

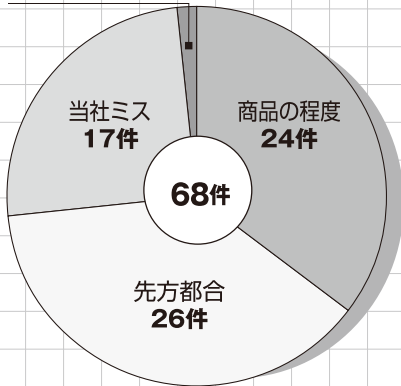
リノベートニュース

平成21年7月号 No.86

リノベートニュースを発行して満7年が経過、8年目に突入り現在85号になります。100号の記念号は特別な紙面を予定しています。「長期低迷時期から脱出！最高売上げ更新！」「永年ご愛顧頂いたお客様30名様ハワイ旅行ご招待！」こんな見出しが踊れば楽しい紙面づくりになるはずなのですが、一年後のリノベートパーツがどんな評価を受けているか？難しい予想ですが、とにかく最悪な事態だけは回避するように顧客から目を離さず、右往左往しながらも商品ニーズを高め業務改善を図っていかねばなりません。皆様の一層のご支援を心からお願い致します。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 1件



●自社主力商品別クレーム (輸出版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	4/1033	0.39%	サフェーサーの剥がれ 3件 P穴埋め仕上り悪い 1件
フ ード	5件	5/281	1.78%	歪み、裏骨凹み 2件 隙間があく 1件 手間がかかる 2件
フェンダー	2件	2/739	0.27%	ライン合わない、隙間があく 各 1件
ライト類	10件	10/1867	0.54%	光軸不良 2件 水漏れ、くもり 6件 リフレクタに1mm穴、取付部角度合わない 各 1件
トランク・ドア	0件	0/64	0%	
計	21件	21/3984	0.52%	

(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。

■ 検品作業

毎日行なわれる検品作業には、コアを集荷して来た社員と钣金を担当する社員の間でしばしば熱い議論が起こります。特に新型車種のパーツについては、ダメージの部位によっては修復不可能な点を、両者が共有した情報として認識することが重要です。リノベートパーツは「皆さまの声」をいつも大切にしております。



■ 光軸テスター初仕事

《クレーム》

ハイエース KDH200V H18.2 右ライトの光軸が動かないといったクレームがお客様から入りました。光軸棒には問題ないとの事で交換分を発送してクレーム品を戻して頂きました。

《原因調査》

テスターで光軸モーターの動作不良を確かめた後にモーターを分解しましたところ、モーター周辺が錆びていましたので、水が入って腐食が進み動作不能を起こしたものと判断しました。

《今後の対応》

在庫されている同種のライトを抜粋して動作確認をしたところ、いずれも正常でありましたのでご報告致します。この様なクレームについては調査方法を確立して同様なクレームの再発防止に努めてゆきます。



■ 本日の入荷目玉商品

ホームページ上で毎日「本日の入荷目玉商品」をリリースしております。このサイトに紹介された部品類は掲載当日の販売のみ10%値引きの特典があります。(～H21.9.30)是非この機会に当社のHPを「お気に入り」に追加して下さい。

■ 新人紹介

6月に入社しましたフロント配属の瀬畑さんです。よろしくお願ひします。「問い合わせ」の電話を受けるには2～3ヶ月のトレーニングが必要になりますので、まずはFAX回答などの業務から担当してゆきます。



■ ブログ紹介 会社訪問

石川県にある大手解体事業者K社に訪問するため金沢に出かけた。訪問のきっかけは・・・K社のユニークな活動が以前から同業他社の間で評判になっていたので一度K社長にお会いしたいと考えていた。K社長の「社員教育」は特筆すべきものがあり、この評判が業界に広がり、「自動車リサイクル技能養成講座」を主催するまでに至った経緯がある。また海外からの学生にも門戸を広げ・・・環境問題に対応する分別・解体・再資源・回収技術などの再利用システムを实地作業を通じて・・・リサイクルの大切さを啓蒙している。・・・会社に着るとフロント業務の社員さん達が業務中にもかかわらず廊下で暖かく出迎えてくれた。K社長から経営理念・経営方針・業務方針などをお聞きしている内に2時間がアット言う間に過ぎてしまった。・・・個々の社員がもつ長所を見つけ伸ばしてやりたい・・・といった「社長の思い」が社員にきちっと伝わっていて・・・社内には流れる空気がシャキッとした活気に満ちた予想通りの会社であった。「経営者の熱い思い」がユニークなアイデアを生み、それが色々なシステムに組み込まれ、取り扱ひ商品に具現化されている・・・。穏やかに見えるK社長の立ち振る舞いの中に・・・リサイクルの未来にける無限の情熱がみなぎっていた・・・。・・・新たな経営のイメージネーションが胸の中で次第に大きく膨らんでくるのを覚えながら・・・さわやかな社員さん達の見送りを受けてK社を後にした。