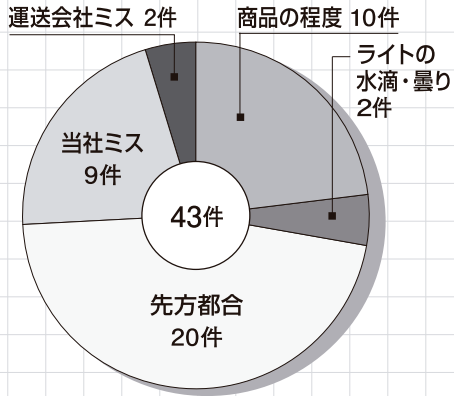


リポートニュース

平成23年2月号 No. 105

顧客満足度調査により、リサイクルパーツを購入するときの最優先項目は90%以上のお客様が「品質と価格のバランス」と回答しています。さらに「安心して利用出来る」をプラスされた販売方法が求められています。この調査結果を受けてリノベートパーツも「品質と価格」に整合性がとれた柔軟な販売体系を作り、お客様のニーズに答えてゆく様に努力してまいります。「安心」においては「保証内容」を明確にして円滑な業務を進められる様にフロント業務の改善に努めますので、ご指導の程お願いします。

前月のクレーム 集計報告



●自社主力商品別クレーム (輸出版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	0件	0/1284	0%
フード	0件	0/302	0%
フェンダー	5件	5/952	0.53%
ライト類	4件	4/2124	0.19%
トランクドア	0件	0/59	0%
計	9件	9/4721	0.19%

(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
レクサス LS460 USF40 H18.8	右ライト(ユニット) レーンキーピングなし用 (No.50-79)	ハンドル左右センサーランプが 消えない 新品の取り付けたらチェック ランプは消えた。	初めてのクレーム内容でした。当社在庫で調査したところ、パーツリストでは、Assy、ユニット共に品番はわかれています。光軸モーターと AFS 本体に記載される品番違いが各2種類ありました。在庫では2通りの組合せがありましたが、年式?での違いかは判別不能です。今後は光軸モーター、AFS の品番を合わせる必要があります。
サンバー TV1 H22.6	右フェンダー	形状が微妙に違う。	H.14.9～中期・後期共に同一と考えていましたがパーツリストを調べたところ H.21.9～の最終型で品番が変わっていました。明確な違いを現在把握していませんので、入庫するコアを注意して観察してゆきます。

豆知識 <レーンキーピングアシスト>

レーンキーピングアシストは、白(黄)線の整備された高速道路、自動車専用道路を走行中に、白線認識用カメラの映像を用いて車線を認識させ、車線内走行を支援するシステムです。車線逸脱警報機能と車線維持支援機能の2つの機能があります。

車線逸脱警報機能※は、レーンキーピングアシストがONで、車速が50km/h以上で走行中に、車線から逸脱する可能性があるとしてシステムが判断した場合に、ブザー音、マルチインフォメーションディスプレイによる表示と電動パワーステアリングシステムを介して操舵力を短時間付加することでハンドルを通して体感警報し、注意を促す警報機能です。

さらに、車速が65km/h以上でレーダークルーズコントロール(車間制御モード)がセットされ、制御走行中になったときには、車線維持支援機能が付加され、車両が車線中央付近を走行するようにハンドルに小さい操舵力を与えて運転者のハンドル操作をアシストします。

これらの2つの機能とレーダークルーズコントロールの機能で運転支援をおこない、高速走行時の運転者の負担を軽減します。

※車線維持支援機能中の車線逸脱警報は、ブザー音とマルチインフォメーションディスプレイによる表示のみになります。

レクサスLS460 (USF40前期)

光軸モーターとAFSコンピューター品番の各2種類



AFS品番
①865100-0740
②865100-0860



光軸モーターの品番
①865100-0720
②865100-0840



光軸部品の形状① 光軸部品の形状②

「入荷待ち」実績報告 (10月21日～1月末日) 成約率 33.4% !!

お客様の強いニーズがある「入荷待ち」サービスの成約率を調査しました。

	入荷待ち件数	成約件数	不要回答	保留回答	成約率
10月	125件	48	38	39	38%
11月	316	118	108	90	37%
12月	329	93	128	108	28%
1月	273	90	74	109	33%
計	1,043	349	348	346	33.4%

※ 12月は年末・年始をひかえた繁忙期の為、入荷を待ちきれず新品を購入されてしまった為か? 成約率は低く、現状を浮彫にしたデータとなりました。