

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 1件

商品の程度 10件

当社ミス 10件

ヘッドライトの水漏れ・曇り1件

64件

先方都合 41件

●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	3 件	3／1368	0.22%	角が折れていた、ミミに切れあり、お客様への商品説明不足 各 1 件
フード	1 件	1／314	0.32%	歪みがひどく手間かかる 1 件
フェンダー	1 件	1／723	0.14%	ウィンカー下のふくらみが無い 1 件
ライト類	4 件	4／1812	0.22%	取付が欠けて届いた 2 件 光軸不良、レンズが欠けていた 各 1 件
グリル・ドアミラー	1 件	1／334	0.30%	エンブレム下にヒビあり 1 件
計	10 件	10／4,551	0.22%	

●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
ヴェルファイア AYH20W H24.2	左ライト ハイブリッドV	AFS 用なのに AFS 無しが届いた。	グレードでハイブリッドV は AFS 用、ハイブリッドは AFS 無しで DS のみです。 互換性は ハイブリッドV とガソリン3.5V 共通 ハイブリッドX とガソリン2.4V 共通 ハイブリッドZR とガソリン3.5Z 共通
ヴェルファイア ANH20W H24.5	左フェンダー 24Z サイドモニター 無し	ミラー無し用が届きミラーが取り付けられない	前期～H23.11 タイプはミラー用ですが 後期 H23.11～タイプは ミラー用+サイドモニター無タイプと ミラー無し+サイドモニター有タイプの2 種類 今回は後期でサイドモニター無タイプのためミラー用が必要でした。

評価・苦情報告

	指摘事項	対応
評価	ファクタリングで2点ご注文があり（RAV4 フード、左フェンダー）、送料が2点分計上されていたので、電話をして1点分の送料で発送する旨を伝えたところお客様が大変喜んで頂きました。	今回はパネルのみのご注文でしたが、バンパー、ライト類についても豊富な在庫があり、登録外についての問い合わせも電話で OK ですと伝えました。情報公開していない部分のサービスをどんどんアピールしてゆきます。
苦情	在庫確認しているものの一部を再確認の電話を入れたが、回答がなかなか返ってこない。お昼休みをまたいだと言ってもこちらには関係がないので、どうにかならないのか。	フロントでは昼休みも受注電話に出られる体制を整えていますが、現場は一旦に昼休みに入るため、部品確認も昼休み後になってしまいます。12：50 には業務を再開していますのでご了解ご理解をお願いします。

リノバートパーツは、お客様のご利用方法に合わせた、使い勝手の良い補修方法を選択出来ます。

お気に入りの補修をフロントにお伝え下さい！
バンパーの補修アイテム例
・型直しをした後、補修をせずに現状のまま出荷
・補修した後のサフェー仕上げ無しで出荷
・同色系のバンパーを最優先したもののお荷
・コーナークラック、サンサー類、アンダースポイラー等の穴が有る現車状況に適したバンパーの出荷
・全サフェー仕上げの出荷(日数が必要です。)

●インド視察

デリー郊外の中古部品を扱う業者のヤードに向かった。20,000 社？がひしめくヤードの両側には部品を買いに来る客の車と路上で修理する車と往來する車両でこった返し激しい渋滞！さらにクラクションの騒音、排気ガス、砂ぼこり、ごみの悪臭。野良犬と人混み。観光バスから見える光景は「ここを視察するの〜」と思わず声を発するほどの混沌とした状況でした。

目的地の途中で観光バスは立ち往生。ヤードの顔役がやって来て、視察が始まった。「日本人が来るのも初めて！」とかで異分子扱いされていた一団であったが、日本で中古部品を販売する同業者！といったニュースが回りに伝わったらしく、カタコトの英語で情報交換が始まった。

次第に笑顔で受け入れられ様になり、見学に夢中になるにつれ騒音も悪臭も土ぼこりも野良犬の存在もすべて忘れていた。

インドの交通渋滞

部品商

部品商

●豆知識

純正補修用ステーの部品を活用したプリウスヘッドライト！

プリウス ZVW30（H21.5～H23.12）LED・バグン仕様のヘッドライトは 2 種類の補修用ステーがメーカーから純正部として販売されています。

お客様の要望で中古ヘッドライトをご利用の機会がありましたら、この補修用ステーを活用した再生ヘッドライトをおすすめします。只今特別価格で販売しております。

プリウスZVW30

純正補修用ステー

補修用ステーの取り付け完了

補修用ステーの取り付け完了

●ホットー息
コーヒータイム

自分の感受性くらい 炭木の子 著

ばさばさ乾いてゆく心を
ひとのせいのするな
みずから水やりを怠って
気難しくなってきたのを
友人のせいにするな
しなやかさを失ったのはどちらなのか

苛立つのを
近親のせいにするな
なにもかも 下手だったのはわたし

初心消えかかるのを
暮らしのせいにするな
そもそものがよわな志にすぎなかった

駄目なこと的一切を
時代のせいにするな
わずかに光る尊厳の放棄

自分の感受性くらい
自分で守れ
ばかもの