

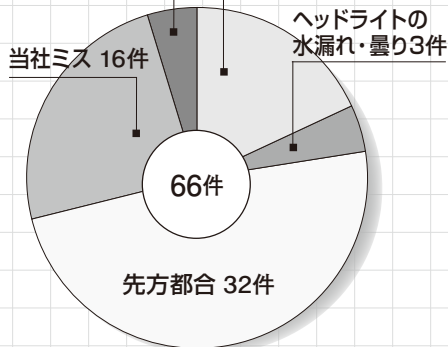
# リポートニュース

平成24年8月号 No.123

年度後半にあたる10月1日より新たな組織変革を計画しております。これまでの組織体系を若くやらせてフレッシュな顧客ニーズを汲み上げ、それらを具現化する新たな手法と行動力強化を目的に行います。これらの行動に先立って実施されているアンケート調査の回収数は現在(8/1)120件に達しております。今年度は200件を目標に対象顧客を広げ、9月末までご意見を伺ってまいります。リノベートパーツの進化は「皆様から頂く貴重なご意見に支えられている」といっても過言ではありません。緊急性のあるご要望については即対応の姿勢でのぞいておりますので、ご協力の程お願い致します。

## 前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 3件 商品の程度 12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	2/1336	0.15%	凹んでいる、補修ヶ所が切れている 各1件
フード	0件	0/302	0%	
フェンダー	2件	2/735	0.27%	手間がかかる、ライン合わず 各1件
ライト類	8件	8/1791	0.45%	光軸不良3件、コネクターが取り出せない、上取付がぐらぐらする、LED不良、取付破損、補修ヶ所の程度が悪い 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0/364	0%	
計	12件	12/4,528	0.26%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています。)

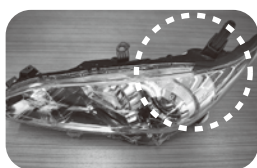
※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

## ●受注管理ミス例の内訳

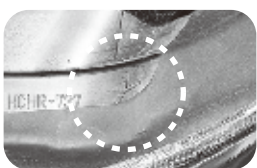
車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対応
タント L 375 S H 23	右スライド X	パレットのスライドドアを出荷してしまった。	まず受注時に L 375 S のタントは、左側がスライド、右側はドアである事を認識していれば右スライドは右 R ドアであると分かった。確認時パレットのスライドとタントの左スライドが似ていた為にパレットの右スライドを出荷してしまった。
ムーブ L 150 S H 17.3	左テール STD (L.X)	注文したものと違うテールが届いている。	L 150 後期と L 175 の品出しミスでした。レンズ番号を参考にしていけばミスは防げたものでした。今後レンズ番号を確認します。 ● L 150 後期 → D 016 ● L 175 → D 047

## 豆知識: Wish (ウイッシュ) ZGE20,21,22,25の前期・特別仕様・後期の見分け方

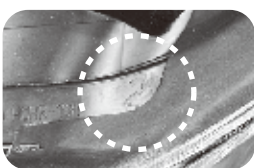
- ① 前期 (21.4~24.4) 刻印 Y 内部は青みかかったクロム色
  - ② 特別仕様 (23.10~) グレード monotone (モノトーン) } 共通 刻印 2 内部はクロム色
  - ③ 後期 (24.4~)
- 外観・取り付けのステー形状は同一ですが内部の色と刻印の番号が識別のポイントです。



ウイッシュ ZGE20,21,22,25



前期タイプ 内部は青みかかったクロム色 刻印 Y



後期タイプ 内部はクロム色 刻印 2

## 「再生資源の宝庫 廃車が生まれ変わる」

株式会社3R 代表取締役 山口 徳行 著

副題に「自動車のリユースリサイクルの100%への挑戦」とあるように著者・山口社長の環境に配慮したリユースリサイクルのプロセスが一般ユーザー向けに分かり易く紹介されています。後半は著者が伊藤忠商事本社より辞令を受けて現在の3Rの前身であるARRCに赴任、「赤字会社」を建て直す第4章「解体会社の再生」を果たした山口氏の熱血漢ぶりが印象的でした。

定価 1500円 ダイアモンド社



## カララフィルダー(NZE161G 24.5~)の樹脂バックドアが入荷しました!

トヨタ車初の樹脂バックドアで2.5kgの軽量化に成功しました。リノベートパーツとしての採用はいまの所パテが使用出来るスリキズ程度のもので大がかりな再生作業は恐らく無理と判断しています。お客様のニーズを調査した上で補修方法を確立させて頂きますのでよろしくお祈りします。



おもて



うら

## 新入社員 次世代の主役になる? 若者4名が入社!

リノベートパーツの管理者が一気に若返りました。すでにライト課、商品管理課に配属され品質管理に熱い汗を流しております。



## 特報 マーチK13(22.7~)の外装外シパーツ入荷!

バンパー・フード・フェンダー・ライト・テール・Rゲート類が入荷しました。若干のスリキズ、ヘコミ等がありますので通常のリノベート価格で販売中です。

カラーはブラックです。

