

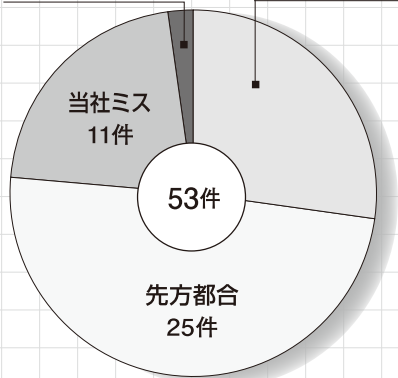
リポートニュース

平成23年12月号 No.115

当社の販売チャンネルには、フロントが TEL・FAXで受注する方法と同業他社と中古部品を融通しあうネットワーク「ジャブラシステム」が基本にあります。一方、部品販売の強化を目的にネット上で在庫情報を発信し販売する方法としてブロードリーフ「リサイクル7」とYahooオークションの二つがあります。こうしたネット販売では商品価格の5%~6%がコミッション（手数料）としてネット運営会社に徴収されています。顧客ニーズの多様化が販売チャンネルの増加を生み当社の管理コストを押し上げているのが現状ですが、たくさんの方にリノベーターツを使って頂く良いチャンスと捕らえ情報発信を続けておりますのでご理解の程よろしくお願ひします。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 1件 商品の程度 14件



●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	2件	2/1367	0.15%	サフェーサー部に凹み多数、左側面に凹みあり 各1件
フード	2件	2/365	0.55%	骨が出ていて使えない、全体的に波打ちあり 各1件
フェンダー	3件	3/836	0.36%	上の付け根部分合わず、ライト上辺りに切れあり、溶接の位置合わず 各1件
ライト類	6件	6/2064	0.29%	レンズ内側キズ、水漏れ、光軸部空回り、光軸モーターが動かない、レンズ内曇り、ボルト1ヶ所なし 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0/374	0.0%	
計	13件	13/5,006	0.26%	

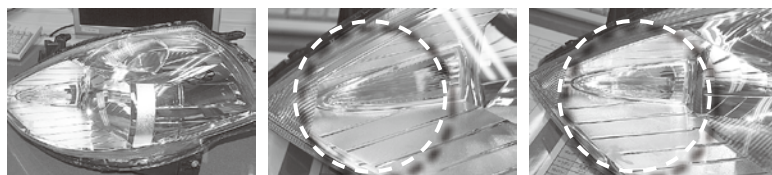
(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています)
 ※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

●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
タント L375S H22.7	Fバンパー CTM	年式違いのものが届いた。	先方 FAX に H23.2 の記載があったが車体 No からの情報は H22.7 であった。先方との情報の食い違いが発生した場合は、必ず年式グレードの再確認を電話にて行うことを徹底します。
アルト HA24S H19.2	Fバンパー E	形状の違うバンパーが届いた、お客様のグレードは G II でグリルが入るタイプ。	FAX で受注した際にグレードが不明の為「E タイプ在庫アリ」と回答、そのまま注文になった。先方でグレードが特定できていない場合は、図や特徴を確認した上で受注する様に努めます。
スカイライン V36 H20.3 SD	フード 250GT	送られたフードのヒンジのネジ穴間隔が広く車体に取り付かない。	セダンはヒンジのネジ穴間隔がクーペと比較して狭い特徴を忘れていました。 ●ヒンジのネジ穴間隔が広い：クーペ用 ●ヒンジのネジ穴間隔が狭い：セダン用

豆知識 日産ティータ・ティータラティオの後期タイプは年式で2種類あります。この区別は？

後期タイプ ②	ポジションランプのインナーレンズ面の色がポイント！	
①タイプ	H20/1～H22/8	うすいグリーン
②タイプ	H22/8～(現行)	クリアー



後期タイプは年式で2種類 ①タイプ インナーレンズ色 うすいグリーン ②タイプ インナーレンズ色 クリアー

▲ヘッドライトの商品倉庫増設！

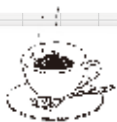
フード・フェンダー類の商品棚が新しい倉庫へ移動、その空きスペースにヘッドライトの商品棚が入りました。今回の増設分で2300個分の収納が可能になり、第一、第二テント倉庫のヘッドライト商品点数は1万点を超える在庫点数になります。リノベーターツの納期短縮を旨として、さらに商品化率を高め情報公開に努めてゆきます。



▲ホットー息コーヒータイム

「友について 必要な鈍さ」

ニーチェの言葉より



いつも敏感で鋭くある必要はない
 特に人との交わりにおいては、相手のなんらかの行為や考えの動機を見抜いても知らぬふうでいるような、一種の偽りの鈍さが必要だ。

そして、相手をたいせつな人として扱う。しかし、こちらが気を遣っているふうには見せない。相手よりも鈍い感じている。

また言葉をできるだけ好意的に解釈することだ。

これらは社交のコツであるし、人へのいたわりともなる。

▲カイゼン

ヘッドライトASSY、バラスト付ユニットなどの大型で重量のあるヘッドライト類が輸送中の事故が原因でクレームが多発している問題を「カイゼン」しました。

→カイゼン：ヘッドライトの梱包段ボール箱の素材を全てシングルからダブルにして強度を高め、クッション材の増量を実行しました。