

リポートニュース

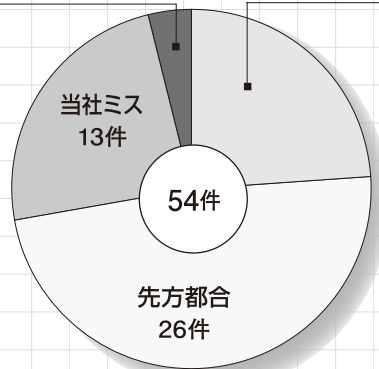
平成24年1月号 No.116

明けましておめでとうございます。本年も宜しくお願いします。

H14.6にスタートしたリノベートニュースは今年の5月で満10年を迎えます。皆様から寄せられた「評価・要望・指摘・苦情」は直ちに関係部門に伝えられ、原因追及と改善が進められております。こうした取り組みの発表の場としてリノベートニュースが存在しています。クレームの発生によって得た貴重なデータは「豆知識」として紙面で発表。クレームの事前回避に役立てています。今後もリノベートニュースを通じて皆様と有意義な意見交換ができるように努めてゆきますので、ご指導の程よろしく申し上げます。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 2件 商品の程度 13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	4件	4/1237 0.32%	口の中の格子切れ、サフェ辺りちぢれ、ホースメントとの合わせ取れず、凹みあり 各1件
フード	2件	2/325 0.62%	補修部以外にひずみ、前のそり合わず 各1件
フェンダー	2件	2/737 0.27%	ライト回り合わず、前のステー合わず 各1件
ライト類	4件	4/1787 0.22%	逆を照らし車検通らず、光軸調整できず、裏の金具取付部カケ、光軸カラ回り 各1件
グリル・ドアミラー	1件	1/344 0.29%	付け根部分折れ 1件
計	13件	13/4,430 0.29%	

(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。

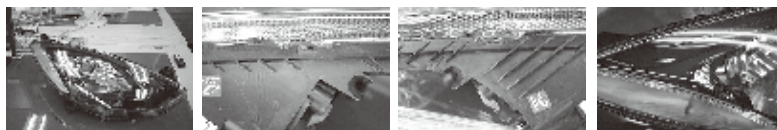
●受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
サイ AZK10 H22.9	右ライト S/SA-S パッケージ HID ユニット AFS ナシ	形状が違うものが届いた。 ・現車レンズ No.75-4 ・届いたもの No.75-5	レンズ番号の違いに気がつかず DS のみのライトだと思い込んでいました。 ● 75-4 DS (HID) 使用 ● 75-5 DS (HID) 使用で AFS 用 ● 75-6 LED 使用
ヴォクシー ZRR70 H19	左 F ドア Z	グレード不明でしたので Z 系で在庫ありを伝えたが、現車はグレード X でモールの幅違いが指摘された。	グレードがあいまいな場合の返答はグレードの違いによる特長を聞くべきでした。今回の場合モールの幅を聞けばクレームは避けられました。 ● Z 系のモール幅 30cm 位 ● X 系のモール幅 10cm 位
セクセラ BL5FW H21	ボンネット	形状違いのものが届いた。	入庫・在庫登録の時点でプレマシー (CW 系) と認識していたものを違いに気付かずアクセラ (BL 系) として出荷してしまっ。アクセラ (BL 系) のボンネットはウォッシャーの穴が無い事を再確認しました。

豆知識 マツダデミオ DE系 ヘッドライト 前期・後期の見分け方

H 19 / 7 ~ H 23 / 6	前 期	DE3FS DE5FS DE3AS
H 23 / 6 ~	後 期	スカイアクティブを除く DE5FS DE3AS
H 23 / 6 ~	後 期	スカイアクティブ専用 DEJFS

前期・後期・スカイアクティブ共に取付け及び外観デザインは同一



デミオ DE系

前期：上面のカバー面の補強が小さい。

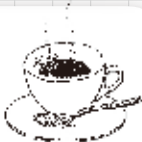
後期：上面のカバー面の補強が大きい。

後期：スカイアクティブ内部反射版の後にブルーのリングが付く。

ホット 一息コーヒータイム

求めない

加島 祥造 著



求めないと
ひとの言うことが前より
よく分かるようになる
そして
ひとの話をよく聞くようになる
すると
ひとは とても喜ぶものだよ

求めないと
ひとは安心して君によってくる

求めないと
すると
ひとは君に心をむける

求めないと
ひととの調和が起こる

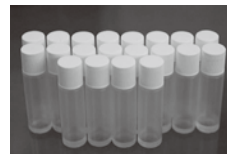
求めないと
すると
ひとの心が分りはじめる
だって利害損得でない目で見ると

新春 お得情報

サンクスブライトのサンプル品無料贈呈！
メーカーのご好意によりヘッドライトのコーティング材サンプル品50本を用意致しました。ご希望の方はフロントスタッフにお申し出下さい。

利用方法

- サンプル品は2~3台分の容量です。
- 1~2滴スポンジに落とし、レンズ表面に薄く伸ばしてご利用下さい。
- レンズ表面の下部処理については当社のホームページをご覧ください。
URL <http://www.renovate.jp>
作業工程 ライトメンテナンス



アイドリングストップシステム (ISS) 搭載車バッテリーについて

現在 ISS機能付き (鉛電池搭載) の設定があるものは6社16車種になる。理想的にアイドリングストップが行われれば、14%程度の燃費向上になるといふ。

しかし、ISS車はストップ、スタートを繰り返すだけにバッテリーにとっても過酷な条件を強いる。カーショップで5000円程度で買える普通のマーチのバッテリーが、ISS車になると5万円 (定価) もする。エコカーを選ぶ消費者ニーズは、エコロジーだけでなくエコノミーでもあるはず。低燃費で節約出来たガソリン代をバッテリー交換で帳消しにしてしまっは、ユーザーも納得出来ない。あるメーカーの ISS車は純正以外のバッテリーは認めず、他メーカーのバッテリーを搭載するとモニタリングシステムが働き警告灯がついてしまうし、保証対象外になるのでディーラー以外のルートで購入することが出来ない。市販バッテリー市場にとっては大きな痛手となりそうだ。

2011年10月号 AM+NETWORK
編集長 貴堂 郁 (記事より抜粋)