

リポートニュース

平成23年5月号 No.108

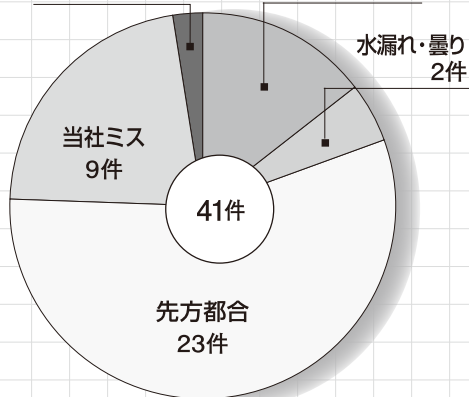
4月の新車販売台数が発表になった。総台数は前年同月比47.3%減の18万5673台と東日本大震災の影響を受け大幅に減少。特に登録車は51%減と過去最大の落ち込み幅となった。

4月の登録車販売は10万8824台で4月単月としては1968年の統計開始以来、過去最低の台数だった。また前年同月比51%減は、4月単月のみならず、すべての月を通して過去最大のマイナス幅。自販連は「新車の供給不足が最大の要因」との見解を示した。
(H23.5.7 日刊自動車新聞による)

前月のクレーム⑦ 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。)

運送会社ミス 1件 商品の程度 6件



商品別クレーム	件 数	クレーム率		内 訳
バ ン パ ー	1 件	1／1241	0.08%	ゆがみ有り 1 件
フ ー ド	0 件	0／399	0.00%	
フ ェ ン ダ ー	0 件	0／931	0.00%	
ラ イ ト 類	5 件	5／1822	0.27%	光軸受け部割れ、光軸部品破損、レンズ表面にキズ・ムラ、内側カバー破損、AFS 不良 各 1 件
前 回 り 部 品 (グリル・ミラー他)	0 件	0／310	0.0%	
計	6 件	6／4703	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。

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
インプレッサ GDA H16.12	Fバンパー WRX	埋められない様なスポイラーの穴が開いている。	WRX、20S、WRX STi spec C、はスポンジになりますが WRX STi、20S STi、は標準スポイラーが付くタイプでした。
レガシーアウトバック BP9 前期	右フェンダー	後期タイプの部品が届いている。	純正品番の入力ミスでした。状態には～18/5と記入してありましたが、品番は後期タイプのものでした。品番検索で購入するお客様もいるのでガイドの転記ミスのないように努めます。

ご協力をお願い

さまざまな理由で返品されるヘッドライトの中にスクラップの様に粗雑に扱われて戻ってくるものがあります。当社では現車仕様と違った商品は交換対応をしておりますので、返品される商品を傷つけないような保管・梱包のうえ返送くださるようお願いいたします。

現車仕様と違った商品は交換対応をいたします。

返品される商品を傷つけないように 保管・梱包のうえ返送くださるようお願いいたします。

手廻り取付された状態で戻された場合は、返品をお受け出来ません。別途 補修費を請求する場合がありますのでご了承ください。

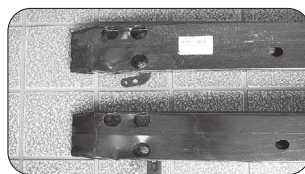
出荷元

※しばらくの間、ヘッドライトの梱包内に協力のメッセージチラシを入れます。

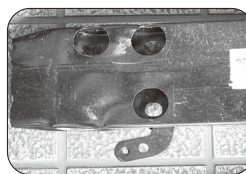
豆知識

ノア・ヴォクシーZRR70・75のFホースメント (共通) 前期・後期の見分け方

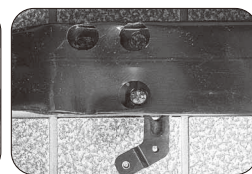
前期・後期の形状、長さは同一ですが共サイドにあるステーの形状が違ってきます。



上段 前期 H19/6~H22/4
下段 後期 H22/4~



前期 H19/6~H22/4



後期 H22/4~

ジャブラシステムが最優先!

(H23.4より変更)

現在「旬」のパーツ入荷登録はジャブラシステムに登録後1日から1日半遅れでリサイクルネットワークに二重登録しています。両方のシステムを並行して活用している事業者様には、ジャブラシステムから検索する方法をとればより高いヒット率を上げられるものと確信しております。お試しください。

入荷情報の配信サービス好評!! 成約率42%

「入荷待ち」連絡を受けているお客様にはもちろんのこと3日前までにフロントがオーダーを受けたお客様のもとにも「入荷情報」を配信するサービスを展開しています。お問い合わせ・注文時「〇〇日まで入荷したら連絡して!」とフロントに申し出て下さい。必ずご連絡いたします。

《入荷待ち実績報告》

	H22 11月	12月	H23 1月	2月	3月	4月
入荷待ち件数	316	329	273	371	406	427
成約件数	118	93	90	139	145	180
成約率	37%	28%	33%	37%	36%	42%

運送費の高騰がもたらす危機

3.11の震災後から福山通運(株)は東北6県及び北海道への運送費をこれまでの契約単価を破棄して、一般単価でないと「荷」を引き受けません!と一方的に改定運賃表がFAXで送られてきた。この値上げ情報が社内で伝わらず一部発送してから気がついた分の請求書が届いた。なんと!北海道に送ったバンパーの運賃はどれも1万円を超えていた。すぐに他の運送会社に切り換えたが、もうすこしきめ細かい料金設定ができないものか?と運送会社の無策にあきれるばかりであるが、一方でこうした運送費の高騰は発送を中止せざるを得ない地域を作る原因になると大きな不安を感じた。