

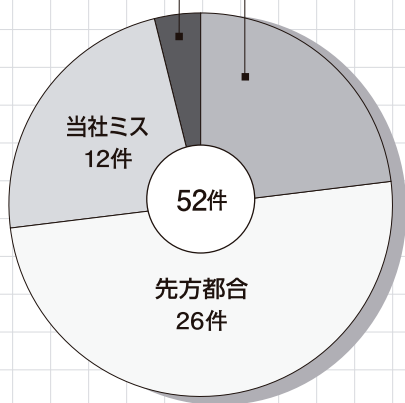
リポートニュース

平成23年3月号 No.106

2日間にわたって行こなわれたISO 9001品質マネジメントシステムの3度目の更新審査が無事終了致しました。2002年4月に取得して以来、今年度9年目を迎えることが出来ました。ISO 9001の管理手法で販売管理システムを進めていたおかげでリーマンショック後の大幅な売上減を経験したものの翌年からは着実に売上回復をはたしてきました。品質が高く安価でしかも安心して購入出来るシステムに加え「安心」して活用出来る保証制度も4月よりスタートいたします。今後もリノベートパーツへのご愛顧をよろしく申し上げます。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 2件 商品の程度 12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	2件	2/1301 0.15%	取付部切れ、口の中キズ見落とし 各1件
フ ード	0件	0/419 0.0%	
フェンダー	4件	4/892 0.45%	ドア寄りネジレあり、ライン合わずリテーナー付かず、上面開いていて合わず、ライト周りの補修合わず 各1件
ライト類	5件	5/1897 0.26%	取付位置合わず、取付部欠損、光軸効かない、ステー欠損、水漏れ 各1件
トランクドア	0件	0/76 0.0%	
計	11件	11/4585 0.24%	

(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。

クレーム率年間集計 (H22.3~H23.2) とその対応評価

自社クレーム分 (先方都合・他社仕入れ分を除く)

年 度	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	今年度
クレーム率	0.84%	0.84%	0.91%	0.83%	0.74%	0.59%

クレーム対応の評価 (H23.1顧客満足度調査から)

	配 達	発送一般	業 販
今年度 H23.1	3.8	4.1	3.9
H22.1	3.5	3.9	3.6
H21.1	3.6	4.0	4.1

(非常に良い 5.0 良い 4.0 普通 3.0 やや悪い 2.0 悪い 1.0)

考 察

- yahooオークションを始め、業者間流通システム (STS・JAPRA) にも買い手側が添付された画像を見て商品程度を判断しリノベートパーツを購入するシステムが出来上がった結果、大巾なクレーム低減効果が表われました。
- クレームが発生した時点で会社全体が「お客様に迷惑をかけて申し訳ない」といった気持ちで円滑なクレーム処理が出来る様に生産部と共に協力体制を作りました。

品質保証マークです

4月1日よりリノベートヘッドライトの保証制度がスタートします。順次アイテムの拡大、保証内容の充実を計ってゆきますのでご指導の程よろしく申し上げます。



品質保証マーク: チェックマークを戻ってくるブーメランと見立て、リノベートパーツのリサイクルを共に現したデザインです。

ヘッドライトの「水漏れ・曇り」クレームに保証制度

4月よりリノベートヘッドライトを装着後に「水漏れ・曇り」クレームが発生した場合には、クレーム内容を確認出来た時点で下記の保証内容でクレーム処理を行います。

保証内容: 装着後の水漏れ・曇り

保証期間: 3ヶ月

保証内容:

- ◇ 交換対応+組換え工賃の一部保証
 - 交換がない場合
商品代金の返済+組換え工賃の一部保証+振り込み手数料の立替分
 - 交換分があるが返品を希望する場合
商品代金の返済+振り込み手数料の立替分

気象についての豆知識 気圧の変化による体調と交通事故の関係

低気圧では血圧があがり心臓に悪く体調も悪くなり、高気圧では気分が晴れやかになるといわれています。気圧が低下すると体内の組織が膨張するためとみられます。その結果判断力 (理論的考察力) の低下などがあられ運転者側、歩行者側双方に危険度が増し、交通事故死の81%が気圧降下中に起っています。日本でも台風以外で低気圧の通過の多い4,5月頃が交通事故が多い傾向がみられます。一日の中でも気圧の高い時、低い時が交互にあられれます。9:00~15:00、22:00~3:00が気圧降下の時間帯になりますので安全運転を心掛けてください。

(東京磁石工業による)

豆知識 カラーフィルダーE141ハロゲンランプ 前期・中期・後期の違い

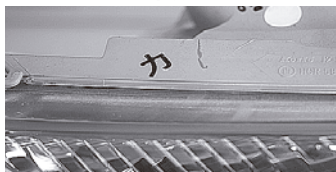


カラーフィルダー
E141
ハロゲン



前期

18/10~20/10
レンズ色:クローム
ウ:13-98



中期

20/10~22/5
レンズ色:グリーン
カ:12-511



後期

22/5~
レンズ色:クローム
ク:12-511