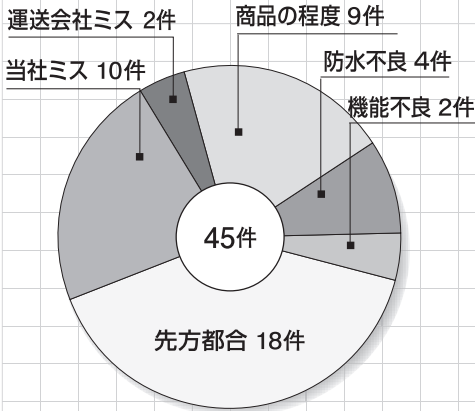


前月のクレーム 集計報告



●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 / 1215	0.16%	ガリ傷があり使用できない、ラインが合わない 各 1 件
フード	2 件	2 / 309	0.65%	サフェが入っているが折れていた。 曲がっていて直しきれない 各 1 件
フェンダー	4 件	4 / 723	0.55%	隙間があいてしまう、直しきれない、 裏板が補修されていて手間がかかる ラインが合わない 各 1 件
ライト類	7 件	7 / 1771	0.39%	取付けが欠けて届いた、1 件 防水不良 4 件と機能不良 2 件は事前チェックが不可能 なクレームになっています。
グリル・ドア ミラー	0 件	0 / 337	0.0%	
計	15 件	15 / 4,355	0.34%	

（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。

■ H24年 後期（8月～12月）「カイゼン」53件！
（ ）内は1月～7月分

- | | | |
|------------------|------|--------|
| ・売上向上につながる項目 | 4 件 | （4 件） |
| ・品質アップにつながる項目 | 3 件 | （4 件） |
| ・クレーム防止につながる項目 | 6 件 | （4 件） |
| ・労務の無駄、改善につながる項目 | 24 件 | （22 件） |
| ・経費の無駄、改善につながる項目 | 3 件 | （5 件） |
| ・安全、衛生改善につながる項目 | 5 件 | （13 件） |
| ・顧客管理の強化につながる項目 | 8 件 | （8 件） |

カイゼン例

- ・yahoo オクで出品する商品は、鍍金ナシの状態で個包して保管しているが、フロントからの受注で出品を取り下げ、改めて鍍金する場合、状態の分かる「エクボのみ」「スリキズのみ」の管理テープを貼る事で顧客ニーズにあった商品出荷が出来る様にした。
- ・売れ筋商品であるバンパーにスポイラーの穴が多く、補修する為に出荷日が遅れるので、キャンセルが多発していた。予想される受注量をあらかじめ生産しておく事で、キャンセルを防ぐシステムを作った。

■ ヘッドライトの防水不良、機能不良の公表にあたって

リノベートパーツのコアは、軽微な事故で交換されたパーツが対象となります。
入荷検品はベテラン社員の目視により、ヘコみの大きさ、ヶ所と全体の歪みなどがチェックされています。
ヘッドライトの場合、ユニットに装着された機能部品の故障は、修理車に仮装着した時点の性能チェックに委ねられております。一方、防水不良は納車後の雨天走行時に発生するものが大半で、事前チェックの限界を感じています。
当社ではこうした機能不良、防水不良のクレーム件数を公表する事で、ヘッドライトの信頼性を維持したいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願いします。

■ ルート営業の販売先

当社を基点にほぼ 20km 圏内の配達営業を担当しているのがルート営業です。
このエリアで、毎月の売上の半分を占めるお得意先が、外国人が経営するボディーショップです。
埼玉、東京、千葉などのオークション会場へのアクセスの良さが魅力で集中している様ですが、外国人経営者を見習い、リサイクルパーツを活用したビジネスモデルで新規顧客開拓を進めるのも国内のBS様にとって、妙案の様に思えます。

■ 豆知識

Nボックス カスタム JF1,JF2（23/12～）
グレート別の見分け方

- | | |
|-----------|---------------------|
| ・G：刻印② | フロントアクセサリが白く輝く |
| ・GLパッケージ | 刻印④ フロントアクセサリが青色に輝く |
| Gターボパッケージ | |



Nボックスカスタム



フロントアクセサリ-部分



Gタイプ 刻印②

■ 首都圏に大雪！

成人の日の1月14日、関東地方に10cm以上の積雪を記録しました。
連休明けの15日は早朝から除雪作業に追われました。
昨夜から東北自動車道の通行止めが続いている為に、平行している122号緑(当社の前面道路)は大混雑！渋滞というよりも、駐車場状態が一日中続きました。



首都圏の大雪