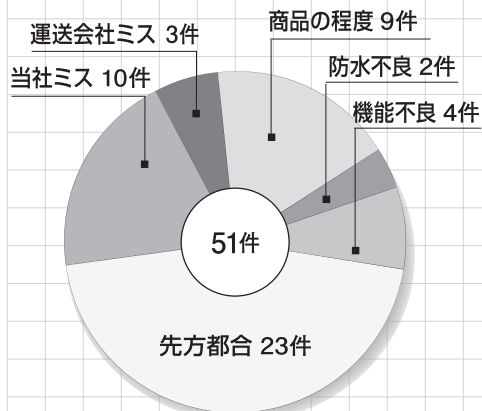


リポートニュース

平成25年2月号 No.129

毎年3月になると品質マネジメントシステムISO9001の審査が行われます。リノベートパーツの品質管理手法はこのシステムに則って運営されています。審査は2日間にわたり検証「システムをきちんと活用して、顧客ニーズを継続的に把握してゆけているか？」が問われます。このシステムでの業務展開も12年目に入り、日常業務の中で、自然体でシステムを活用出来るまでになりましたが、お客様から見られると、リノベートパーツの品質管理はまだまだと言ったご不満がたくさん有ると常々考えております。お客様のアドバイスでさらにリノベートパーツは進化してまいりますので、引き続きご支援の程よろしく申し上げます。

前月のクレーム ① 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	1 件	1／1470	0.07%	補修部にヒビが入っている。
フ ー ド	1 件	1／299	0.33%	プレスラインが大きく湾曲している。
フ ェ ン ダ ー	4 件	4／857	0.47%	プレスラインが波打っている、歪みがあり手間がかかる、隙間があく、塗装部分にヒビが入っている 各 1 件
ラ イ ト 類	7 件	7／1940	0.03%	レンズのフチが割れている 1 件 防水不良 2 件 機能不良 4 件
グリル・ドアミラー	1 件	1／354	0.28%	グリルが反っているので付かない 1 件
計	14 件	14／4,920	0.28%	

(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
アベンシス AZT250 H15.11	右ライト	光量が足りない(ライトは点灯するが、左右に差が出てしまう)。	戻ったライトの点灯検査を行いました。リフレクタの剥がれはありませんが「若干のくすみ」がありました。調査した結果、アベンシスのヘッドライトについては、保障期間の延長(7年)と交換リコールが出されていました。リコール内容は下記によります。

〈内容〉

ヘッドランプカバーの脱着がしずらいため、バルブ交換等で、ヘッドランプカバーが半かん合となり、防水性が低下することがあります。この為ハロゲンランプ装着車では、バルブ点灯により高温になった樹脂製バルブホルダに侵入した雨水や洗車水がかかり、急激に冷却されることでホルダが破損しバルブが傾くことがあり、そのまま使用されると、バルブの熱によりリフレクタ(反射鏡)が溶損し、光度が低下することがあります。またディスチャージヘッドランプ装着車ではヘッドランプ内部が高温、高湿の状態となり、リフレクタ表面が剥がれ光度が低下する事があります。 (H21.6 アベンシスヘッドランプの保証期間延長)

〈今後の対策〉

リフレクターのメッキ剥がれなど、よく検品し出庫する様にします。

自損事故での車両保険を使うべきかどうか？

車両保険金の改定で、車両保険を使った場合、次年度以降の保険料が大幅に上がるので、20万円位の修理費用(免責金額5万円)の場合は保険を使わずに自費で修理した方がお得に!といった文面を最近よく見聞します。

自費修理が増えれば安価なリサイクルパーツの需要拡大になると期待は膨らみますが、現実はどうも違うようです。修理せずにそのまま乗り続けてしまう人、廃車にしてエコカーに乗り換える人、高齢者が運転を換えるなどでリサイクルパーツの活用が広がったといった声はいまだ聞こえてきません。今後の動向が気になります。

先方都合の返品件数 21件/月

今年度～H25.1の先方の都合による返品累計は216件、内訳は一般BS様115件、業販、101件です。一般BS様115件の中で、40%(45件)がなんと外国人が経営するBS様で占められております。当社の販売比率：一般ご業者＝6：4から類推すると、業者の返品数は仲介の難しさを考慮すると、妥当な数値になっています。日本車のリサイクル部品調達には現車情報が重要なカギになっていますが、リサイクル部品の活用を積極的に活用する外国人経営者は日本人の経営する钣金工場に下請に出す事も多く、下請作業者とのビジネススタイルの違いが「情報の壁」となり、返品件数が増えている背景も多いと分析しています。

ホットー息 コーヒータ임

百歳 柴田 トヨ著
「真」ページ

私の人生真を
めくってみると
みんな色あせて
いるけれど
それぞれの真
懸命に生きてきたよ
破きたくなった
真もあつたわ
でも 今ふりかえると
みんな なつかしい
あと一頁と少しで百頁
鮮やかな 色が
待ってるかしら

何度か紹介しました柴田トヨさん
H25.1.20 101歳でおなくなりになりました。 合掌。

豆知識

ホンダ N BOX JF1.2(H23.12～) グレートによるフードの形状違い

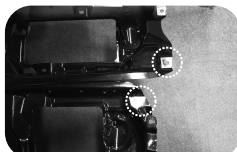
外装は同じですが、グリルがつく裏板の形状が異なります。

スタンダード：裏板のコーナーが角ばって、丸穴ナシ。
カスタム：裏板のコーナーが丸く、丸穴が有る。

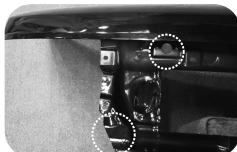
※スタンダードとカスタムを比べると、裏板の長さはスタンダードの方が長くなっています。



丸穴ナシがスタンダード



上がスタンダード：コーナーが角ばって、長い
下がカスタム：コーナーが丸く、短い



丸穴有りがカスタム

豆知識

ホンダ フリード GB3.4 後期タイプ(H23.10～) グレード別によるヘッドライトの違い

- ・スタンダード グレード：中メッキで、ハロゲンとHIDの2種類
- ・Gエアロ：中ブラックで、HIDが標準
- ・ハイブリッド車(GP3)：中ブルーで、ハロゲンとHIDの2種類

※後期の発売と同時に投入されたハイブリッド車は、グレードを問わず上記仕様になります。



フリード GB3.4 Gエアロ

KF 越谷フェンダー株式会社

〒339-0056 埼玉県さいたま市岩槻区加倉7598の1
E-mail info@renovate.jp URL http://www.renovate.jp
直営ネットショップ リノベートショップ http://www.renovate-shop.com

TEL 048-758-1151
FAX 048-758-1154
IP 050-5555-1810