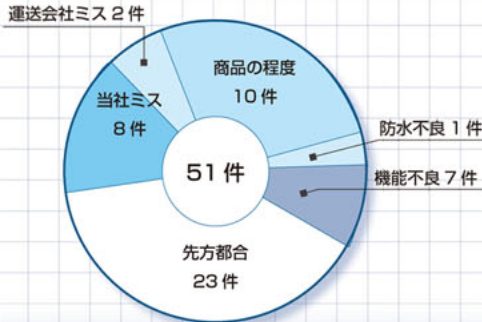


リポートニュース

平成26年1月号 NO.140

あけましておめでとうございます。毎月皆様の元にお届けしているリノベートニュースは、H26年1月の節目にちょうど通算140号になりました。今年の冬は例年になく寒さで、日本海側では降雪量も多く雪道での事故を誘発する一因となっています。一方で自動車保険料率の改定とも重なって、リサイクル部品に注目度が集まり、新たに活用の気運も高まりつつあります。永年皆様のアドバイスに支えられ育てられたリノベートパーツは、こうした一過性のムードに踊らされることなく「高品質で安価なパーツ」として、地に足をつけてじっくり市場を固めていこうと考えております。今年も一層のご愛顧の程よろしく申し上げます。

12月のクレーム ① 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	3件	3 / 1,245	0.24%	取付部品不良、取付部分折れ、割れがある各1件
フード	2件	2 / 314	0.64%	骨曲りで合わず、ヒンジ部分修正され合わず各1件
フェンダー	3件	3 / 782	0.38%	ひずみがあり合わない、寸法が合わず修正部分がボコボコ 各1件
ライト類	2件	2 / 2,285	0.09%	深い傷がある。傷がある 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0 / 236	0.00%	
計	10件	10 / 4,862	0.20%	

受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年式	商品名・クレーム	クレーム内容	対応
マジستا UZS186 H16.7 前期	右ライト HID ④42173 ナイトビュー無し	レンズNOは合っているが、レンズの見た目が違うライトのカサも違う	カサが違う→ナイトビューの有無による違いで、レンズ番号はナイトビュー無しですが、中のカサはナイトビュー用でした。現車はレンズとリフレクターがあべこべに組まれていて原因は不明です。初のケースですが、今後レンズ番号とカサの形で確認をします。
セレナ CC25 H21.3	左テール HWS (ハイウイスター)	現車はクリアタイプで届いたのは赤色であった。	現車はHWSアーバンセレクションでした。 ○赤色タイプ セレナHWS後期(19.12~22.11) ○クリアタイプ HWSアーバンセレクション(19.12~22.11) HWS Vエアロセレクション(21.9~22.11)
サクシード NCP58G H22.9 後期	左テール R フォグランプ無し用	R フォグランプ用が届いた。	R フォグランプ用の有無はレンズ番号での判別が確かです。6種類のレンズ番号は下記の通りです。 初期(14.7~17.8) フォグなし 52-080 フォグ用 52-081 中期(17.8~22.5) フォグなし 52-154 フォグ用 調査中 後期(22.5~) フォグなし 52-224 フォグ用 調査中

ご存知でしたか? 「ストレス」の語源

現代はストレス社会と呼ばれ、私達は様々な緊張を強いられる状況の中で暮らしております。ストレスは英語で「STRESS」ですが、アルファベット順で

- S は スポーツ(運動)
- T は トラベル(旅行)
- R は リクレーション(休養)
- E は イート(食事)
- S は スリープ(睡眠)
- S は スマイル(笑顔)

最後の S は スマイル(笑顔) を指します。

人間はいつも緊張していると疲れて思考回路にも異常をきたします。解消策は語源の様に、よく寝て、おいしい物を食べ、適度に休みを取り、気分転換の旅行に出かけ、笑顔を心掛け、運動を楽しみなさい、という意味です。

手を抜かず、肩の力を抜いて、元気に仕事しましょう。
(医療ジャーナリスト大谷克弥の健康バンザイより抜粋)

H25年後期 (8月~12月)

「カイゼン」20件!

- 労務のムダの改善につながる項目 8件 (6)
- 売上向上につながる項目 3件 (4)
- 品質アップにつながる項目 3件 (2)
- クレーム防止につながる項目 2件 (2)
- 安全・衛生の改善につながる項目 2件 (1)
- 顧客管理強化につながる項目 1件 (1)
- 経費のムダの改善につながる項目 1件 (4)

カイゼン例

顧客管理の徹底を図る為、業種別(業者、一般、バイヤー)の上位10社と新規顧客の売上げ推移表を作成、常連の中から納入アイテムの傾向をつかみ、購入予想されるアイテムが入荷された際は優先的に配信し売上実績を伸ばした。

宅配運送費の値上げ

昨年より運送費の値上げに關した話し合いがもたれて来ましたが、運送会社より大巾値上げを押し付けられた形で、ほぼ2割増の運賃改定が実施(1月21日より)されることになりました。

出筋のプリウスのFバンパーを送った場合、1000kmを超える広島、札幌よりも遠方の都市へ宅配すると商品代金が運送費に匹敵する状況で、中継料を含めると完全に赤字になります。

総売上と運送費負担がどのくらいなものになるか? 数ヶ月間のデータを基に対応を決める事に致しますが、遠方のお客様には「安価なリノベートパーツ」を継続して使って頂ける様に努力してまいります。

ホットー息 コーヒーブレイク ブログの一部を抜粋

伊藤園のお茶パックの側面に一般公募の川柳が載っているが、中学生部門の入賞作品に「振り向けば絶景なのだ信じて」といった川柳をみつけた。まさにその通り。どこでどのように生きてても、それが人と違って、遅くても早くても、みんなそれぞれ最高の絶景を背負って生きていくのではないだろうか。

(天台ブックレットNO67から一部抜粋)