

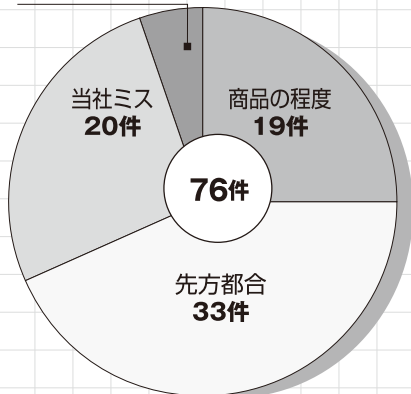
リポートニュース

平成22年2月号 No.93

品質マネジメントシステムISO9001の審査を3月18・19日に予定しております。2002年4月に取得してから今年3月で満8年を迎えます。この1年間でフロントに寄せられたお客様の評価・苦情・要望事項、クレーム報告、アンケート調査を基にした「お客様の声」が、リポートパーツの商品力アップにどのように生かされたか…専門調査員の方から指導を受けます。リポートパーツの進化は、活用している皆様からの「声」に支えられております。これからも努力を重ねてゆきますのでよろしくをお願いします。

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	1件	1/1279 0.08%	ナンバー辺り 5cm 切れあり 1件
フ ード	0件	0/347 0.0%	
フェンダー	6件	6/913 0.66%	ライン合わない 3件 修正部多い、程度悪い、段差凹みあり 各1件
ライト類	11件	11/2006 0.55%	水漏れ、曇り 3件 パルプ留金具欠品 2件 上部ステ1つナシ、光軸不良、プロジェクター割れ、 レンズ下少し欠け、レンズ白っぽい、位置決めピン折れ 各1件
トランクドア	0件	0/64 0.0%	
計	18件	18/4542 0.39%	

(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・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対応
bB QNC21 H 20.11	Fバンパー Z	Zエアロがほしかったが ノーマルが届いた。	グレード(Z)と聞いており、丸フォグがついているとも聞きました。 Zと言ったので、ノーマルバンパーと思い丸フォグの事を忘れていました。 Zエアロは丸フォグが付くことを知りました。

アンケート調査報告 第2弾

yahooオークションの顧客ニーズ

競合他社から当社の商品を選んだ要因について

		評価点
価 格 面	安い～高い	3.8
品 質	良い～悪い	4.8
商品点数	多い～劣る	4.0
画 像 数	多い～劣る	3.7
商品説明	正確～劣る	4.2
品質管理	充実～劣る	4.5
車両情報	細かい～劣る	4.1
平均		4.15

※5.0:大変良い 4.0:やや良い 3.0:普通 2.0:やや劣る 1.0:劣る

調査結果の感想

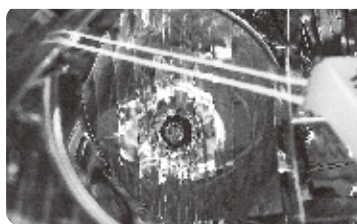
- 出品中の商品をノンクレームで購入しようとするお客様にとって、商品の程度を把握出来る情報発信がもっとも求められている点であると確認しました。
- 価格面に注目すると…「価格に見合った品質の商品」であるかどうか？判別出来る正確な情報を求めているとわかります。
- 顧客側の技術力で「安くても品質もまあまあ」といった評価基準に巾が生まれるので、色々なニーズに応える為には正確な情報発信が大切であると再確認致しました。

最近の評価・苦情・要望事項

	内 容	改善報告及び協力をお願い
指 摘	インプレッサGD2のFバンパーの問い合わせをしたが、価格が新品価格47,600円からの掛率で提示された。このバンパーは無塗装新品23,800円で販売されているので価格の調整が必要でないのか？	無塗装新品が販売されている場合、当然その新品価格からの一定掛率で販売するのが従来からの当社の方針です。しかし、この無塗装新品がどの車種に設定されているのか全容が判っておりません。お客様からの申し出があれば、その都度訂正いたしますのでよろしくをお願いします。
要 望	バンパーの全サフェ商品が手離れが良くそういったものも出荷してほしい。	一般的に塗装屋さんには下地処理に大変な注意を払っています。その為当社ではスリキズ程度の「コア」の集荷に努め、補修ヶ所の少ない商品を出荷しております。全サフェ商品は事故のダメージヶ所が隠れてしまって「合せ」が出来ないといった意見があります。当社の顧客ニーズの方向性は、「コア」の程度が判る画像添付と同色ですがも安価な「補修前バンパー」にあると推定しております。

クラウンGRS182ナイトビュー装着の有無

自動車のナイトビジョン・システムは赤外線カメラでとらえた映像をディスプレイに表示し、夜間の視界を拡大することで安全走行に寄与する夜間運転支援システムです。



ナイトビュー無しタイプ (バルブがむき出しになる)



ナイトビュー装着タイプ (バルブの前に大型傘が付く)