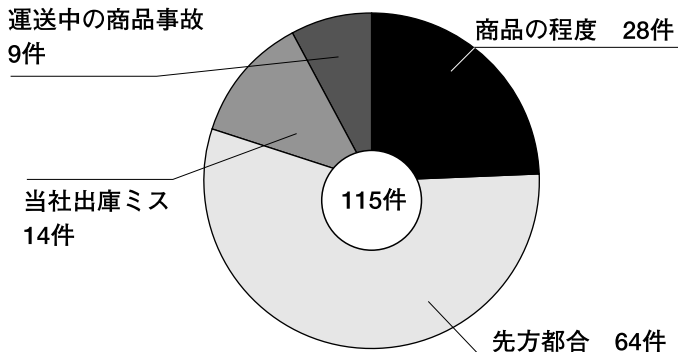


# リポートニュース

## No.13

当社の販売システムの中にジャブラシステムが組み込まれ、フロントマン全員が検索出来る環境が整いました。リノベートパーツをはじめ、皆様のニーズに合ったAssy部品の在庫情報を一層すばやく回答出来る様になりましたので、これからもどんどんお問い合わせ下さい。お待ちしております。

### 今月のクレーム集計報告



### 自社商品のクレーム発生率を1%以内を目指しています。

| 商品の程度のクレーム内訳 | クレーム数      | クレーム率 (クレーム数 / 出荷数 × 100) |
|--------------|------------|---------------------------|
| バンパー         | 1本 / 1484  | 0.07%                     |
| ボンネット        | 1枚 / 431   | 0.93%                     |
| フェンダー        | 11枚 / 1062 | 1.04%                     |
| ライト          | 12個 / 1702 | 0.71%                     |
| トランク・ドア      | 0個 / 76    | 0.00%                     |

◆◆◆ 確かな部品をお届けする為には、車検書情報と現車の特別仕様情報が必要です。ご協力お願いします。◆◆◆

### 評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

| 評・指・要・苦 | 内 容  | 対 応   |
|---------|--|---|
| 指 摘     | フェンダー钣金補修が適当で、それをサフェーサーで隠している様な気がする。钣金しない方がずっと良いとエンドユーザから取継き店に指摘があがった。 | 钣金課としては指摘内容に有る様な商品を出荷しているつもりはありませんが、もしその様な商品が出荷されてしまい、エンドユーザーからクレームがあがった場合には今後の参考に致しますので、くわしい情報を頂きたいと思ひます。よろしくお願ひします。 |

### クレーム内容の紹介

| 車名・型式・年式           | 返 品 理 由                  | 原因 ・ 改善   |
|--------------------|--------------------------|---|
| ミラ・モデルノ 2700S H12  | フェンダーの形状違いの為、返品          | 型式、類別の確認しなかった為、普通のミラのフェンダーを送ってしまいました。今後よく確認します。                       |
| プレサージュ TU30 H13.8  | フェンダーの裏板が違っていた為、返品       | 前期、後期でフェンダー裏板が違っていると判らなかつたのが原因です。よく注意します。                             |
| ファンカーゴ NCP20 H11.8 | フェンダーパテの歪みで返品            | フェンダーにパテは使用していません。錆止めのサフェーサーがタレていたので、歪んで見えたものと思ひれます。処理に注意します。         |
| ガイア SXM15 H11.3    | 右ライト取付部ヒビがはいって返品         | 規定のチップ数が少なかった為、取付けたときの力に耐えられずヒビが入ってしまいました。又、返品頂く時は、手を加えずにお願いしたいと思ひます。 |
| スパークー S221E        | F/バンパー下面素地黒でなかつた為、返品     | 部品情報がない為、通常の部品を送ってしまいました。現在調査中ですが、出来るだけ情報を集めて、ミスのないようにしたいと思ひます。       |
| デミオ DW5W H9.6      | R/バンパー目立つ個所に歪みあつた為、返品    | 補修部見落としてしまいました。作業に追われていても、ミスのないよう気をつけていきたいと思ひます。                      |
| ミニカ H42V H13       | フェンダー外観は同じで取付部が違っていた為、返品 | 他に同様の例が無かつた為、又、部品情報も無い為、現在調査中です。                                      |

### ジャブラシステムとは

リサイクル部品を販売する全国の解体業者、リサイクル部品商さんが作り上げたネットワークです。(株)NTT-MEのデータセンターにインターネットを通じて情報が集まり、ユーザーからの注文部品の在庫を検索します。現在全国に組織されているリサイクル部品団体の下記の10団体がシステムを活用しています。

- ・部友会
- ・(株)システムオートパーツ
- ・自動車補修部品研究会
- リビルト工業会全国連合会
- ・日本パーツ協会
- ・シーライオンズクラブ
- ・ジャパンエコネット会
- ・テクルスネットワーク
- ・NGPグループ
- ・チームジャブラ