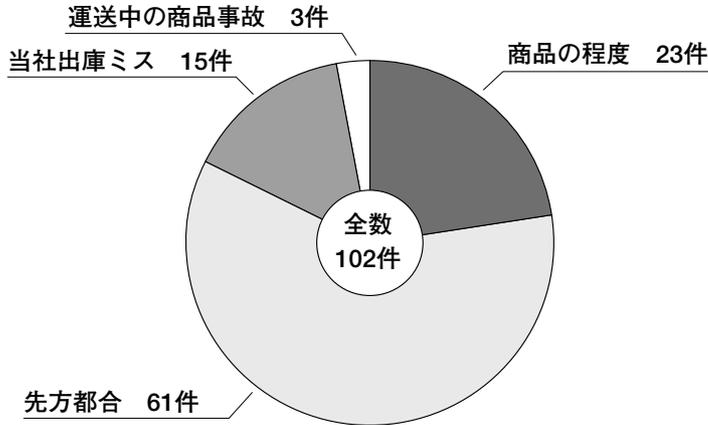


今月のクレーム集計報告



※先方都合によるクレームの内、お客様から正確な情報をいただけなかった事から発生しているものが42件ありました。車検書情報と現車の特別仕様情報が必要ですので、ご協力の程お願いいたします。

自社商品のクレーム発生率1%以内を目指しています。

商品の程度のクレーム内訳	クレーム数	クレーム率 (クレーム数 / 出荷数 × 100)
バンパー 6件	6本 / 1117本	0.54%
ボンネット 8件	8枚 / 538枚	1.49%
フェンダー 6件	6枚 / 862枚	0.7%
ライト 3件	3個 / 1516個	0.2%
トランクドア 0件		0%

お客様からの要望事項とその対策

- バンパー補修品のサフェーサーのミストが多くて手間取っている。(桶川自動車様/瀬戸自動車様から)
- 内部サフェーサーを吹くときマスキングをしっかりとってほしい。(メイクアップカーズ様から)

対策 マスキングの範囲を広げ、拡散を防ぐ特殊ガンを使用することにより、ミストの量を半分以下におさえられました。

- 越谷さんは部品の程度や品質の安定感があるので、多用したいと思っているが価格が合わない。特にバンパーが高い。(カーメイクアップ平野様から)
- 高年式部品の価格は割安感があるが、旧モデルになると割高感がある。(立花(自)様から)

対策 ノーマルバンパーの販売価格の上限値を決めて、旧型モデルの価格を下げました。

バンパーに関しては5%~以上の値引きを断行して、より購入しやすい価格にしました。

耳より情報

格安バンパー50本限定販売

●1万円バンパーリスト (消費税別)

クラウン	JZS170	Fバンパー
セドリック	Y34	Fバンパー (ノーマル)
レパード	Y33	Fバンパー
ウィンドム	VCU10.20	Fバンパー
グラシア	MCV20	Fバンパー

●7千円バンパーリスト (消費税別)

カローラ	NZE120	Fバンパー
アルテツァ	GXE10 SED	Fバンパー (ノーマル)

●5千円バンパーリスト (消費税別)

プリメーラP11 前	Fバンパー
------------	-------

いずれも送料込みで発送致します。
(北海道・四国・九州・離島は+1000円加算されます)

Information

- 内部のスケているヘッドランプ類のクリーニングの依頼をお受けしています。詳細問い合わせ先 担当 栗原
- BS様を対象にした簡単なヘッドライトの補修方法を講習しています。希望者には案内書をお送りします。担当 青木
- リサイクル部品を販売している各グループの在庫情報が1つのコンピュータシステム (JAPRAシステム) で検索することができます (H14.8本格稼働予定)。お問い合わせをお待ちしております。担当 西村・中野・堀田
- ドアミラーの在庫も豊富にあります。純正価格×0.32 (送料込み)