

リポートニュース

No.9

ISO9001を取得して1年が経過しました。3月末には第1回サーベランスを予定しております。この1年間お客様にどのようなサービスを提供してこられたかを確認します。

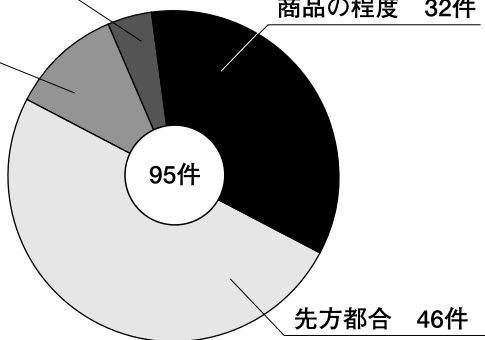
社員全員の変わらぬ願いはリノベートパーツを「準純正部品」として作り上げてゆく事です。全国のB・S様の声を集めて使いやすい商品作りに努力してまいりますので一層のご指導をお願いします。

今月のクレーム集計報告

運送中の商品事故 4件

当社出庫ミス
10件

商品の程度 32件



◆◆◆◆ 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。ご協力お願いします。◆◆◆◆

自社商品のクレーム発生率を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 $\left(\frac{\text{クレーム数}}{\text{出荷数}} \times 100 \right)$
バンパー	4件	$\frac{4}{1444} \times 100 = 0.28\%$
ボンネット	10枚	$\frac{10}{485} \times 100 = 2.06\%$
フェンダー	8枚	$\frac{8}{935} \times 100 = 0.86\%$
ライト	7個	$\frac{7}{1610} \times 100 = 0.43\%$
トランク・ドア	3枚	$\frac{3}{96} \times 100 = 3.13\%$

評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

評価・指摘	内 容	対 応
1 指 摘	補修用ライトの取付部が微妙にずれていたが無理して取り付けした。その後水漏れが発生した。	レンズ面とハウジング部分が容易に脱着出来るものがあります。止め金のツメが大きくしっかりしているもの以外に止め金のツメが小さくすぐにはずれてしまう商品もあります。補修後の取り付け部の微妙なずれが、ライトの歪みを発生させ、ライトとハウジングの間にすき間を生み水漏れの原因になりました。
2 苦 情	商品のキープをしてもらい後日注文した所、商品が売れて無かった。在庫管理の仕方が良くない。	商品管理課でキープされている商品をダブル確認をしてしまいご迷惑をおかけしました。今後キープ商品の表示方法を徹底させてゆきます。
3 指 摘	ライト補修品の補修箇所が上面と伝えた所、「上面は目立つのでいいから」と断られた。	取り付け部の破損修理後の補修仕上げ面は特に上面に関して慎重に対応しております。
4 苦 情	最終検査のシールが貼ってあるのに、ライトのバルブを止めるツメが無かった。見落としはおかしい。	ご迷惑をおかけしました。入荷検品時、最終検査時に行うチェック項目に追加致しました。
5 要 望	使用しているサーフェンサーの塗料が当社の塗料と合わない。今後塗装しないで欲しい。	お客様のニーズに合った出荷方法を行っております。サフェなしの要望があればサフェ無しで出荷いたしますので是非お申し下さい。
6 苦 情	売掛金を入金したのに又、集金にきた。2度と無い様に。*連絡ミスの為、営業が再度集金に行ってしまった。	不愉快をおかけしました。お客様からの入金があった場合は営業マンに連絡及び日報にメモしておくルールになっておりますがそれがうまく機能しなかった様子です。再発の防止につとめてゆきます。
7 苦 情	納品したボンネットが見た目には判らないが、取りつけると端が浮いてしまっていてボディに合わない。	ボンネットの裏板が折れていたためコアサポートに当たっていた様です。必ず検尺をして事前にチェックする作業を行います。
8 要 望	納品したライトの取付のツメが折れていたのでもその分安くして欲しい。	当社では商品の均一性を保つために補修作業を行っております。ツメかけの商品についてはコアが品薄であり、取り付けに大きな支障が無いという判断で、お客様の了承を得て出荷いたしました。リサイクル品である事をご理解、ご協力をお願いします。
9 苦 情	納品したフェンダー先端の裏に付いていたブラケットがぐらついていて、手間がかかってしまった。	ご迷惑をおかけしました。スポット溶接が不十分であったと思われる。取り付け後のチェックを徹底します。
10 要 望	在庫確認で時間がかかり過ぎる。この様な事が3回あった。*自社に在庫が無く、第二に回したが連絡が遅れた。	大変ご迷惑をおかけしました。ダブリ商品、キープ商品の対応について商品管理課で再度打ち合わせをしております。再発防止に努力してゆきます。
11 苦 情	出先で仕入のトラックと居合わせた、止め方が悪く又、ウインカーも出さずに発進した。気を付けて走って欲しい。	フロント対応でご迷惑をおかけしました。他社品の探しはネットワークをつかって探す方法と、FAXで探す方法があり、FAXで探す時間は相手の回答待ちになるため半日程度の時間が必要になります。お客様が回答を急がれているかどうかきちんと把握して対応してまいります。
12 苦 情		常に安全運転を心がける様に厳しく注意しました。

評価 0件 指摘 2件 要望 3件 苦情 7件 計12件

クレーム内容の紹介

車名 ・ 型式 ・ 年式	返 品 理 由	原因 ・ 改善
バサラ JNU30 12.11	ライト上のモールが無かった。	・ライト上のゴム(モール)有無が把握しきれていなかった。 ・ライトの付属品として単品での購入が出来ない物がある為、受け入れ検品時には注意をします。
タウンエースノア SR50G 9.11	R/Bカバーの補修してある部分と素地の肌の差がありすぎた。	タウンエースノアのRバンパーに関して新品の素地肌が特別模様の為、補修した部分の差異が大きいため販売時必ずこの事を伝達します。
イブサム ACM21 13.10	左フォグランプの取付部の形状が異なる為取付出来ません。(2種類あるようです)	フォグ類はレンズNOで確認しているが、NOが同じでも裏の取付が違うものと判断します。これらの情報は大切に次回確認時に活かしていきます。
ライフ JB1 15.1	ライトの光軸調整が合わず返品。	内部光軸押えが破損していました。内部が破損している場合異音によるチェックしかありませんが、今回ガタツキ音が無く見逃してしまいました。検査方法を検討します。
アリオン ZZT240 14	水漏れ返品。補修用ライトの取付け位置が微妙にずれていた為のはめ込む時に無理をしたので歪みが出来たのかも知れない。	レンズとハウジングとの間にパッキンがはさんであり、レンズ交換が容易に出来るタイプのライトです。取付け位置のズレと取付け位置がシール部分に近くレンズをとめているツメが外れてしまった事により水が侵入したようです。今後この種類のライトにはチェックを必要で今後注意します。
カロラ NZE121G 14.3	左Fドア:程度を確認して注文したがそれ以外にもヘコミがあり直し方も丁寧でなく急いでいた為返品。	ご指摘通りでした。作業時の見落とし、仕上がり状況においては一層気を付けます。