

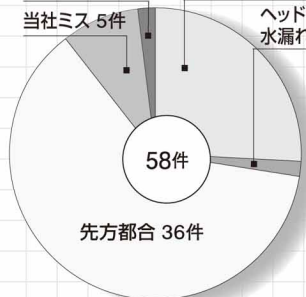
リポートニュース

平成24年4月号 No.119

H24年の正月明けからアフターマーケットでのパーツ需要が一気に高まり本格的な繁忙期に入りました。例年ですと12月の初旬ごろから需要が増えますが、雪の到来が遅かった為に1ヶ月近い遅いスタートとなりました。今年度の繁忙期は夏場の売上低迷を挽回する為に営業部・生産部共に背水の陣で臨みました。お客様から頂く暖かく大きな応援を背に、一丸となって受注活動に専念した結果、おかげ様で繁忙期を大きなトラブルなく、無事乗り越える事が出来ました。
H24年度も昨年同様にサービスの向上に努め、リノベートパーツの利便性をさらに高めてまいり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 15件
当社ミス 5件
ヘッドライトの水漏れ・曇り 1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	1件	1/1516	0.07%	未使用商品に深い傷あり 1件
フード	0件	0/373	0%	
フェンダー	2件	2/921	0.22%	ライト寄りライン合わず、直し方がひどい 各1件
ライト類	11件	11/2025	0.54%	光軸が調整出来ない、取付が折れている、中の配線が切れていた、液だれの跡が目立つ、光量が足りず車検が通らない、補修箇所が裂けてしまった、LEDが点灯しない、カブラを固定するツメ欠け、バラストを付けるネジが欠けている、ハウジングと裏のボディが割れている、外枠に欠け有り 各1件
グリル・ドアミラー	1件	1/405	0.25%	補修した所が割れてしまっている 1件
計	15件	15/5,240	0.28%	

(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
レクサスRX450 GYL16 H21.9	左フォグランプ (バルブ) VerL	形が違うものが届いた。	トヨタ/レクサス系のフォグランプは同じ形状のものを使用している車種が多い為、フォグランプ一覧表を元にレンズナンバーと照合していますが、これを見違えました。間違いないフォグは必ずパソコンのフォグナンバー表をきちんと見ます。

豆知識 レンズ番号とグレード

「レンズ番号」でハロゲンとディスチャージ(キセノンとも呼ぶ)の区分、AFS装着有無、LED仕様かどうか?の判断は可能です。ハウジング内部の色(反射板以外の部分):メッキ、スモーク、グリーン、ブルー、ブラック、シルバーの区分は一般的に「グレード」から推定出来ますが、デラーオプションでヘッドライトをメッキからブラックへ交換するケース等があり、あくまでも現車での確認が必要です。

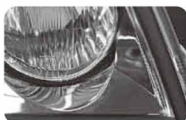
レンズ番号 表示場所



レンズ面の先端



レンズの側面



二重レンズの内側



ハウジングの縁上面



ハウジングのステア部分



ハウジングの上面

豆知識 タント L350S・L360S(15/11~19/12) Fバンパー

Fバンパー(15/11~19/12)グレード別の形状違い

- グレード** L-R-X ハッピーセレクション : フォグランプの穴なし ①
: オプションでフォグが入るタイプ ②
- RS・VS・Xリミテッド : フォグランプの穴有り而下にスポイラーが一体型で付く ③



① フォグランプの穴なしタイプ



② オプションでフォグが入るタイプ



③ フォグランプの穴有り而下にスポイラーが一体型で付くタイプ

ほっと一息コーヒータイム

ありがとうの深度 谷川俊太郎



心ここにあらずで	心の底からこんこんと	気持ちの深さはさまざまだが
ただ口だけ動かすありがたう	泉のように湧きだして	ありがたうの一言に
ただ筆だけ滑るありがたう	言葉にするのももどかしく	ひとりひとりの心すら超えて
心得願のありがたう	静かに溢れるありがたう	世界の微笑みがりそんでいる

H23年度「入荷待ち」ヒット件数報告

H23年度 (H23.4~H24.3)

入荷ヒット件数	成約件数	成約率	不要	保留
4,112件	1,639件	39.9%	1,189件	1,284件

H24年度はお客様から「頼りになるフロント」の証として成約率50%を目標にフロント業務の充実と速い情報配信に努めてまいります。