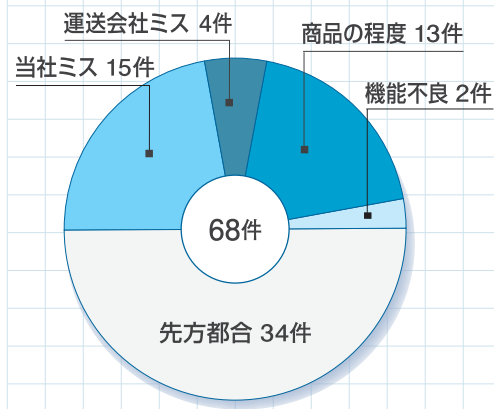


リポートニュース

平成25年7月号 No.134

12回目を迎えた「顧客ニーズ」を知るアンケート調査は7月1日よりスタートしました。開始から1週間で55件の回答を頂くなど、回答をお寄せ頂いたお客様の関心の高さと、リノベートパーツへの期待感の大きさを真摯に受け止めております。この調査結果は「顧客ニーズ」としてリノベートパーツの進むべき方向の指針としてとらえ、改善を重ねる事で、高品質でより安価な使い勝手の良いリノベートパーツを生産してゆきます。多くのお客様のもとへ満足度の高いリノベートパーツをお届け出来る様にアンケート調査を進めておりますので、ご協力の程、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	4件	4/1376	0.29%	手間がかかる 2件 修正部分の歪み、塗装後キレツ 各1件
フード	1件	1/307	0.33%	裏側に折れあり 1件
フェンダー	6件	6/855	0.70%	全体的にライン合わず 3件 歪み目立つ、手間かかる、取付部に欠けあり 各1件
ライト類	3件	3/1857	0.16%	機能不良 2件 割れがある 1件
グリル・ドア ミラー類	0件	0/224	0.0%	
計	14件	14/4,619	0.30%	

(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
ゴルフ 1KCAX H22.2	Fバンパー TSI コンフォート ライン	フェンダーのアーチ巾と 合わない	ゴルフ・ヴァリアントのバンパーを発送してしまいました。 ゴルフ:フェンダーアーチのプレスライン巾が広い(4cm 位) ゴルフ・ヴァリアント:フェンダーアーチのプレスライン巾が狭い(2cm 位) バンパーのプレスラインもフェンダーのアーチ巾に準じています。(写真参照①)
クラウン GWS204~H22.2	左ライト ハイブリッド ナイトビュー無し	ナイトビュー用が届いた。	ナイトビューの有無を見落としてしまいました。 ナイトビュー装着タイプ:バルブの前に大型カサが付く。又、下側にはコンピューターを装着する スペース(穴)が空いています。

※自動車ナイトビジョンシステム:赤外線カメラでとらえた映像をディスプレイに表示し、夜間の視界を拡大することで安全走行に寄与する夜間運転支援システムです。



①ゴルフ、アーチ巾の違い



②ナイトビュー装着



③ナイトビュー装着ナシ



④下側コンピューター取付け穴

キャンペーン スタート!

恒例になった H25 年度キャンペーン (H25.7~H26.6) が、対象アイテム 449 品目の最大規模でスタートしました。今回は自費修理応援キャンペーンとして、ヘッドライトも対象商品に加えました。カタログご希望の方は、フロントにお話し下さい。



バンパー の検品ヤード

連日 37℃を超える猛暑が続いています。荷降し後の検品作業は、ジリジリとした暑さを背中中で感じながら集中力をきらさず進めております。近日中に、この検品スペースにテント屋根が設置される事になっております。それにしても完成が待ち遠しい暑さです!



豆知識

マーク GRX120、130 系
AFS 使用の有無はレベライザーの形状で判別出来ます。



AFS装着用



AFS装着ナシ

AFS: 走行中のコーナーリング時において、ステアリング操舵方向に光軸を向け、進行方向に光を照射し、視認性向上を図ったヘッドライトです。

写真撮影

部品の状態を正確に伝える為に、画像提供は重要な販売ツールのひとつとなっております。添付写真は、画像に撮影者が写らない工夫をしているところです。



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