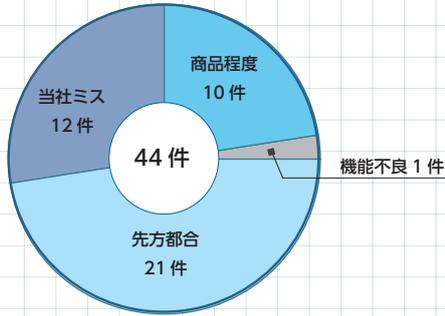


リポートニュース

平成 26 年 9 月号 NO.148

5年ぶりにHPをリニューアルしました。今回は日々の情報発信がきちくと伝わる様にトップページのレイアウトを再編成しました。新着情報、入荷情報、豆知識、ホット一息コーヒータイム、リポートニュース、ブログなど、情報発信ツールがたくさんありながら、十分に生かされていますので、記事が皆様の目に飛び込む様な工夫もしました。皆様とHPを通して情報のチャッチボールが出来る様な広場をつくり、そこで提案された問題の一つ一つ具現化させて、利用勝手の良いリポートパーツを作り上げてゆければと考えています。いろいろなご要望をお寄せ下さい。お待ちしております。

8月のクレーム ⑦ 集計報告



自社主力商品別クレーム

商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳	
バンパー	2件	2/1,066	0.19%	左右に切れあり浮く 補修ツメ欠け 各1件
フード	0件	0/266	0.0%	
フェンダー	5件	5/701	0.71%	ステップ部に変形、先端合わない、ピラー下変形とアーチ部凹み、深いキズ、取付け部折れと塗装ハガレ 各1件
ドア・Rゲート	1件	1/142	0.70%	樹脂パネルにワイヤーキズ多数 1件
ライト	3件	3/1,347	0.22%	光軸不良、光軸ネジ受け部欠け、レンズ内外キズ各1件
計	10件	11/3,522	0.31%	

当社ミス例の内訳

社名・年式・型式	商品名・グレード	クレーム内容	対応
エスティマ H21.11 ACR50 アエラス	Rゲートパネル メーカーオプションのカメラ穴有り	現車パワーなしであるがパワー用が届いている。	メーカーオプション (MOP) のカメラ穴に気がとられ、現車のパワーの有無が受注書から漏れている事にも気がつかずに、たまたまパワー用を出荷してしまいました。同じミスを起こさない様に知識の正確性を高めてゆきます。ご迷惑をおかけしました。
タント H25.11 LA600S	Rゲートパネル CTM 黒色、樹脂製	ガラスを取り外す際に発生したワイヤー傷が多数あり、このままでは使えない。	ワイヤー傷がある旨を伝えていませんでした。今後はこうした傷を修理する作業方法を確立してゆきます。当面は傷の位置、大きさをていねいに報告いたします。
セレナ H23 C26	右フェンダー G	後期が届いている様でライト廻のラインが違う	前期・後期の見分け方はライトの付く裏側に裏板が付くのが後期、付かない物が前期と明確な違いを確認しました。

豆知識

セレナ C26 フェンダーの前期 (～H25.12)、後期 (H25.12～) の見分け方



先端ライト回りのしゃくれが強い方が後期

うら板付が後期

うら板ナシ前期

リサイクル料金返還について

リサイクル料金は、国内で解体される車両の①エアバック展開費用、②フロン回収費用、③ASR処分費を対象に徴収されていますので日本から輸出される車両では、リサイクル料金が輸出業者に還付されています。直近では輸出台数が160万台に達し、輸出業者に返還された金額がH25年度、160億円でした。現実問題としてオークションで国内の中古車販売業者と輸出業者が競り合った場合、この還付金の戻りをあてに出来る輸出業者は1万円程度安く落札する事が出来ます。ここに、輸出車両の増大する一因があります。どうも、この還付金は輸出奨励金になっている様です。

キャンペーン品が大好評！

	バンパー	フード	フェンダー	ライト	計	増加率
7月～8月	655	54	388	173	1,270 枚	18%UP
(5月～6月)	(672)	(30)	(319)	(54)	(1,075)	

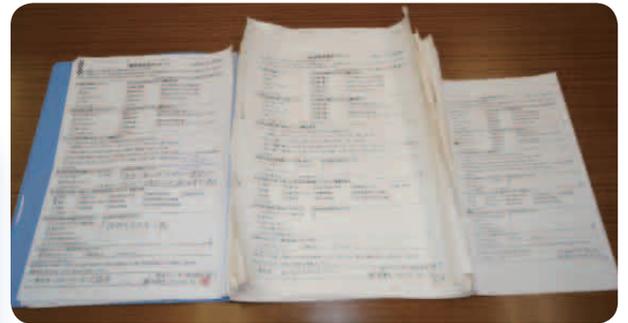
- ・大巾にアイテム数を増したヘッドライトは予想通りの出荷量を記録しています。
- ・公開されている各パーツの価格改定が8月上旬で全て完了しましたので、9月以降はさらに販売数量を伸ばすものと予想しております。
- ・キャンペーンの価格一覧表がまだお手元に届いていないお客様はフロントにお話し下さい。



キャンペーンの価格表

アンケート調査の中間報告

7月15日よりアンケート調査を実施して1ヶ月半が経過しました。アンケート用紙の回収は順調に進み、前半の半数が既に集まっております。寄せられたアンケートは、その都度チェックしておりますので、集計を待たずにカイゼンを進めている指摘事項もあります。特にキャンペーン実施の情報伝達が届いていないので「知らなかった」といった、お客様には早速カタログを送付しております。10月15日までアンケート調査を実施しておりますので、ご協力お願いします。



アンケート調査回収分

暑気払い

お盆休みの前日、久しぶりに全社員が一堂に集まって暑気払いを開きました。全員そろっての飲み会は、社内の連体感を作る為には意味がある行事の一つと考えていましたが、経費削減に努力しているさなかに派手な飲み会は自重せざるをえない状況がず～と続いていました。今年は社長在任30年の区切りの年でもあり、社員からの要望もあって、全員が集まれる地元の料理屋さんで再開することになりました。あちこちにできた車座の中は、職場では日頃話せない話題に花が咲き、たいへん楽しい笑顔の交換会になりました。



全員集合