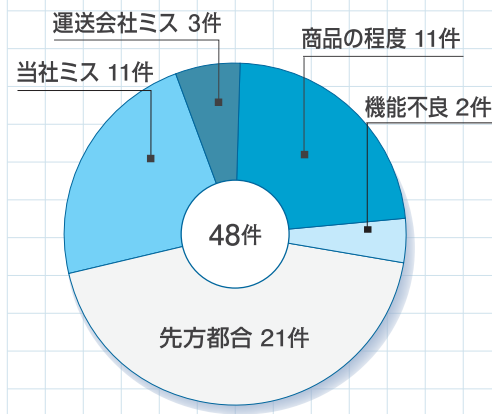


リポートニュース

平成25年6月号 No.133

昨年の9月より進めていた、音声による入荷データの作成ソフトが完成し、7月より実用に向けて準備が整いました。毎日300点以上にのぼる入荷された「コア」をデータベースに置き換えるために、これまですべて手書き、手打ちで作業していた為大変な時間を費やしてしまいました。ソフト導入後は、荷降し時及び検品後の「コア」情報を読み上げると、音声に変換されデータが自動的にエクセルに整理され、この情報が各課に自動配信される仕組みです。「コア」に貼るタグシートも印刷されますので、入荷待ち情報の配信、在庫問い合わせのスピードなどが、早く、正確になるものと確信しております。ご期待下さい。

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	5件	5/1330	0.38%	歪みある、サフェ部分の変型、表面全体がデコボコ、ひずみあり修復困難、手間がかかる 各1件
フード	2件	2/308	0.65%	手間がかかる、サフェの上から圧力 各1件
フェンダー	1件	1/895	0.11%	全体的に歪みがある 1件
ライト類	5件	5/1869	0.26%	レンズ内くもり、ライト端にメッキ破片ありひび割れ、機能不良2件
グリル・ドアミラー	0件	0/239	0.0%	
計	13件	13/4,641	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
ノア・AZR65G H17.6	左ライトドアX、パワー用	パワー用を注文したのにパワー無しが届いた。	パワー用はスライドドアの前方・側面に四角い小さな穴が上下に数個空いている違いを認識していませんでした。写真参照(右側がパワー用です。)
ヴェルファイア・ANH25W H22.11 前期	左ライトモール 2.4 プラチナII	後期タイプが届いている。	前期・後期で品番とグリルよりの形状が違っていました。ANH20、GGH20系 前期53181-58010 ~ 23/11 後期53181-58040 23.11/~ 写真参照



パワー用:右側



パワー用:右側



前期:手前 後期:後方



前期:右側 後期:左側

入荷待ちヒット数が順調に伸びています。

「入荷待ち」連絡を受けているお客様にはもちろんのこと3日前までにフロントがオーダーを受けたお客様のもとにも「入荷情報」を配信するサービスを続けております。このサービスも次第に定着してきている様で、集計データでも分かりますが、お客様がギリギリまで入荷情報を待って頂いていることが読み取れます。

	入荷ヒット件数	成約数	%	不要件数	保留件数
4月	350件	176	50.3%	115	59
5月	341件	185	54.3%	111	45
昨年の平均値	(291)	(130)	(44.9%)	(106)	(54)

※お問い合わせ、ご注文時「〇〇日まで入荷したら連絡して!」とフロントに申し出て下さい。必ずご連絡いたします。

アンケート調査(7月~9月)のご協力をお願いします。

昨年のアンケート調査では、202件のお客様からご協力頂きました。今年度は輸出業者にもアンケート対象を広げ、顧客ニーズの多様性に、乗り遅れない対策を構じてゆくつもりです。リノベートパーツの進化は「皆様から頂く貴重なご意見に支えられております。フロント担当者からアンケート調査が入りましたら、よろしくお願ひします。

外観のイメージ図完成

「東北自動車道を走っていたら、越谷フェンダーさんの社屋がよく見えたよ!」とお客様から声をかけられます。そのたびに、全体にまとまりのない外観を、もうすこし見ばえのよいものにして、会社をもっとアピール出来ないものかと考えておりました。それで、トータル的な外観デザインを描き、2~3年をかけて、改修する事になりました。その第一期工事が7月より始まります。お盆休みまでには、一部が完成しておりますので、岩槻インター付近を通過する時には、その変貌ぶりをひと目ご確認下さい。



入社

5月の連休明けから、3名のフレッシュマンが入社しました。既にライト課、第一営業課に配属され、3ヶ月間の社内研修に熱い汁を流しております。



音声による入荷コアの登録作業

音声入力システムの全容をご紹介したCDを只今、開発担当したソフト会社が制作しております。CDご希望の方はフロントにお申し込み下さい。



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