

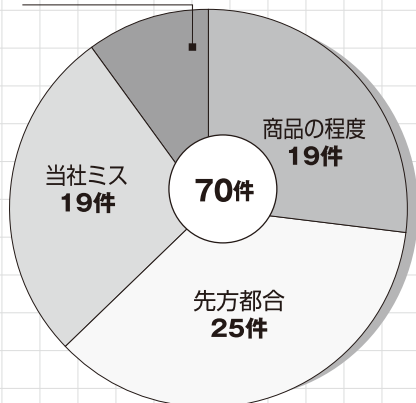
レポートニュース

平成22年3月号 No.94

4月から始まる新年度を控え、H21年度の総括をISO 9001の手法にのって終了しました。この後各課の責任者と面接、H22年度の活動方針・品質目標数値の検討に入ります。組織変更や委員会の編成メンバーなども3月末までに決定します。皆様からのご意見をきちと社内に取り込み、改善される風通しの良い組織作りを目指し、一步一步準備をして前進させてゆきますので、これからもご支援のほど宜しくお願いします。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 7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	3/1161 0.26%	取付け割れ、切れ 2件 仕上が粗い 1件
フ ード	2件	2/342 0.58%	ライン合わない、歪みあり 各1件
フェンダー	7件	7/843 0.83%	ライン合わない、歪み・凹みあり 各2件 アーチ下歪み、隙間があく、フェンダー上側合わない 各1件
ライト類	7件	7/1870 0.37%	取付・補修角度合わない、水漏れ 各2件 光軸不良、レンズ面キズ、LED切れ 各1件
トランクドア	0件	0/80 0.0%	
計	19件	19/4296 0.44%	

(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
インプレッサWRX GPA 14/11～ 中期	Rバンパー (4D)	グレードちがいで STiが届いている	STiの型状が課全員が識別出来ていなかった為に登録～出荷までノーチェックでスルーしてしまった。 WRX 標準タイプとWRX STiの型状は確認出来ましたが、変更された年式については不明です。中期型の途中から変更している様で今後は型状を確認して対応します。
アルテツア SXE10 H15/8～17/7	左テール	スモークの濃さが違う 現車はもっと濃い	一般的にメッキ・スモーク・グリーン・ブルー等の色の濃さが生産ラインによって違っている点は何度か指摘されています。その為、アルテツアのテールは毎回複数の人で色の判断を区分していましたが、同様にご指摘を受けてしまいました。

クレーム率年間集計 (H21.3～H22.2)

自社クレーム分 (先方都合・他社仕入れ分を除く)

全体	H17年	H18年	H19年	H20年	今年度	考 察
クレーム率	0.84%	0.84%	0.91%	0.83%	0.74%	クレーム件数・クレーム率共に減少傾向が見られ、リノベートパーツの信頼性は増している様に見えますが、満足度調査によるとH18年以降主力商品の満足度は3.60→3.55と減少傾向にあります。今後はクレーム率と満足度の両面で改善策を探します。

部品別	自社主力商品別クレーム率					考 察
バンパー	0.22%	0.35%	0.25%	0.24%	0.20%	画像を添付した販売方法によるクレーム減少が顕著に表れました。
フード	0.79%	0.62%	0.53%	0.35%	0.50%	業者間ネットワークに出品しているアイテムは100%画像が添付された結果バンパーと同様に減少傾向にあります。フード、フェンダーの共通クレームとして「合せ」特に先端部の補修に対するものに集中しています。
フェンダー	0.62%	0.60%	0.49%	0.50%	0.46%	
ライト	0.84%	0.92%	0.75%	0.58%	0.42%	「内部の汚れ」部分の画像を添付することと同時にアウトレット品の様な形態をとった販売方法が良い効果をもたらしました。
計	0.61%	0.69%	0.55%	0.45%	0.37%	全体に販売商品に画像を添付する事で、発送前に「コア」の状態が判りクレーム低減に大きな効果をもたらしています。

段ボール裁断機購入!

10年以上前に購入した段ボール裁断機がかなりガタが来たので新型に入れ替えました。
新型機種改良点は、裁断された段ボールのクッション性が強化された事です。ちょうど果物を1つ1つ包む編み目のストレッチ袋に似た効果があるようです。
ヘッドライトの破損事故が続いておりますので…
クッション材の改良で少しでもクレーム解消につながればと期待しております。

