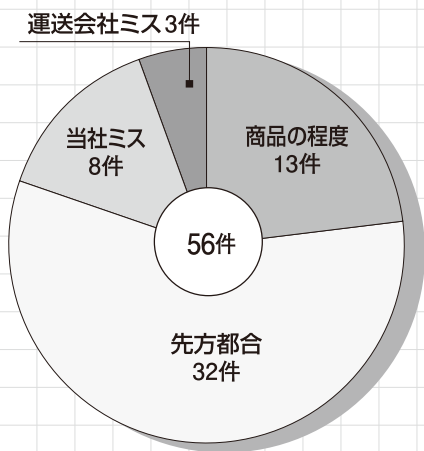


# リポートニュース

平成22年5月号 No.96

H.21年度の新規顧客分類では「仲間からの紹介」を抜いて、HPを見て「問い合わせ」を頂きその後取引が始まったケースが2年連続で一位になりました。ここで浮上した顧客ニーズを分析しますと…お客様は画像を見て品質と価格の折合いで購入を決めるyahooオクのような部品調達方法に若干の不安を覚え、ストアを運営する会社のスタッフとコミュニケーションをして「安心」を得たいと言った気持ちが十分あると考えています。こうしたウェブサイトのお客様にも、リノバートパーツの「安心」をご提供出来る様にサービスの向上に努めてゆきます。

## 前月のクレーム 集計報告



## ●自社主力商品別クレーム(輸出販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	3/1190	0.25%	手間がかかる、パテ割れている、凹みあり 各1件
フード	2件	2/339	0.59%	ライン出てない、折れている 各1件
フェンダー	1件	1/822	0.12%	波うっている 1件
ライト類	5件	5/1773	0.28%	欠損部見落とし、線キズあり、取付角度違う 各1件 レンズ内側うす曇り 2件
トランクドア	0件	0/71	0.0%	
計	11件	11/4195	0.26%	

(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。

## お客様からの評価・苦情・要望 報告

	内容	詳細内容
評価	VOXY ZRR70G テール	レンズの色味が分からず TEL での話の中では確認がとりづらかった。今回 HP の「お探し部品写真」のコーナーを教えてもらい画像で確認できた。すぐに HP 内に詳細をアップしてもらい、お客様と商談がスムーズに運び注文につながった。
指摘	「ほとんど無傷」の表現方法は妥当か?	登録商品に「補修品」の明記がなく「ほとんど無傷」とあるのは補修跡のないものと勘違いしていた。過去に購入したものに特に問題が発生したわけではないが、そのつもりで購入していた。
要望	確認メールのサービスが必要!	入金確認済メールや発送後の荷物問合せ番号は、即座に連絡いただきたいものです。他のオークションで買い物をする、たいていの出品者からは連絡がきます。 現在の対応: 入金確認がとれたもの、代引き発送するものは商品が出荷されるのが確実になる夕方に発送確認メールを送っています。荷物問い合わせ番号に関しては希望者には連絡しています。

要望・ご指摘事項については、必ずなんらかの改善に結びつける行動に努めますので、若干の猶予を頂きたいと思っております。よろしくをお願いします。

## 社内在庫の情報公開進む

HPのトップ画面右上にある「在庫情報」バナーの更新期間が一週間毎になりました。今後も在庫状況によりリアルに近いデータとしてお伝え出来る様に、更新日の短縮に努めてまいります。

## ご結婚おめでとうございます

ライト課補修班の加藤社員が中学生時代の同級生「可奈子」さんと5月4日結婚しました。披露宴はクラス会の様にとってもにぎやかでした。



## H21年度 新規顧客の件数と分類

年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度
新規顧客数	232件	224件	236件	220件
内訳順位				
一位	ホームページを見た	50件	72件	
二位	仲間の紹介	45件	41件	
三位	以前購入したことがある	59件	30件	

従来からの顧客層では新規登録数は横バイ傾向にあります。IT知識のある次世代型のBS様からの新規取引は徐々に増えています。

## リノバートパーツ豆知識

「キューブ811前期」キセノン ハロゲンのグレードによる見分け方 ステアの所のマークがポイント

ステアのマーク	年式	仕様	グレード	
			キューブ(2列シート)	キュービック(3列シート)
「C」	H15/10 ~ H17/5	キセノン	SX70th- II EX / SX Limited アジェクティブ	EX / SX
「3」	H15/10 ~ H17/5	キセノン	EX / SX	
「H」	H14/5 ~ H17/5	ハロゲン	SX	
「N」	H15/10 ~ H17/5	ハロゲン	SX70th- II EX / SX Limited EX MDCD セレクション SX MDCD セレクション アジェクティブ コンラン	ライダー } 以外の トラビス } グレード

