

# レポートニュース

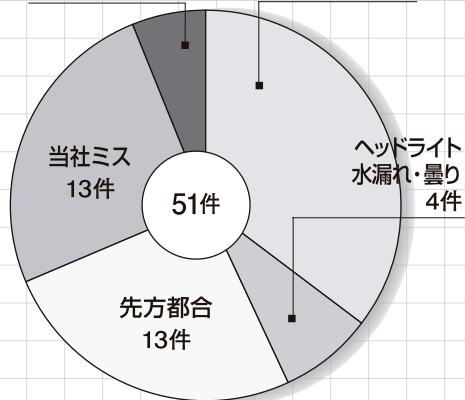
平成23年8月号 No.111

例年11月より実施されていましたが顧客満足度調査は今年度は7月より始まりました。この調査は今回で10回目を迎えましたので、調査を依頼するお客様からのコメントもかなり細部にわたるものがあり関心の高さを感じています。この調査結果は「お客様のニーズ」として受け止め、リノベートパーツの進むべき方向性を示すものと位置づけられて、多くの改善が行われてきました。調査は9月末まで続けられますので、フロント担当者から調査依頼のお願いのご連絡が入りましたら、ご協力の程お願い致します。

## 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。)

運送会社ミス 3件 商品の程度 18件



商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳
バンパー	3件	3/1140 0.26%	塗装跡巣穴あり、切れ歪みあり、補修跡ひび貫通 各1件
フード	1件	1/315 0.32%	全体歪み 1件
フェンダー	3件	3/865 0.35%	ピラーアーチ部歪み、钣金部外側に広がり、钣金面以外に凹みあり 各1件
ライト類	10件	10/1682 0.59%	光軸不良、水漏れ 各2件。光量不足、レンズ真ん中にヒビ、レンズ内くもり、レンズ内ボンドの様な跡あり、取付けが折れて届いた、フェンダーよりツメ欠損 各1件
グリル	0件	0/264 0%	
計	17件	17/4,266 0.40%	

(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
フーガ Y51 H21.11	左ライト キセノン ASSY AFS 用	AFS なし用が届いた。	品違いでした。AFS 用の場合に配線が通る穴を間違っていて覚えていました。AFS 配線が通る穴が AFS なし用は「目くららぶた」である違いを覚え直しました。(参照写真あり) ↓

## 隣接倉庫の購入

「御社工場に隣接する倉庫355坪(土地557坪)が売りにできましたのでご挨拶にあがりました」と仲介不動産会社の営業マンが見えました。この物件は以前から購入したいと考えていたので、すぐに購入意志があることを伝えました。現在バンパーの保管スペースとして借りている倉庫を返却してここの借地料を毎月の返済に充てば、財務的な負担は少なく完済できるとソロバンをはじきました。メジャーになったリサイクル部品は、品質が良く、しかも安価なものでないかと顧客ニーズを満足できないものになっています。こうした市場で生き残るには、コアの品質を落とさない「広い倉庫」での商品管理が必要と考えて購入を決断しました。



フーガ Y51 (H21.11~)



AFS用



AFSなし

## 新型ヴィッツNCP130系 (H22.12~) ライトの見分け方

グレードは4種類ありそれぞれにハロゲン・ディスチャージ仕様に区分されています。デザイン・取付け方法も共通ですが、ライト部のインナーの色が微妙に違ってきます。グレードの明確な区分は本体に刻印されているアルファベットを参考にするのが最良と思われます。

- グレード U・Fタイプ <
  - ハロゲン [F0]
  - ディスチャージ [F2]
 (インナー: スモーク)
- グレード Jewela <
  - ハロゲン [G7]
  - ディスチャージ [H2]
 (インナー: フルメッキ)
- グレード R・Sタイプ <
  - ハロゲン [?]
  - ディスチャージ [G5]
 (インナー: ダークスモーク)



ヴィッツ NCP130系 H22.12~



U・Fタイプ ディスチャージ インナー: スモーク



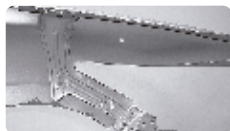
Jewela ディスチャージ インナー: フルメッキ



RSタイプ ディスチャージ インナー: ダークスモーク

## ストリームRN 6.7.8.9 (H18.7~) フェンダーの钣金作業

ストリームのフェンダーには裏側に大きな補強板(リテーナー)があります。このリテーナーは従来のリベット止めではなく、メーカー特有のリベット使用の為取り外す事ができません。こうした状況の為、このリテーナー周辺の钣金作業に限ってフードの作業と同様に一部パテを使用して補修作業を行いますので、ご理解の程よろしくお願ひします。



## フロント新入社員紹介

6年間勤務しました島村社員の後任として7月より入社した藤田美波さんです。現在業務内容を勉強中ですので、電話口に出るまでに1~2ヶ月先になりますがよろしくお願ひします。

