

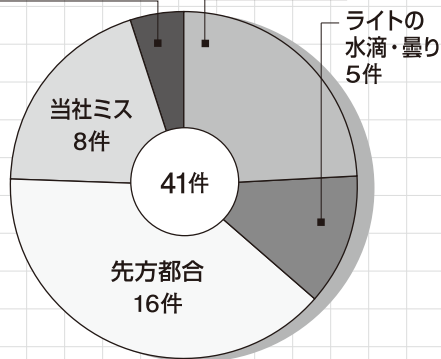
リポートニュース

平成23年1月号 No.104

明けましておめでとうございます。本年も宜しくお願いします。昨年末に皆さまにご協力頂いたアンケート調査の報告書がまとまりました。回収件数は142件、内訳は一般発送先73件、業者36件、納品先33件となりました。その他にインターネット販売先のお客様からも25件の回答を頂きました。
今後これらのアンケート調査を細かく分析して、更にリノベートパーツの改良に努め、より身近なパーツとして活用される様に努力してまいります。(調査結果は順次リノベートニュースで公表してまいります)

前月のクレーム ① 集計報告

運送会社ミス 2件 商品の程度 10件



●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 0.27%	ライト廻り変形、ウインカー廻りひずみ、角に欠けあり 各1件
フー ド	1件	1/305 0.33%	サフェ以外の所程度悪い 1件
フェンダー	0件	0/833 0%	
ライト類	6件	6/1892 0.32%	取付つぶれ、レンズとボディ内に隙間、取付にヒビ、光軸の受け削れ、LEDの光弱い、ライト部液だれ 各1件
トランクドア	0件	0/77 0%	
計	10件	10/4234 0.23%	

(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
クリオスキッド J111G H17.11	フード TBO L	先方ダクト穴ナシ用で当社穴アリを出荷。	テリオスキッドが全車 TBO である事を把握していなかった為 TBO という回答をしていた。インタークーラーターボになるとダクトの穴が開きますのでダクトの穴の有無を確認を行ってゆきます。
スカイライン V35 H17.12	フード 4SD	形状は良く似ているがノーズ長さが長いものが届いている。	クーペの方がノーズ長さが長くフェンダーよりの逆 R ラインのソリがつよい方がクーペですが判別が難しいので裏面の補強ミゾが縦に入る方がクーペで横に入る方がセダンです。(写真参照)

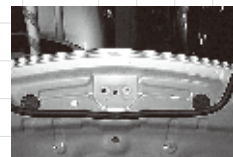
スカイラインV35フードのクーペ、セダンの違い



左クーペ 右セダン



クーペの裏面



セダンの裏面

アンケート調査報告 第1報 販売先別評価一覧 (有効回答 142件)

営業業務に関する質問									
		配 達	発送一般	発送業者	ネット				
問 1	電話対応	4.4 (4.1)	4.4 (4.4)	3.9 (3.7)					
問 2	回答の早さ	3.9 (3.8)	4.0 (3.9)	3.3 (3.2)					
問 3	在庫率	3.4 (3.3)	3.6 (4.0)	3.6 (3.3)					
問 4	品質と価格のバランス	3.2 (3.0)	3.7 (3.0)	3.8 (3.0)					
問 5	クレーム対応	3.8 (3.5)	4.1 (3.9)	3.9 (3.6)					
問 6	前回と比べ営業の改善は見られたか?	3.6 (3.7)	3.8 (3.8)	3.5 (3.7)					
	平 均	3.7 (3.6)	3.9 (3.9)	3.7 (3.4)					

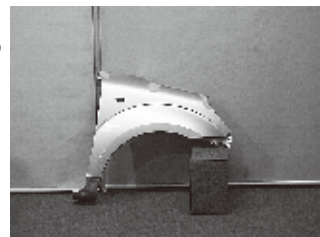
調査結果の感想

H22年度はリノベートパーツが安価で高品質しかも安心して購入できる!といった究極な顧客ニーズに向かって「攻め」に徹した1年間でした。
アンケート調査では「品質と価格のバランス」につて前年対比でもっとも高い伸びを示す評価を頂き「攻め」の成果を実感した次第です。H23年度は「安心して利用できる!」をテーマに品質保証制度を明確にして、中古部品の中で「リノベートパーツのブランド力」をさらに強化してゆきたいと考えております。

钣金課 撮影環境の改善

送られてきた画像が照明が反射してキズ状況が判らないと言った苦情が寄せられました。

このほど钣金課で「カイゼン」がありました。
今後はより鮮明な画像が送られるものと思います。



※ 5点:十分満足 4点:やや満足 3点:普通 2点:やや不満 1点:不満

※ () 内は前年比