頂くもので、ご利用されたお客様の評判も上々です。一度当社のホームページでご確認の上ご利用下さい。

面接

毎年ゴールデンウィーク明けに社員が提出した目標チャレンジシートをもとに個人面接がスタートします。昨年の面接記録を見ながら経営者と社員が話し合う事で今年度の個人目標がはっきりした輪郭を見せて来ます。今年は特に厳しい一年になりそうなので「面接の効果」に期待する事が多く熱の入った面接になっています。