

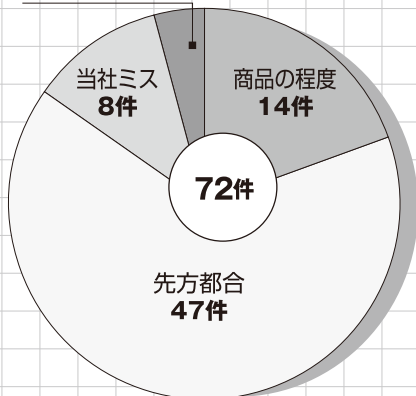
リノベートニュース

平成22年1月号 No.92

明けましておめでとうございます。本年も宜しくお願いします。
 昨年末に皆さまにご協力頂いたアンケート調査の報告書がまとまりました。回収件数は149件。今回のアンケート調査では前回参加した回答者からの重複率を27%に抑え、巾広い意見を求めました。又ネット販売で取引が始まった新規顧客層からもリノベートパーツの評価を求めました。今後これらのアンケート調査を細かく分析して更にリノベートパーツの改良に努め、より身近なパーツとして活用される様に努力してまいります。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 3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	3件	3/983 0.31%	右側変形あり、サフェ仕上げ悪い、ブランケット欠け各1件
フ ード	1件	1/279 0.36%	ライン合わない 1件
フェンダー	3件	3/789 0.38%	ライン平らに钣金、修正ヶ所以外凹み、先端直っていない 各1件
ライト類	7件	7/1749 0.40%	水漏れ、曇り 4件 レペリングモーター不良、レンズ面キズ、配線不良品 各1件
トランクドア	0件	0/73 0%	
計	14件	14/3873 0.36%	

受注管理ミス例の内訳

(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。

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
バッソ KGC10 H18	左ライト X	元々ユニットにバラストが組み込まれているライトでしたが届いたものはバラスト付きではなかった。	回答はバラストナシでしたが値段をバラスト込み金額で算出しておりました。良くパーツガイドを見て確認します。
フィット GD1 H17.12	左フェンダー	钣金ヶ所をホームページの「お探し部分写真」で確認して納得して購入したのに違うものが届いた。	画像でお客様と打合せしたその商品が商品指定の指示を忘れた為に同一商品が届きませんでした。今後は受注指示書にきちっと明記いたします。
ウィッツ NCP95 H20	右フェンダー F	「現状出し」を要望したのに補修済のものが届いた。	受注指示書に「钣金ナシ、現状出荷」ときちんと表示が出来ていませんでした。気をつけます。

アンケート調査報告 第1弾

配達・発送・ネットの販売先別評価一覧

営業業務に関する質問					
		配 達	発送一般	発送業者	ネット
問1	電話対応	4.1 (4.0)	4.4 (4.3)	3.7 (4.2)	
問2	回答の速さ	3.8 (3.7)	3.9 (4.0)	3.2 (3.5)	
問3	納品率	3.3 (3.1)	4.0 (4.1)	3.3 (3.6)	
問4	価 格	3.0 (2.9)	3.0 (3.2)	3.0 (3.7)	
問5	クレーム対応	3.5 (3.6)	3.9 (4.0)	3.6 (4.1)	
問6	前回に比べ営業の改善が見られたか?	3.7 (3.8)	3.8 (3.6)	3.7 (3.5)	
	平均計	3.56 (3.51)	3.83 (3.86)	3.41 (3.76)	

商品についての満足度					
		配 達	発送一般	発送業者	ネット
問7	フ ード	3.5 (3.1)	3.5 (3.4)	3.1 (3.2)	5.0
問8	フェンダー	3.3 (3.1)	3.5 (3.4)	3.2 (3.3)	4.7
問9	ラ イ ト	4.1 (4.1)	3.9 (4.0)	4.2 (4.5)	4.8
問10	バンパー	3.5 (3.7)	3.5 (3.5)	3.8 (3.6)	5.0
問11	前回に比べ商品の向上が見られたか?	3.7 (3.9)	3.6 (3.6)	3.8 (3.7)	
	平均計	3.62 (3.58)	3.6 (3.58)	3.62 (3.66)	4.87

総 合 計	39.5 (39.0)	41.0 (41.1)	38.6 (40.9)	4.87
-------	-------------	-------------	-------------	------

※5点:十分満足・4点:やや満足・3点:普通・2点:やや不満・1点:不満
 ※()内は前年値

調査結果の感想

BS様のニーズは安くても良い商品を安心して購入したいと言った究極なものへ急速に変貌しています。これらの要望に敏感に答えて中古パーツ業界全体が安売りへと向かっているのが現状です。

一方で「安心して購入したい」といったニーズに対する具体的なサービスは?と云えば、ユーザーが購入したい商品の程度状況が判る画像提供が必須と思われる。

当社のフロント担当者からも「画像」の提供はクレーム減少にもつながるので、リノベートショップの公開在庫数を早期に充実すべきだ...といった一致した意見があります。今後は価格と品質と安心をバランス良く組合わせてリノベートパーツを進化させてゆこうと考えております。

富永工場長の送別会

35年間勤務しました富永工場長の送別会を開きました。近くのうなぎ屋さんで全員参加でハッピーリタイアをお祝いました。



工場の隣接地に借地出現

昨年、大家さんから「越谷さんに使ってもらいたいがね～」と話があった。活用方法を考えて半年が過ぎた。新たな営業戦略が見つからない!!

