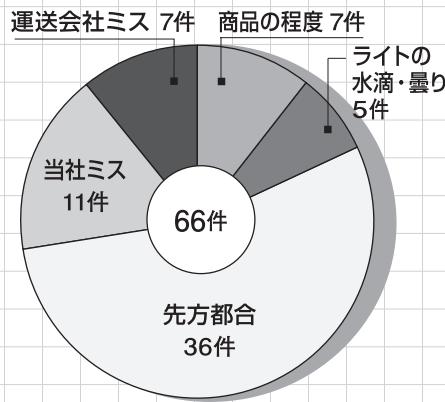


リノベートニュース

平成22年12月号 No.103

廃車代替奨励金制度（スクラップインセンティブ）が9月7日に終了した後、10月の新車販売は20万台を割った。これは1968年の統計開始以来、過去最低を記録。前年同月と比較して26.7%の減少を示した。（自動車タイムス12月号による）こうした新車販売の不振は使用済み車両を引取る解体業者にも広がり、入庫台数は半減しています。一過性の入庫半減が解消された後も、以前のような入庫は期待薄との見方が大半を占めています。廃車をめぐる争奪戦が再び激しさを増し、消耗戦に入る前に解体業者は中古部品の活用拡大を目指し「顧客ニーズ」に目を向けておられる様です。

■ 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 / 1127 0.23%	補修不完全の上にサフェが吹き付けてある 1 件 ナンバー横歪みあり 2 件
フード	0 件	0 / 368 0%	
フェンダー	3 件	3 / 805 0.37%	ライン合わず、歪みありステー穴合わず ペーパー跡が粗い 各 1 件
ライト類	0 件	0 / 1966 0%	
トランクドア	0 件	0 / 66 0%	
計	6 件	6 / 4332 0.13%	

(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。

■ 受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
マークX GRX120 H16	右 F ドア 250G	130 系のドアが届いている。	ドアの形状が似ている為の登録時のミスでした。ドアノブの中心に横一本ラインが入るのが X120 、入らないのが X130 です。
VOXY AZR60G H16.11	右テール Z	現車は上下がクリアなのに届いたものは上が赤、下が黄色のものが届いた。	フェンダーの前期後期の変わり目～ 17y8 ～と思い込んで前期タイプのものを送ってしまった。テールの変わり目は～ 16y8 ～でしたので後期タイプを送るのが正解でした。
ティーダラティオ SNC11 H17.6	R バンパー 15S Four	バンパーの形状が違う。 (ナンバーの穴が空いたものが届いた)	ティーダラティオではなく、ただのティーダを出荷してしまった。 ティーダラティオ → SNC11 (4D セダン) ティーダ → C11 (5D ハッチバック)

■ ジャプラシステム「一括相殺」導入に関するお願い

H23年4月1日からスタートするジャプラシステムの一括相殺に向けてジャプラシステムを利用している会員の顧客管理コードを作りました。システムに登録されている商品はシステム専用の発注依頼書を送って頂ければその商品の売り上げは一括相殺の対象になります。又、システムに登録されていない商品をフロントから電話、FAXで直接購入して頂く場合も、システムから発注依頼書を流す事で一括相殺の対象になります。一方ジャプラシステムの発注依頼書が届かない場合は、従来通りのコードで請求書を送りますがこれは一括相殺から外れた別請求書となります。ジャプラ会員の方がリノベートパーツを購入する場合、必ずシステムの発注依頼書を利用して頂く様、ご理解とご協力をお願い致します。

■ ヘッドライトは機能部品！

日本自動車リサイクル部品協議会では、中古パーツの販売拡大の一つとしてユーザーに明確な品質保証内容を公開する準備を進めています。この中でヘッドライトは外装部品よりもむしろ機能部品近いといった声があります。確かにヘッドライトはハロゲン（パルプ型）からディスチャージ（パーナー式）に移り、さらにオートレベライザー・AFS機能が付加され、コンピューターで制御された高度な電子部品が内蔵されていています。当社では、こうした日進月歩の変貌を遂げるヘッドライトをリサイクルするリノベートパーツが今後も高い評価を維持する為にどんな取り組みが必要となるか？皆様と共に知恵を出し合ってその役割を担ってゆこうと考えております。

■ レンズ番号がもっとも有効です。

現車に適合したヘッドライトを安心して購入する為にはヘッドライトのレンズ番号の一致が必須になります。お客様の車がハロゲンランプかディスチャージ（HIDキノセン同様）タイプかの区分情報を間違って伝えられ、その為に発生する交換が毎月10件近くあります。これらの予防措置としてフロントではレンズ番号を必ずお聞きしております。又業界ネットワーク・yahooオークションでは情報欄に必ずレンズ番号を表示しております。

ヘッドライトのご注文には **レンズ番号は必須** とご理解下さい。

■ アンケート調査中間報告 (H22.12.9現在)

[リノベートパーツの使い勝手の良さ]をさらに向上させる趣旨で12月末までにアンケート調査を行っております。中間集計がまとまりましたのでご報告致します。

- 納品先 22件
- 発送先 55件
- ネット販売先 8件
- 業者 31件 計 116件

前回同様150件の回収を目指しておりますので、お手数をおかけしますが、ご協力の程お願いします。

No.3 NO.4 キャンペーン終了のお知らせ

H21年10月に実施されました大量在庫放出キャンペーンNo.3 No.4につきましてはH22年12月末でいったん終了致します。H23年1月中旬よりNo.3 No.4の情報を整理し、もっと大規模なキャンペーンを予定しております。ご期待下さい。