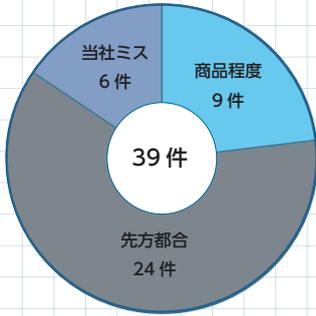


リポートニュース

平成 27 年 2 月号 NO.153

毎年 2 月に入ると品質マネジメントシステム ISO9001 の審査予定が組まれますので、これを機にその年のマネジメントレビューに取組みます。業務手帳や各課の会議報告書などを読み直し、一年間の歩みを総括してゆきます。3 月には、このレビューをもとに H27 年度の品質目標、売上目標など活動方針の骨格を作り、各部の部門長は実現に向けた行動指針と数値を割り出して 4 月を迎え新年度がスタートします。毎年、お客様のニーズ変化に追いつくのがやっとの対応スピードではありますが、全社員の気持は、努力を惜しまず半歩でも前に進めて、お客様に喜んでもらう事です。H27 年度もよろしく、ご指導の程お願いします。

1 月のクレーム ⑦ 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	0 件	0 / 1,436	0.0%	
フード	1 件	1 / 335	0.3%	全体に歪み左角変形あり (運送事故?) 1 件
フェンダー	5 件	5 / 807	0.62%	先端補修部サフェの塗り忘れ、ラインが合わない、先端が合わず隙間があく、先端が合わず裏板波打つ、先端が合わず中央へコミあり 各 1 件
ドア・Rゲート	1 件	1 / 149	0.67%	エンブレム横にへコミあり 1 件
ライト	2 件	2 / 1,429	0.14%	内側にコンパウンドが混入、プロジェクターが傾いている 各 1 件
計	9 件	9 / 4,156	0.2%	

受注管理ミス例の内訳

車名・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
デリカ、CV5W H24.2	右ライト HID	ライト表面の磨に使用したコンパウンドのカスがユニット内部に入っている。	ご指摘の様にコンパウンドが入っていました。レンズ磨き時の、裏フタのマスキングのハガレをチェックして作業に入る事を徹底しました。(作業者全員に伝える)
フィット GP5	Rゲートパネル HYB, Lパッケージ	形状は同じだがスポイラーの穴があいていない。ネジ穴になっている為加工は出来ない。	ハイブリット車は標準でゲートスポイラーが装着されていますが、当社のはスポイラーの穴があいていませんでした。穴をあけての使用が出来ない事も判明しましたので次回からゲートスポイラーに注意して販売します。

キャンペーンの実施効果

毎年 7 月に対象アイテムを更新し、1 年間のロングキャンペーン活動は、今年度で 5 年目を迎えております。対象になった出品アイテムは 500 点を超え拡大を続けています。昨年実施したアンケート調査では、評価項目で「価格が安い 70 件」「価格が高い 12 件」とコメントの中でも高いと言った声が、少数派になりつつあります。キャンペーンの効果で価格ニーズは、かなり改善されつつあると実感しております。

ローソンカード

隣接するコンビニのローソンさんから梱包のクッション材に使うダンボールを頂いているので当社が売上目標を達成した月に支払う報奨金をローソンカードで支給するようになりました。毎日、暖かいコーヒーが飲める程度のコストですが、コンビニに寄って朝食を買ってくるキッカケにもなって従業員の健康管理にも役立っています。経営者としては毎月でもローソンカードを配りたいところですが、なかなか思うとおりに売上も上がらず、継続性に欠ける点が難点となっています。

豆知識 日産デイズルークス B21A H26.1 ~発売のグリルの販売価格

- グレード S
…カメラなし (目くらフタ付)
- グレード X
…カメラ標準 (目くらフタなし)

二種類ありますが、外観の形状は全く同じです。グレード X の価格はカメラ装着純正価格 (¥42,500) になっていますので当社ではグレード S の純正価格 (¥12,500) から割り出したグレード S と同じ販売価格を設定しています。ご安心してご注文下さい。



外観は全く同じです。



グレード X : カメラ装着用の穴あり



グレード S : 穴に目くらフタが付いています。

ルート営業、上位 25 社の中で占める外国人経営者の売上

ルート営業 BS 様 販売実績	H25.4 月~ 12 月	H26.4 月~ 12 月
上位 25 社の総売上	30,673 千円	28,116 千円
その内の外国人経営者の総売上	18,276	18,928
外国人経営者の比率	59.6%	67.3%

日本人のおし屋さんからは、仕入車輦が高く手が出せないといった話を聞きます。上記の表は、当社の外装パーツのみの販売実績表です。外国人経営者の BS 様は徹底したリサイクルパーツの活用に努めている事がわかります。こうした努力が仕入車輦が高くても採算が合う環境を作り上げていると思います。ルート営業では、こうした経営努力を紹介しながら、リノベートパーツの活用を提案しております。

苦情件数の減少に隠れる落とし穴

リノベートパーツの特性を理解し、活用して頂いているリピーター客など安定した顧客を対象に業務を続けていますと年々お客様からの辛口の苦情が減少してきて大変喜ばしく思う気持ちと、システムの硬直化が進んでいる様な不安を感じています。フロントでは、取引の浅い顧客を対象にアンケート調査などを実施、新鮮な感想を収集し、更に顧客ニーズを深め掘り上げてゆく必要性は高いと痛感しています。

ホットー息コーヒータイム

祝 婚 歌

吉野 弘 詩集より

二人が睦まじくいるためには
 少しかえめにするほうがいい
 愚かであるほうがいい
 正しいことを言うときは
 立派すぎないほうがいい
 相手を傷つけやすいものだ
 立派すぎること
 気付いているほうがいい
 長持ちしないことだと気付いている
 ほうがいい
 正しくありたいとかいう
 無理な緊張には
 色目を使わず
 ゆったり ゆたかに
 光を浴びているほうがいい
 二人のうちどちらかが
 健康で 風に吹かれながら
 生きていくことのなつかしさに
 互いに非難することがあっても
 ふと 胸が熱くなる
 そんな日があってもいい
 そうして
 なぜ胸が熱くなるのか
 あとで
 黙っていても
 正しいことを言うときは
 二人にはわかるのであってほしい