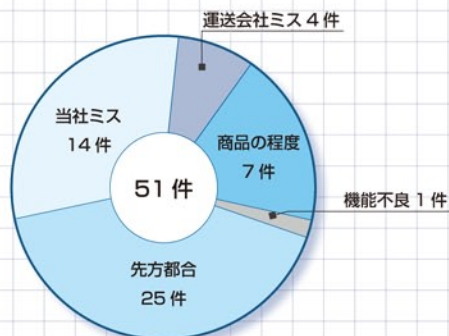


リポートニュース

平成26年2月号 NO.141

2002年3月に取得した品質マネジメントシステム ISO9001 の4回目の更新審査が2月13、14日の2日間でおこなわれます。過去3年間を振り返った「成長の歩み」をもとに事業5ヶ事計画表の作制に取りかかったところ、3年後まではスラスラと構想を描けるものの4年後5年後の将来見通しはまったく描けずほぼ空想の世界に入り込み、事業計画にはほど遠い内容のものになってしまいました。新鮮で斬新な発想力（イマジネーション）を屈指した将来展望は経営者にとって大切な資質のひとつ。既に枯れてしまったのではと不安を抱えながらなんとかH30年までの事業計画をまとめました。今後5年間で、経営陣の若返りを進めてゆきますので引き続きご支援の程よろしくお願ひします。

1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	1件	1/1,551	0.06%	手直しに時間がかかる 各1件
フード	2件	2/329	0.61%	メッキモールが付かない、波打って使えない 各1件
フェンダー	3件	3/933	0.32%	ライト部分が切れている、ボコボコしている 手間がかかる、下地処理が合わない 各1件
ライト類	1件	1/2,011	0.05%	機能不良(光軸不良) 各1件
グリル・ドアミラー	0件	0/455	0.00%	
計	7件	7/5,279	0.13%	

入荷待ちヒット数順調は伸び!

「入荷待ちサービス」はお客様に周知されるにつれて成約率も10%以上の伸びを示しております。

	入荷ヒット件数	成約数	成約率
H25.4 ~ H26.1 (昨年度)	3,385件 (2,854)	1,822件 (1,229)	53.8% (43.0)

このサービスは荷降し直後の入荷受入れ検品が済み次第、入荷予約をされているお客様に連絡しているもので、当社からの情報配信の特急便です。

豆知識

bB QNC20 後期 (H20.9 ~) タイプのテールと H23.11 ~ のキラメキ専用のテールとの違い!

テール内側の下に三角のレンズカットが入るタイプがキラメキ専用のテールになります。



b B. QNC20H23.11 ~ キラメキ専用テール



内側下キラメキ専用のレンズカットがある

フロント・ルート営業に寄せられた評価・苦情件数

報告内容	評価	要望	指摘	苦情	その他	計
件数 (前年)	6 (24)	1 (10)	2 (15)	5 (3)	6 (14)	20 (66)

BS 営業の難しさを話される社長さんが多く、「安くても品質がそこそこのパーツを提供してくれる販売店から購入するだけ」といった追い込まれた雰囲気や評価・苦情の報告件数に影響を及ぼしている様です。又8名のスタッフで運営されている当社のフロント社員2名が退職した為にお客様からの声を機敏にキャッチする余裕もなく業務に集中しすぎたこともあります。来期は体制を整えて顧客からの「旬の声」を聞き取り営業活動の指針にしてゆきたいと考えています。

燃費の向上を狙うボディの計量化

H25.10 発売されたタントカスタム LA600S のフェンダーが樹脂製になりました。これまでも新型エクストレル T32 の R ゲート、カラーフィルダー NZE161 の R ゲートなどが新たに樹脂製に変わっていますが、軽自動車に採用されるのは初めてです。燃費の過熱が引き金になってボディの軽量化に増々拍車がかかるものと予想されます。



タントカスタム LA 600 S H25.10 ~

輸出されるパーツ (車種) 傾向

当社に訪れるバイヤーの購入傾向に注目すると4Dセダンの小型車が人気で大半がトヨタ車です。ピッツ、ベルターアリオン、プレミオ、カラーラが中心ですがスリランカのバイヤーは徹底してハイブリット車のパーツだけしか購入しません。プリウス・アクワ・インサイト・フィット・フリードに限定されます。世界中で燃費の良い小型車が人気の様です。

土曜日の出荷締切り時間の変更お願い

これまで土曜日の当日出荷締切り時間はウイークデーと同様に PM2:00 になっておりましたが、運送会社の諸事情により2時間繰り上げて **PM12:00** になりました。(平日はこれまで通り PM14:00 です。)
ご迷惑をおかけしますがご協力お願い致します。



発送待ちのパーツ