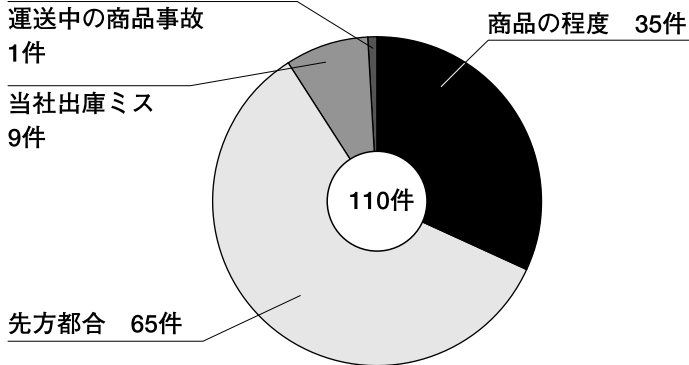


リポートニュース

No.11

国際アフターマーケットショウの期間中、多数中のお客様に当社のブースにお立ち寄り頂きありがとうございました。今回はショウに参加したスタッフのレポートを御紹介致します。皆様の暖かいアドバイスを社員1人1人真剣に受けとめ、さらなる飛躍をとげる様に努力してまいります。

今月のクレーム集計報告



自社商品のクレーム発生率を1%以内を目指しています。

商品の程度のクレーム内訳	クレーム数	クレーム率 $\left(\frac{\text{クレーム数}}{\text{出荷数}} \times 100 \right)$
バンパー 6件	6本 / 1482	×100 0.40%
ボンネット 6件	6枚 / 489	×100 1.23%
フェンダー 7件	7枚 / 1014	×100 0.69%
ライト 16件	16個 / 1628	×100 0.98%
トランク・ドア 0件		

◆◆◆ 確かな部品をお届けする為には、車検書情報と現車の特別仕様情報が必要です。ご協力お願いします。◆◆◆
先方都合によるクレーム内訳は下記の通りです。

国際アフターマーケット出展レポート



副工場長 青木 敏明

レンズ面のキズ取り、及びコーティングについて興味を持ったお客様が多く、コーティングの材質と耐久性について、質問が集中しました。今後も新しい技術を取り入れ、よい商品を作ってゆきたいと考えています。



営業 石井 昇

出展内容が少しマンネリ化して来ているので、当社が取り組んでいる補修技術をさらにレベルアップする必要性を感じました。



営業 奥山 雅一

お客様からの質問は実務的で真剣なものが多くありました。リサイクルパーツをもっとたくさんの人に理解し、使ってもらえる様に、一層努力してゆくことの大切さを痛感しました。



営業 船橋 信綱

钣金屋さんと補修方法についていろいろ話し合える場とスタッフを配属すれば当社の技術力アップにつながると思いました。



ライト課 矢部喜一郎

ライトの実演も回を重ねごとに皆さんに受け入れられて来て喜んでます。今後はもっともっと補修方法を進化させ、究極のライト補修方法を見つけ出したいと思っています。



ライト課 平井 政道

プラスチックレンズのキズ処理方法に関心のあるお客様が多く、更にコーティングまでとなると熱心に耳を傾けていただきました。自分の仕事に対して誇りがもてて来ました。



クリーニング課 栗原敦史

展示会への出展回数を重ねるごとに当社を全く知らない業界の方がいることを知り、リサイクルの裾野の広がりを感じます。品質の維持・向上と共に納品率の高を維持する重要も大切だと思います。



塗装課 井田幸雄

接客することがすごく大変なことだと学びました。緊張してお客さんとうまく話すことができませんでした。これからは、もっと自分に自信をもって仕事をがんばっていきます。



フロント 新関カツ子

お客様とはふだん電話でしか話しておりませんが、この様なショウでお客様と対面して商品の説明をする事が出来て新鮮で意義ある1日でした。



フロント 鈴木利恵子

リノバートパーツの補修方法について社内研修をうけていましたが、熱心に質問されるお客様に満足に説明出来なかった事が残念でした。次回はきちっと対応出来る様に勉強しておきます。



フロント 山本江美

私達の取り扱っている商品にたくさんの来場者の方々が強い興味をもっている事がわかり、感動しました。



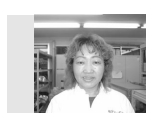
クリーニング課 鈴木紀子

今回初めて出席し、お客様の前でデモをしました。大変緊張しましたが、とても楽しく仕事が出来ました。



クリーニング課 二階堂和子

当社の補修技術の中から生まれた補修材料工具等の紹介をする事で、新しいニーズを開拓出来る様な気がしました。



クリーニング課 川崎知恵子

これからもどんどんお客様の要望を取り入れて、よい商品を皆さんに使ってほしいと思います。



クリーニング課 新井 泉

私の勤める越谷フェンダーを知るお客様が非常に多い事に驚きました。担当している作業に対して誇りを持って、技術を更にあげていきたいと思っています。



商品管理課 長谷部 学

ライト補修の実演に対する来場者の興味は、年々薄れている気がする。それだけお客様がすでに同じ作業をしているという事だと思う。来年は新しい技術紹介が出来る様に努力したい。