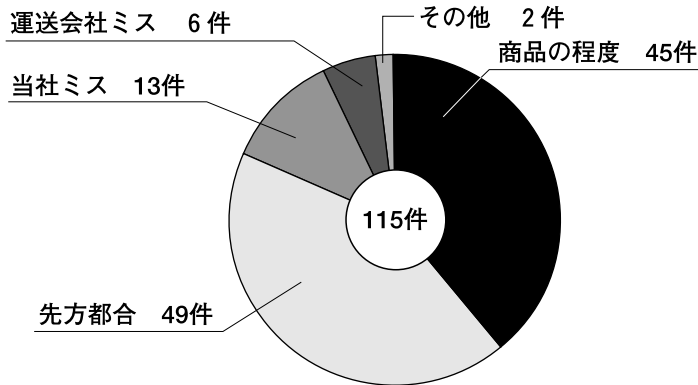


リポートニュース

No.14

先月6月20日から3日間、オートサービスショウが東京ビックサイトで開催されました。当社も出展させていただき多数のお客様とコミュニケーションをもつことができ、大変有意義なものとなりました。皆様方のご要望、ご指摘事項を一步一步確実にクリアーしていきますので、ご支援の程よろしくお願いたします。

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	10本 / 1391	0.72%
ボンネット	7枚 / 462	1.52%
フェンダー	18枚 / 943	1.91%
ライト	10個 / 1653	0.60%
トランク・ドア	0枚 / 86	0.00%

◆◆◆ 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。ご協力をお願いいたします。◆◆◆

評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

評・指・要・苦	内 容	対 応
要 望	<ul style="list-style-type: none"> バンパーのサフェーサーの塗布量が少なく、補修箇所に再度サフェーサーを吹く必要があり、かつ補修していない部品にもサフェーサーの飛びチリが多く、剥がすのに手間がかかりすぎる。 バンパーの仕上り状況が以前に比べて悪くなっている。今後このような商品が出荷されるのであれば、取引を中止したい。 	<p>大変ご迷惑をおかけしました。調査したところ、運送会社の締め切り時間が早まったため、一部補修工程の作業に遅れが生じていたのが原因でした。作業員の増強を計り、作業工程を1工程追加して商品の充実を計りました。今後は240番でダブルアクションをかけ、後さらに320番でダブルアクションをかけ、その後320番のペーパーで水とぎを十分おこなっていきます。サフェーサーについては、作業の流れを良くして、2度塗り（厚塗り）をする時間を作って対応しました。</p>

要望 1件

クレーム内容の紹介

車名・型式・年式	返品理由	原因・改善
カルディナ ST210G H10	取付け用ツメ1ヵ所欠損で納品されたがグラグラして使用できなかった。	商品管理ではツメ欠けの重要部分を車種ごとにチェックし、データ化しています。取り付けに支障がないという判断で発送しておりますが、まだまだデータ不足の為、御迷惑をおかけしております。皆様からのクレーム情報をもとにデータをより正確なものに作っていきます。
ステージア NM35 H14	スカイラインV35のものを在庫してしまいました。	M35とV35の識別をきちんと把握していなかったのが原因です。商品管理課員全員に識別ポイントを伝え、再発防止に努めます。

オートサービスショウの報告 ①



スタッフ全員集合



ジャブラコンピュータシステムの紹介



ライトの補修作業



友人ユピックさんの出展ブース