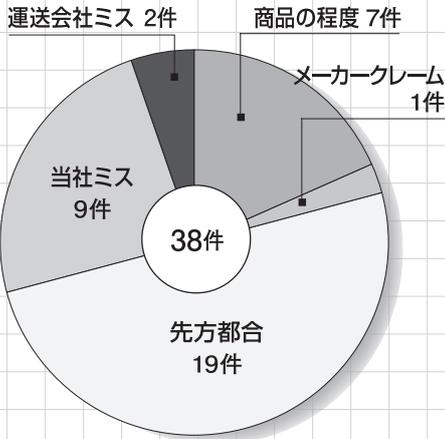


# リポートニュース

平成23年4月号 No.107

東北地方太平洋地震により被害にあわれた皆様に心よりお見舞いを申し上げます。被災地の一日も早い復旧、復興を心よりお祈り申し上げます。4月より新年度を迎え、昨年のマネジメントレビューをもとに新しい品質目標を掲げ、年間の行動目標を立てました。これらの行動目標は「品質」「価格」「安心」の、どの項目をとってもお客様のニーズを十分満足させる事ができるリノベートパーツを提供する全社員の意志でもあります。お客様からさまざまな声を聞きながら進めてまいりますので、昨年と同様のご指導の程よろしく申し上げます。

## 前月のクレーム ① 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	2件	2/1241	0.16%	ヒビ見落とし、透かすと変形あり 各1件
フ ード	1件	1/399	0.25%	フェンダー側ライン合わず 1件
フェンダー	1件	1/1035	0.10%	膨らみありフード側合わず 1件
ライト類	2件	2/2036	0.10%	取付補修跡きたくない、バルブ留め割れ 各1件
トランクドア	0件	0/0	0.0%	
計	6件	6/4711	0.12%	

(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。

## ■ H23年度 活動方針

リノベートパーツの「品質」「価格」「安心」のトータルサービスをユーザーに強くアピールする

### ●生産部活動方針

プロの確かな目で「品質」の差を価格に反映させ、様々なニーズを持った顧客に「納得して購入できる」商品を提供し「安心」にこたえる保証制度を確立する。

### ●営業部活動方針

「安心して使えるリノベートパーツ」を実現する為、保証制度を明確にし、常に顧客の立場でリノベートパーツを見つめ保証内容の充実にも努める。

## ■ 各課の行動目標

鋳 金 課	当日受注の変動数をネット販売の生産増に結びつける。
塗 装 課	豊富な入荷状況を生かし多様な販売方法で販路を拡大する。
ラ イ ト 課	リノベートパーツの代表商品として「高い品質」と「保証の充実」をはかり、他のアイテムの牽引役となる。
商 品 管 理 課	ネット販売の向上を確実にする登録在庫を常時公開する。「オリジナル」の管理アイテムを増やし、フロント業務の即答体制を強化する。
資 材 課	コアの入荷増が販売増につながる「旬」のアイテムを求め集荷活動を展開する。
ル ー ト セ ー ル 営 業 課	「預かりライト」の営業展開を進め地元から継続的な販売力を維持する。
第 一 営 業 ( フ ロ ン ト )	リノベートパーツ販売の「窓口」として、お客様からの声を生産部に伝え顧客ニーズの実現に努める。
第 二 営 業 ( 他 社 品 販 売 )	第一営業課の顧客ニーズをフォローし優良顧客の囲い込みに努める。
第 三 業 務	ジャブラシステムに登録業務を優先し、リノベートショップとリンクさせ売上を維持する。
第 四 業 務	「品質と価格の整合性」を武器に販路を伸ばす。アイテムを増やしリノベートパーツの唯一性を高める。
第 五 業 務	幅広く輸出バイヤーと取引を続け経済の転換期にビジネスチャンスを見逃さない様に情報収集をはかる。
リ ノ ベ ー ト シ ョ ッ プ	フロント業務の24hショップとして品質の高さ、在庫の豊富さをアピールし新規顧客拡大をねらう。

## ■ ご結婚おめでとうございます。

第一営業でフロント業務を担当する松崎真知子さんが4月10日結婚しました。たくさんのお友達に囲まれて楽しい結婚式でした。



## ■ 耳よりニュース プリウス NHW20 フェンダー 前期・後期の見分け方

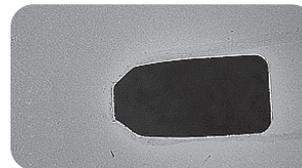
エンブレムの穴ナシ、穴アリの違いです。



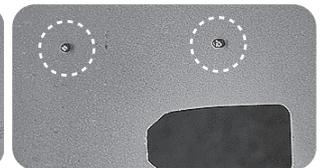
フェンダー共通  
前期 H15/9~17/11  
後期 H17/11~21/5



年式によりエンブレムが  
のり付けのみのものと、穴に固定するものと  
2種類あります



エンブレムのり付けの場合  
H15/9~18/10  
穴ナシ



エンブレム固定用の  
穴がある  
H18/10~

エンブレム穴ナシ用は ➡ キャンペーン品 ¥7,000 (税別)  
エンブレム穴アリ用は ➡ 一般価格 ¥10,500 (税別)

※ 穴の有無の違いだけで外観は一緒なのでエンブレム穴ナシ用を購入した方がお得!で〜す。

## ■ H23年3月分「入荷待ち」 成約率

**36%**

入荷待ち依頼件数 406件  
成約数 145件  
保 留 153件

お急ぎでない場合「入荷待ち」で!!と、お申し出下さい。一週間以内で必ず入荷状況をご連絡致します。