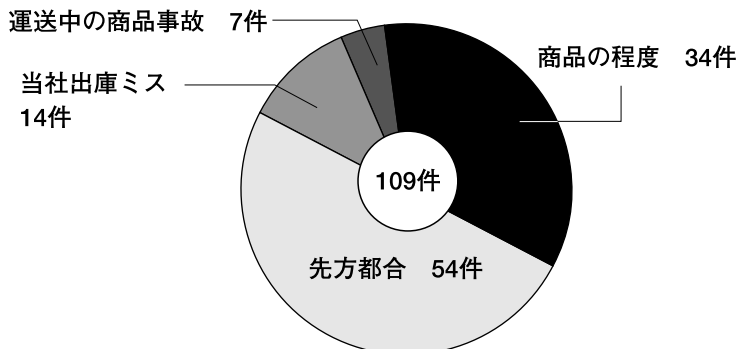


リポートニュース

No.12

昨年1年間リノベートニュースから毎月クレーム報告をさせて頂きました。自社商品のクレーム率を1%以内を目指して努力して来ましたが、ボンネット、フェンダー、ドアなどいずれも钣金ものについては、1%を越えてしまいました。目標達成に今年も新たな気持ちで挑戦してゆきますので、皆様方の暖かいアドバイスをお待ちしております。

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 (クレーム数/出荷数) × 100
バンパー	4件	4本 / 1495 × 100 = 0.27%
ボンネット	6件	6枚 / 488 × 100 = 1.23%
フェンダー	16件	16枚 / 987 × 100 = 1.62%
ライト	6件	6個 / 1516 × 100 = 0.40%
トランク・ドア	2件	2枚 / 97 × 100 = 2.06%

◆◆◆◆ 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。ご協力をお願いします。◆◆◆◆

評価・指摘/要望・苦情報告書 集計

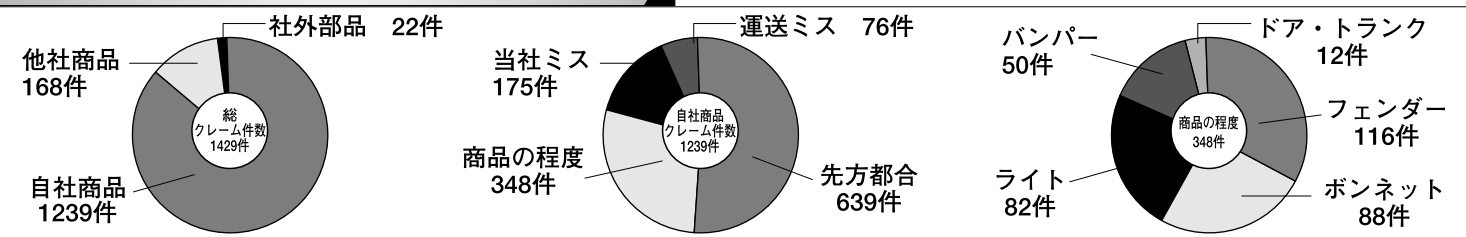
評指要苦	内 容	対 応
1 指摘	届いたフェンダーが取付付近上下歪みが残ったまま。又、その歪みにより折れた箇所が塗装が剥げていた。今後このような商品が届くのでは安心して買う事が出来ない。	取付部分は、酸素にて絞りを入れた為その周辺に歪みを生じたと思われ、今後は歪んだ箇所も钣金する様に気を付け、塗膜の割れも程度が大きい時は見栄え良く処理します。
2 要望	越谷フェンダーにある物はたいがい注文しています。品数がまとまってからで良いので、安くしてもらえないか？(純正部品が安く手に入るのだから...)	当社の商品は、5,000円以上送料込み(サービス)での価格設定となっている為、まとめて注文して頂いて安くという方法はとっていません。「価格の安定」という面からもご理解をお願いします。
3 要望	たくさん注文したら、送料の負担が減るのに、価格は安くしてもらえないか？(4/15に11点発送)	元々は、1梱包1,500円2梱包2,000円3梱包3,000円と送料を別途請求していました。お客様から「いつも購入しているから送料くらいまける」という声が多く寄せられました。この様な過程の中で現状のシステムが出来ているのでご理解をお願いします。
4 要望	時々、钣金箇所の確認をしていたが、今後すべてにおいて程度が判ると助かる。	5月以降、現在の販売システムのコンピュータの中でジャバラシステムから当社の在庫も検索出来るようになります。今後売れ筋商品については先行補修しコンピュータ上で情報が見られる商品管理システムを構築していきます。

クレーム内容の紹介

評価 0件 指摘 1件 要望 3件 苦情 0件 計4件

車名・型式・年式	返品理由	原因・改善
ミラ L500S H8	ヘッドライトのタイプが違っていた。	グレード通りでは、ノーマル仕様のところ、マルチレフレクタータイプが装着されていた。今後は、レンズNO.等の確認もしていきます。
ハイエースWG KZH100 プレミオ ST210 H8.3	左スライドドアガラスの取付部形状違い。 フェンダー取付位置合わず。	WGは一種類の設定しかないと思っていました。もっとしっかり確認します。 他の钣金箇所に気がとられていた為、つい見落としてしまいました。よくチェックをしていきたいと思えます。
オプティBEEKS L800S H11	ボンネットのグレードまちがい。	ピースとワークスを見まちがえてしまった、確認ミスです。注意します。
パルサー N15 H8.4	クリアランスランプ取付ツマが欠損していた。	検品時の見落としによるもので今後は細かく確認していきます。
ローレル HC34 H5.7	バンパーに付く網がなかった。	ちょっとしたミスの為にお客様に迷惑をお掛けてしまいました。ご注文頂くときは、一言付け加えるように致します。
カローラ NZE120 H15	後期の車に、前期のホースメントを送ってしまいました。	前後期共通と思っていた為、結果違っている部品を送ってしまいました。正確な商品知識を持つよう常に勉強していきたいと思えます。

H14年度 年間クレーム件数集計



お買得情報

オコシ屋さん大好評



エルグランドE50 後期
キセノン ASSY
純価 104,000円



キューブZ10 後期
キセノン ASSY (ブルーでないもの)
純価 95,800円



パスラU30 前・後期共通
キセノン ASSY
純価 101,000円



パスラU30 前・後期共通
ノーマル ASSY
純価 26,300円