

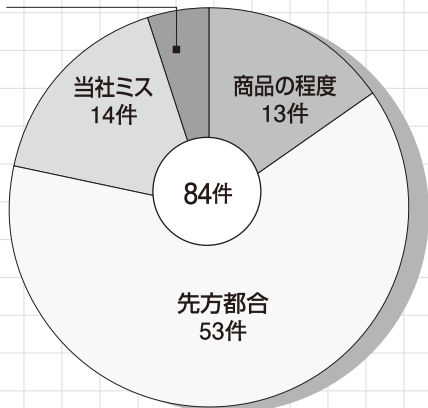
リノベートニュース

平成22年4月号 No.95

昨年は、計画されていた設備投資を全て見送りひたすら経費の圧縮に努め、アフターマーケット市場の冷え込みに耐えてきた一年間でした。結果的には、社内に緊張感が生まれ「お客様へのサービス」を低下させることなく、むしろ色々な改善がなされ、別の意味では飛躍的な年であったとも言えます。リノベートパーツがお客様のニーズに柔軟に応え、進化を遂げてゆく過程こそが当社にとって不況に立ち向かう大きな原動力と考えております。社員一丸となって、この難しい時期を乗り越えてゆきますので今年度も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	1/1275 0.08%	手間がかかる 1件
フード	1件	1/397 0.25%	塗装割れ(再塗装品) 1件
フェンダー	2件	2/915 0.22%	手間がかかる、ライン合わない 各1件
ライト類	9件	9/1922 0.47%	水漏れ、くもり 6件 スモールレンズ外れ、光軸不良、バルブ留め破損 各1件
トランクドア	0件	0/83 0.0%	
計	13件	13/4592 0.28%	

(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。

H22年度 活動方針

リノベートパーツの「品質」「価格」「安心」を強くユーザーにアピールする。

●生産部活動方針:

販売に直結した生産体制の中で、様々なニーズを持つ顧客が「納得して購入出来る」商品作りに努める

●営業部活動方針:

「品質」と「価格」の整合性のとれた価格体系を作る。「安心して使えるリノベートパーツ」を様々な角度からHP上でアピールする。

社員一丸となってリノベートパーツの満足度をさらに高める努力をしてみたいと思いますので、今年も変わらぬご指導をお願い致します。

各課の行動目標

钣金課	パネル系の「程度」は、「画像」の活用で品質の良さをアピールする。
塗装課	当日受注分+先行補修分の生産活動を顧客ニーズにあった商品選別でバランスのよい効率的なものにする。
ライト課	ライトの出荷数はオンリーワン企業の象徴としてとらえ、その向上に努める。
商品管理課	「価格」と「商品の程度」が把握出来る在庫の情報公開を進め、販売力の向上をサポートする。
ルートセールス営業課	○地元からの継続的な販売力を維持する。 ○顧客からの要望・苦情の収集に努め、リノベートパーツの改善に努める。
第一営業(フロント)	販売拠点の要として顧客ニーズの変化をとらえ、各課との連絡を密にしてその対策が講じられるように努める。
第二営業(他社品販売)	第一営業の顧客ニーズをフォローして、優良顧客を確保する。
第三営業(業販ネット販売)	ネットワーク上の出品画像比率を上げ、商品の付加価値を高める。
第四営業(Yahoo販売)	次世代の若いBS経営者のニーズに応え、ネット上での販売シェアを確実なものにする。
第五営業(輸出)	輸業者をつなぎ止める営業戦略に努め、景気の回復を待つ。

解体ヤードにテント倉庫建設

「解体業の許可」更新を見送った事で解体ヤードの跡地にテント倉庫を設置する事になりました。

1Fは商品化されたフード・フェンダー、2Fはヘッドライトの保管スペースになります。新しい倉庫が完成しますと、画像が添付された商品アイテム数が増え、リノベートパーツが一層購入しやすいものになる事を期待しております。



ホットー息 コーヒーブレイク

ホームページのトップ画面に「ホットー息 コーヒーブレイク」を開設しました。仕事の合間にちょっとホットする様な記事や詩に出合えば、ちょびっと気分転換になるのでは?と思い立ちました。休憩時間やお昼休み、コーヒーを片手にちょっぴり微笑んで頂ければ幸いです。

<http://www.renovate.jp/renovateparts/>

リノベートパーツ豆知識

サイドミラーのワイドビュー仕様

ワイドビュー機能: 標準ミラーより曲率を小さくする事により「死角を低減」、後方視界をより広く確保するものです。参考写真の中央よりやや外側にある縦線を境に内側が標準、外側がワイドビューになっています。ワイドビュー仕様の見分けはこの縦線が決め手になります。

