

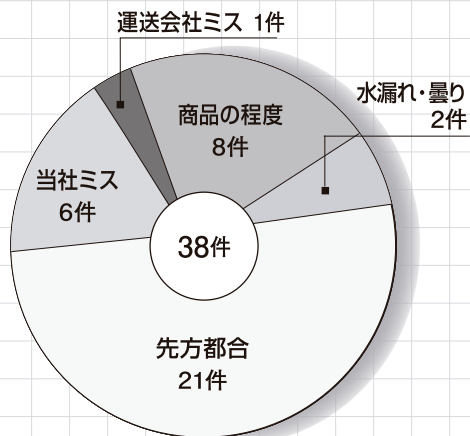
リポートニュース

平成23年6月号 No.109

毎年6月におこなわれる社員と経営者の個人面談が1日から始まりまし
た。一日3名づつ面接をおこなっています。昨年の目標チャレンジシートに
書いた行動目標に対して1年間が経過し、どんな成長実感、貢献実感が得
られたか?経営者とその実感を共有して今年度の目標を明確にしていきま
す。社員が多くなるにつれ多くの時間を必要になってきていますが、社員と
経営者が「同響同音」の関係になることの重要性を感じて、個人面談を続
けております。

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	3件	3/1126	0.27%	取付部切れ、取付欠け見落とし、 サフェ仕上げ部割れ 各1件
フード	0件	0/281	0.0%	
フェンダー	1件	1/812	0.12%	裏の钣金程度良くない
ライト類	4件	4/1650	0.24%	プロジェクターレンズ曇り 光軸受け外れ・傘が下向きのまま 各1件
グリル	0件	0/197	0.0%	
計	8件	8/4066	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

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
マークII GR×121 H16.11	Fバンパー、レーダーなし	レーダー用が届いている	レーダー付の場合中央右側ダクト穴にレーダーが入るカットがあるのを認識 していなかったため、たまたまレーダー用が出荷された状況です。レーダー 用は300Gプレミアムのみオプション設定がありました。

豆知識

スカイラインV36セダン 前期・中期の見分け方



スカイラインV36セダン
外見は全く同一です。



前期 18/11~19/11
上面全体がシルバー



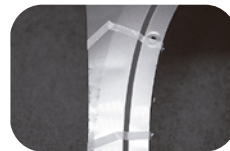
中期 19/11~22/1
上面の一部がクリアー

XトレイルT31 (19/8~全年式)の 钣金補修について

XトレイルT31のフェンダーはドア側に沿って裏板があります。この部分にダメージがあった場合裏板を外して钣金修理をしておりましたが、BS様から「裏板を外しての钣金は使用出来ない!」といった指摘がありました。対応としてフードの補修方法と同様、裏板がある為に手が入らない部分はパチを使用して修復する方法に切り替えましたのでご報告致します。



XトレイルT31(19/8~)の裏板



钣金ヶ所



補修済

ジャブラシステム 7月より一括相殺開始

震災の影響で延期されておりましたジャブラシステム一括相殺業務が7月1日の販売より開始致します。一括相殺業務のコミッション(手数料)は無料ですのでジャブラシステムをご利用頂いている同業他社様においては是非このシステムをご利用してリノベートパーツのご購入を促進して下さる様をお願い致します。

H23年度のキャンペーン は7月1日スタート!

《昨年1年間のキャンペーン結果は...》

バンパー	2015本
フード	195枚
フェンダー	975枚

H23年度のキャンペーンは7月1日より実施する予定で只今、準備しております。対象アイテムは336点の大規模なキャンペーンを展開しますのでご期待ください!!

アンケート調査7月~9月の実施にご協力をお願いします。

毎年11月にご協力をお願いしておりましたアンケート調査ですが、「年末を控えた忙しい時期を外してほしい」といった意見が多かったので、今期は7月~9月に実施することにしました。リノベートパーツの進化は「皆様から頂く貴重なご意見に支えられている」といっても過言ではありません。フロント担当者からお願いのご連絡が入りましたら宜しくお願いします。