

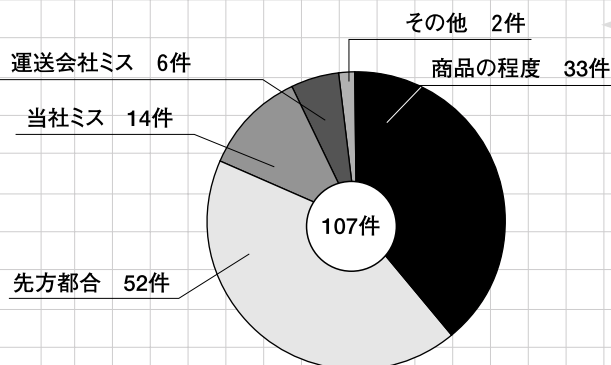
最近メールによる商品問い合わせが増え商品のキズ情報をメールで配信して下さいという要望も寄せられています。そこで、これらの要望をすばやく対応する為にフロント全員にメールアドレスをもたせました。メールによる在庫問い合わせは、FAXよりもはるかにコストが安く車検書情報にない現車の特別仕様情報が画像で入手出来れば間違いのない部品をお届けすることも出来ます。担当者のメールアドレスは準備が出来次第お知らせ致しますので、是非、ご利用下さる様お願い致します。

☐ E-mail kosigaya@maple.ocn.ne.jp
☐ URL <http://www.inv.co.jp/~kf/>



セルシオC仕様

今月のクレーム ① 集計報告



自社のクレーム発生率を1%以内を目指しています。

商品別クレーム	件数	クレーム率	内訳
バンパー	2件	$\frac{2}{1198}$ 0.17%	サフェーサーの剥がれ1件 取付け箇所2ヶ所無し1件
フード	9件	$\frac{9}{349}$ 2.28%	骨折れ3件 歪み1件 補修不完全1件
フェンダー	13件	$\frac{13}{784}$ 1.66%	先端が合わない4件 歪み2件 補修不完全2件
ライト	9件	$\frac{9}{1825}$ 0.49%	光軸調整ダメ2件 水漏れ2件 部品不足1件

※ 確かな部品をお届けする為には、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。先方都合によるクレーム内訳は下記の通りです。ご協力お願いします。

先方都合によるクレーム ① 内訳

- ① 未修理 8件

② 左右違い 8件

③ 年式違い 5件

④ 予算不足 5件
- ⑤ 再生品の理解不足 4件

⑥ 車種違い 3件

⑦ ダブリ注文 2件

⑧ グレード違い 2件

クレーム ② 内容の紹介

車名・型式・年式	返品理由	原因・改善
キューブ Z10 H10.12 グリル	Fバンパー内のビレットグリルの受注を通常のグリルを送った。	受注時に上部、下部 (Fバンパーの中) のどちらのタイプですかの確認のひとことがあれば未然に防げたと思います。
プレミオ AT210 H8.11 左フェンダー	裏のステがつぶれていて合わない。	ストッパーのツメが3mmくらい上部に曲っていました。ステのチェックは重要なポイントと考えています。このようなチェックミスが再発しない様に一層の努力をいたします。
ランサー CK2A H10.4 Rバンパー	外し物希望の為	以前から取引のあったという油断から色指定があったが、補修品で送った。色指定がある場合外し物希望が多い事を十分理解し対応していきます。
マーチ AK12 H15.3 ボンネット	フード先端下部ラインがきれいなアールになっていなかった。	ライトと寸法棒で合わせをしました。 アールの部分に対しては型紙でも確認する作業をきちんと行います。

評価・指摘／要望・苦情報告書 集計

評・指・要・苦	内 容	対 応
苦 情	8/1以前に届いた商品は隔々まできれいになっていたが、今回のFバンパーは裏側に泥が付着していた。表面の小キズも十分な処理がなされていなかった。以前の様な商品を送ってほしい。	ご迷惑をおかけしました。直接作業を行った担当者に報告内容を話し忙しい時でも作業手順をきちんと守る様に注意しました。又、洗い作業後の前処理作業者は落としきれなかった汚れをきちんと処理をしてからサンディン作業を行う事を徹底させました。
要 望	8/7土曜日の在庫回答が遅く当社の在庫をあてにできないのなんとか解消してほしい。	土曜の出勤体制は通常の半分で対応しておりますので当日の受注量がたまたま多くあった日は、特にご迷惑をおかけしました。「土曜に持ち起し分の作業は金曜日に残業で消化して、土曜の作業の負担を軽減して対応し問題の解決を計る」という全体方針を決定しました。