

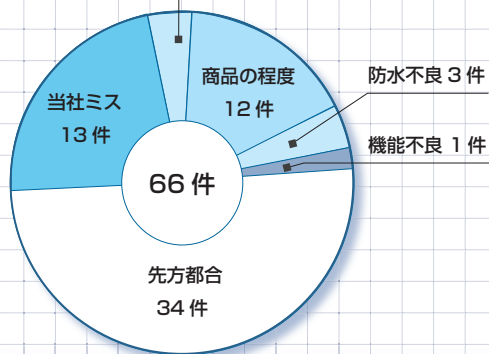
# リノベートニュース

平成 25 年 11 月号 NO.138

H25.10 から事故などで過去 1 年に保険金を受け取ったドライバーの保険料が以前より引き上げられた。「事故リスクの高い人の保険料は上げるべきだ」という考えから改定された。新制度では等級を「事故あり」と「無事故」に分け、「事故あり」の保険料を割高に設定、事故後 3 年間適用され、その間無事故なら「無事故」に戻る。相手がいるような事故では通常は保険を利用せざるを得ないが「車両保険」と呼ばれる自分の車の損害は小さな自損事故なら自腹で直すという選択肢がある…。2013.10.28 読売新聞記事抜粋。この新制度をどんな影響をもたらすか? 1ヶ月が経過した時点では「軽微な事故修理が少なくなった! という声は確かに聞こえて来ています。

## 10月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 3 件



## 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	6 件	6 / 1,505	0.40%	取付部分の割れ 2 件、パテ部の割れ、深いキズ有、エッジ部が下がっている、大きなヘコミがある 各 1 件
フード	1 件	1 / 334	0.30%	修正部分がデコボコ 1 件
フェンダー	2 件	2 / 978	0.20%	ピラー部分の歪み、ラインが合わない 各 1 件
ライト類	6 件	6 / 2,417	0.24%	防水不良 3 件、機能不良 1 件、角の欠け、ネジ部分の欠損 各 1 件
グリル・ドアミラー類	0 件	0 / 294	0.00%	
計	15 件	15 / 5,528	0.27%	

## リノベートパーツの満足度調査報告 販売先別、満足度評価(有効回答数 202 件)

営業業務に関する質問

問	項目	配達	発送一般	発送業者	ネット
問 1	電話対応	4.3 (4.2)	4.5 (4.4)	4.1 (4.1)	
問 2	回答の早さ	3.7 (3.6)	4.2 (4.1)	3.4 (3.1)	
問 3	納品率	3.2 (3.5)	3.7 (3.8)	3.1 (3.4)	
問 4	価格	3.5 (3.5)	3.8 (3.7)	3.8 (3.8)	
問 5	クレーム対応	3.9 (3.7)	4.2 (4.1)	3.9 (3.9)	
問 6	営業全般の改善	3.8 (3.7)	3.9 (3.9)	3.7 (3.6)	
	平均	3.7 (3.7)	4.1 (4.0)	3.7 (3.7)	

商品についての満足度に関する質問

問	項目	配達	発送一般	発送業者	ネット
問 7	フード	3.3 (3.4)	3.6 (3.6)	3.2 (3.4)	4.0 (4.0)
問 8	フェンダー	3.2 (3.4)	3.6 (3.6)	3.2 (3.4)	4.0 (4.0)
問 9	ライト	4.0 (3.9)	4.2 (3.9)	4.4 (4.3)	4.9 (4.6)
問 10	バンパー	3.3 (3.6)	3.7 (3.6)	3.5 (3.6)	4.0 (3.0)
問 11	同業他社から直送した商品	3.2 (3.4)	3.5 (3.4)	3.4 (3.2)	
	平均	3.4 (3.5)	3.7 (3.6)	3.5 (3.6)	4.2 (3.9)

\* 5 点:十分満足 4 点:やや満足 3 点:普通 2 点:やや不満 1 点:不満

\* ( )内は前年値

\* 回収件数 発送業者 81 件(57) 発送一般 79 件(78)  
ルート営業 32 件(54) Yahoo オーク 10 件(12) 計 202 件(201)

## アンケートの考察

・営業部門に関する総合評価は昨年とほぼ同様な評価を頂きました。しかしながら納品率については昨を下回りました。リノベートパーツの供給と需要とのバランスの悪さが指摘されています。需要の拡大が見込まれる冬場に向けて、コアの集荷と生産活動に一層の強化が求められております。

・「品質と価格のバランス」の整合性における評価点は納品率に次ぐ低いものでしたが、配達先 3.5、発送一般 3.8、発送業者 3.5 点と妥当性についてはもう一歩改善できれば! といった応援メッセージとも受けとめられました。

・ヘッドライトはいずれの販売先でも高い評価を頂きました。しかしながら「最近あまりヒットしない!」といった声も寄せられ、豊富や品ぞろりが望まれています。

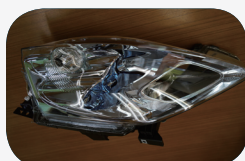
・バンパー・フード・フェンダー類では、添付された画像を見て購入するお客様(ネット上で購入する)の評価は高いものの、電話などで問い合わせを頂く場合は「品質の程度」に若干の異差が生れ、評価を悪くしている様です。販売商品の画像添付は 100% 必須条件との判断を固めております。

## 豆知識

日産リーフ ZE0 ヘッドライトの前期・後期  
外観は変わりませんが、LED のコネクター形状が違います。

・H22.12 ~ LED タイプのみ レンズ番号イチコー N01847

・H24.11 ~ (ハロゲンタイプ LED タイプ) レンズ番号イチコー N01862



・H22.12 ~  
・H24.11 ~ ) 共に  
外観は変わりません。



H 22.12 ~  
LEDタイプの  
コネクター形状



H 24.11 ~  
LEDタイプの  
コネクター形状

## ご存知でしたか?

事故が多発している交差点での信号機表示の整備が進み、写真の様な右折専用表示が追加され直進車両と右折車両の衝突事故回避に大変な結果を發揮しているようです。



信号機表示の改善

## ご結婚おめでとう

钣金課の野口係長が 11 月 3 日結婚式をあげました。

たくさんの友人に囲まれて若さあぶれるにぎやかな披露宴でした。



野口直人・香織さん披露宴