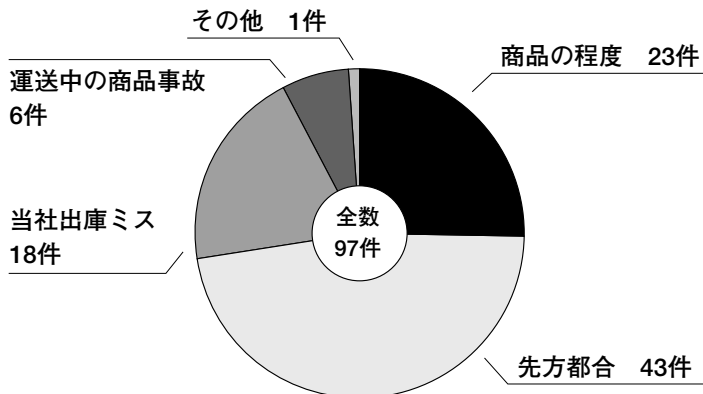


リポートニュース

No.2

アンケートのご協力ありがとうございました。
 このたびは皆様の大変お忙しい時間の中、アンケートの回答を頂き心から感謝しております。114社様から大変貴重な意見を頂き、社員一同、身の引き締まる気持ちで受けとめております。
 皆様のご意見をもとに、より使いやすいリノバートパーツを作り上げる努力をして参りますので、今後ともよろしくお願ひします。

今月のクレーム集計報告



※先方都合によるクレーム件数が、前回61件に対して今回43件に減らす事が出来ました。確かな部品をお届けする為には、車検書情報と現車の特別仕様情報が必要です。ご協力の程お願いします。

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 1件	1本 / 1205本	0.08%
ボンネット 7件	7枚 / 514枚	1.36%
フェンダー 12件	12枚 / 858枚	1.39%
ライト 8件	8個 / 1475個	0.54%
ドア 1件	1枚 / 63枚	1.58%

お客様からの要望事項とその対策

●左右ライトを購入したが、個々のライトについては十分な商品と思えたが、二つのライトを取り付けるとその透明度に異差があった。(キムラオートサービス様から)

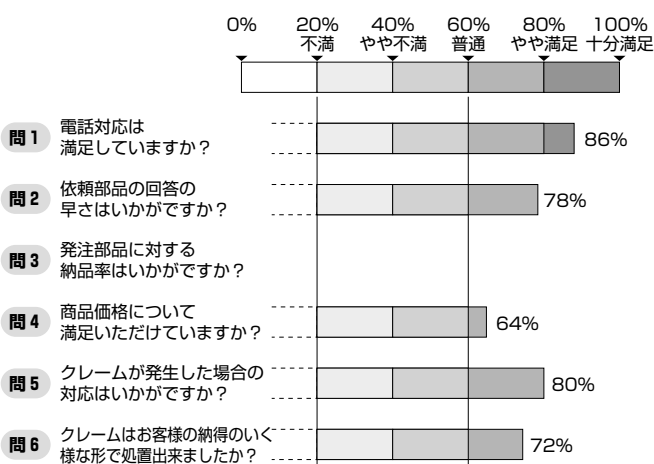
対策 ペア商品で出荷する場合の指示書を明確にして、出荷時から補修作業完了まで一貫してチェックをし、透明度の異差の無い商品を出荷致します。

●ライト補修方法について：取り付け完了後補修箇所が、上から見える部分はもうすこし手間をかけて補修跡が判らないようにしてほしい。(豊和自動車様から)

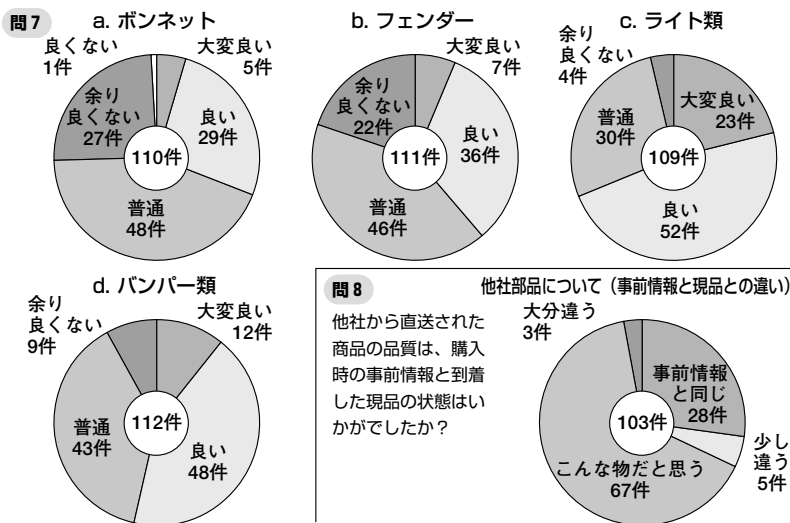
対策 レンズの表面、内部洗浄に時間がかかりすぎ、破損箇所の補修仕上工程を1工程省いた結果です。早急に補修工程を見直し、お客様のニーズに合った商品を作り上げていきます。

アンケート調査報告書

●当社の営業業務についての満足度について



●当社から届けられた商品の、品質に対する満足度について



バンパーの補修方法はお客様のご要望に応えられます

当社商品のバンパーのサーフェンサーを去年の10月より一液型から二液型に変更しました。

「今までの一液型の方が良かった。」「現行の二液型の方が良い。」「サーフェンサーを塗装しないで欲しい。」等の様々な御意見を頂き、当社としても御客様の御希望・御要望に応えるべく多様な出荷方法での商品提供を始めました。

つきましては、今後バンパーの御注文時に下記のいずれかの出荷方法をフロントに申し出ただけで、幸いと思えます。(申し出が無ければ現状通り、二液での出荷となります。)

バンパーの出荷方法

1. 洗いのみ出荷……表・裏の汚れ落としと全体の歪み直し
2. サーフェンサーなし出荷……キズ拾い及びパテ付け、パテ研ぎ、水研ぎ (#320) までの作業工程で出荷
3. 一液型サーフェンサー出荷……ユニオンペイント 38-01 リムコ プラスフを使用
4. 二液型サーフェンサー出荷……関西ペイント 327-750 H-Sフィラーを使用

* 洗いのみ商品は、キズ等がそのままの状態ですのでご了承下さい。