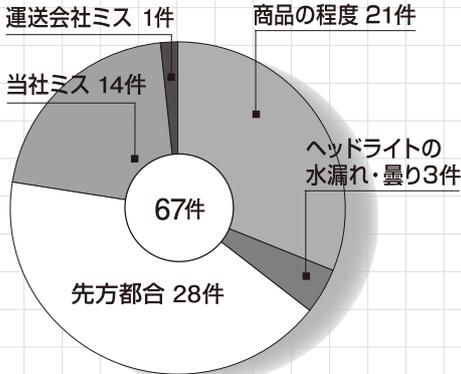


リポートニュース

平成24年11月号 No.126

顧客満足度調査の結果をもとに、営業部・生産部で具体的な改善に向けて動き始めました。
今回の調査でBS様・同業他社様から202件(189件)のアンケートを回収できました事は、当社への期待の大きさを証明するもので真剣に受け止め、改善に取り組んでゆきます。
アンケート調査期間中に限らず、フロントがお聞きしたお客様の声は「評価・要望・指摘・苦情」報告として、関係部内にきちっと伝え、改善の具体的な方法を探っております。
リノベートパーツの発展は「皆様からの声」に支えられ進化し成長を遂げておりますので、今後もご指導の程よろしく願います。

前月のクレーム集計報告



●自社主力商品別クレーム(輸出販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	6件	6/1358	0.44%	補修が悪く手間が掛かった 2件。ツメ割れ欠けあり、格子部分切れあり、1cm位欠けている、両角が削れている 各1件
フード	1件	1/300	0.33%	補修し切れていない 1件
フェンダー	3件	3/762	0.39%	波打っている、ラインが合わない、現車に合わない 各1件
ライト類	8件	8/2026	0.39%	LEDの点灯不良 2件。磨き後がうきあがる、メーターにチェックランプがつく、フチ傷が目立つ、光量が出ない、水漏れくもり、欠けて届いた 各1件。
グリル・ミラー類	0件	0/354	0%	
計	18件	18/4,800	0.37%	

(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
ランクル URJ202W H24	Rバンパー ZX	形は同じだがセンサーの位置と穴の大きさが違う	後期タイプのため、形状をカタログ、パーツリストの品番で調べました。品番が1しか違わずカタログ状でも形状のちがいが無く、前期と共通と判断しました。センサーの位置の違いは ● 前期 22 / 8~24 / 1 コーナーより内側 ● 後期 24 / 1~ コーナー中央附近
セレナ CC25	左右テール HWS	現車はクリアタイプとっていたのに赤色が届いた	電話でクリアタイプと言われていました。「HWS」は全てクリアと認識していたので確認時「クリア」とは伝えていませんでした。HWSの中のアーバンセクション:クリアー HWS:赤色 が正解です。

●評価・苦情報告

	指摘事項	対応
評価	業者さんから「パネル類の仕上がりが良く、ユーザーさんからも評判が良く安心して紹介できる」といった評価を頂きました。	钣金ヶ所の大きな物や多い物、ライン上の钣金ヶ所などいろいろ条件が様々です。コアの程度が良=評判が良いのももちろん、程度が良くない物でも使いやすく良い評価が得られる様に今後も作業していきます。
評価	オークションで落札した商品が、貴社の営業マンに配達されたので、送料負担もなく助かりました。	オークションのオーダーフォームに入力された住所が、ルート営業の納品区域の場合、ユーザーの負担軽減の為、極力納品を行っています。(個人客は除いています) 今後もスムーズな取引が出来る様に、サービスの向上に努めてゆきます。
苦情	代引き発送は西濃運輸になっているが、発送エリアによってはヤマト運輸の方が早いので、代引き業務が出来る様にしてほしい。	東北方面では、西濃運輸の遅配が続いているようでした。現在は、ヤマト運輸で代引き業務が出来る様にシステムを改善しました。(一部区域を除いています)

■調査結果の感想

営業部門に関する総合評価は、昨年以上の評価を頂きました。特にクレーム対応についての満足度は、すべての販売先で評価アップがあり、クレームが発生した事がないといったコメントも14件/27件ありました。

顧客ニーズは「品質と価格のバランス」の良いリサイクルパーツを求めています。当社の商品品質と価格の満足度は、昨年同様やや満足と普通の間点にあり、微妙なバランスポイントにあります。品質の向上は、社員の創意工夫と努力で、まだまだ「ノリしろ」がたくさんあると思っております。

ヘッドライトは、いずれの販売先で高い評価を維持しております。最近では、多機能な計器を装着したヘッドライトが主流となってきました。ヘッドライトユニットでは、計器をセットとする取付け部分の欠損見落としは、大変な問題となります。これらのチェック体制も今後さらに強化し、信頼の出来る商品提供に努めてゆきます。

商品の満足度で高い評価を得たネット販売は、画像を見て、自からの判断で購入を決めるシステムがもたらした結果で、同様に発送業者の評価も改善されている傾向にあり、業者間ネットワークで画像が添付された商品の購入が主流になっているものと考えます。

■豆知識 トヨタ系フォグランプの改良型

外観・取付は共通ですが、フォグランプの光軸調整をする場合、バンパーの裏側に手を入れて、窮屈な作業をしていました。

(対象車種 オーリス E15 系後期、ブラド J150、ヴァンガード ACA33 プリウスの ZVW40、ノア・VOX1、ZRR70 後期)

H23/11~以降のアルファード、ヴェルファイア後期タイプ(GGH20、ANH20)のフォグランプは、バンパーに取付け後、正面から光軸調整が出来るように改良されています



改良前の従来のフォグランプ光軸調整部分



改良型H23/11~の光軸調整アルファードヴェルファイア(GGH20,ANH20系)



従来型と改良型の外観は同じ



改良型のドライバー挿入口

■リノベートパーツの満足度調査報告 販売先別 満足度評価

問	項目	営業業務に関する質問				
		配達	発送一般	発送業者	ネット	
問1	電話対応	4.2 (4.2)	4.4 (4.4)	4.1 (3.8)		
問2	回答の早さ	3.6 (3.2)	4.1 (4.1)	3.1 (3.3)		
問3	納品率	3.5 (3.4)	3.8 (3.6)	3.4 (3.7)		
問4	価格	3.5 (3.6)	3.7 (3.8)	3.8 (3.6)		
問5	クレーム対応	3.7 (3.3)	4.1 (3.8)	3.9 (3.7)		
問6	営業全般の改善	3.7 (3.4)	3.9 (3.6)	3.6 (3.4)		
	平均	3.7 (3.51)	4.0 (3.88)	3.65 (3.58)		
問	項目	商品についての満足度に関する質問				
		配達	発送一般	発送業者	ネット	
問7	フード	3.4 (3.5)	3.6 (3.4)	3.4 (3.1)	4.0 (4.0)	
問8	フェンダー	3.4 (3.5)	3.6 (3.4)	3.4 (3.1)	4.0 (4.4)	
問9	ライト	3.9 (4.2)	3.9 (4.0)	4.3 (4.2)	4.6 (4.5)	
問10	バンパー	3.6 (3.6)	3.6 (3.5)	3.6 (3.4)	3.0 (4.6)	
問11	同業他社から直送した商品	3.5 (3.4)	3.4 (3.3)	3.2		
	平均	3.56 (3.64)	3.62 (3.52)	3.58 (3.45)	3.9 (4.37)	

※5点:十分満足 4点:やや満足 3点:普通 2点:やや不満 1点:不満
※()内は前年度