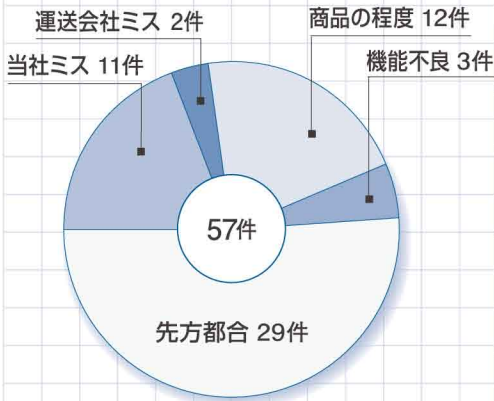


# リポートニュース

平成25年4月号 No.131

H25年度がスタートしました。今年こそはいい年にしたい!と夢は大きく膨らんでいます。今年度のキーワードは「原点復帰」です。良質なコアの集荷こそリポートパーツの原点です。先ず継続的なコアの入荷を活発にさせる為社員を増員し、万全な体制で集荷活動を展開してゆきます。さらに入荷したコアのリサイクル工程では、スタッフ60名が「高品質で安価なリポートパーツ」をめざし一丸となって日々努力してゆきます。皆様からの評価・苦情などのご指導をもとに歩みをさらに進め、リポートパーツを一層ご愛顧頂ける様に努めてゆきますのでよろしくお願い致します。

## 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	3件	3/1,603 0.19%	状態が悪く手間がかかる。キズだらけで程度が悪い。ナンバー付近の棒がわれている 各1件
フード	0件	0/346 0.0%	
フェンダー	7件	7/907 0.77%	状態・処理が悪い 4件 取付け合わせ隙間があく、ウインカー上辺りが凹んでいる、表面がポコポコして使えない 各1件
ライト類	5件	5/2015 0.24%	取付けが折れている。補修部分が見えている 各1件 機能不良 3件
グリル・ドアミラー	0件	0/381 0.0%	
計	15件	15/5,252 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。

## ■H24年度 新規顧客数と分類

H24年度の新規顧客数は210件(過去5年間の平均234件)で例年よりもやや減少しました。ジャンル別では「仲間からの紹介」「HPをみて」「Yahoo オクから」のお客様が上位ベスト3でまっぴらしています。インターネット関連からの新規顧客がやや勢いを落している中で、「仲間からの紹介」による信頼関係の連鎖の中で生まれたお客様が着実に増えております。

	H19	H20	H21	H22	H23	H24
HP から	33	50	72	78	60	34
YHOO オクから	9	16	26	37	34	33
仲間からの紹介	35	45	41	36	46	35
総合スウン	224	236	220	251	241	210

新しいお客様がリポートパーツの良さを実感出来る様にさらに努力してまいります。

## ■H25年度 キャンペーン 7月よりスタート!

※H24年度のキャンペーンは~H25.6まで引き続き実施しております。  
H25年度のキャンペーンは7月1日より実施予定で準備を進めております。自損事故の場合、自己負担修理が増えるものと予想されますので、リアー廻りのパーツも多数キャンペーンの対象商品に加えてゆきます。

### キャンペーン実施報告(H24.4~H25.3)

品名	H22	H23	H24	H25年度目標
バンパー	2,015	3,801	3,904	4,300
フード	195	351	222	300
フェンダー	975	2,491	2,206	2,500
計	3,185枚	6,643枚	6,332枚	7,100枚

## ■H24年度「入荷待ち」ヒット件数報告 H24.4~H25.3

入荷ヒット件数	成功件数	成功率	不要	保留
3,492件	1,569件	44.9%	1,273件	650件
(4,112)	(1,639)	(39.9)	(1,189)	(1,284)

※カッコ内は去年度。

今年度「頼りになるフロント」をめざし成功率50%を目標に情報配信に努めて、保留件数は半数に減少、成功率も5%の上昇を果しましたが目標達成には到りませんでした。H25年度は不要件数を減少させる為に、集荷時点からの情報収集・配信の徹底を図りますのでご期待下さい。

## ■豆知識

クラウン GRS210 H24.12~ ポンネットについて

新発売のクラウンGRS210のボンネットはこれまでのアルミ(GRS200.180系)から鉄に戻りました。形状はロイヤル・アスリートのグレードで異なります。

アスリート: フェンダーと接する部分に盛り上がりがあります。  
ロイヤル: 盛り上がり無し



## ■豆知識

ブリュヌZVW30ウインカー 前期、後期の違いについて

前期タイプは流行のLED使用でデビューしましたが、後期では視野性を重視して光が拡散するバルブタイプ使用になりました。

- 前期~H23.12 ウインカーがLED使用(シルバー色)
- 後期H23.12~ ウインカーがバルブ使用(ムラサキ色)



## ■退職

フロントの藤田さんが、家庭の事情で退職になりました。2年弱の勤務期間でしたが藤田ファンも多く、惜しまれる退職でした。

