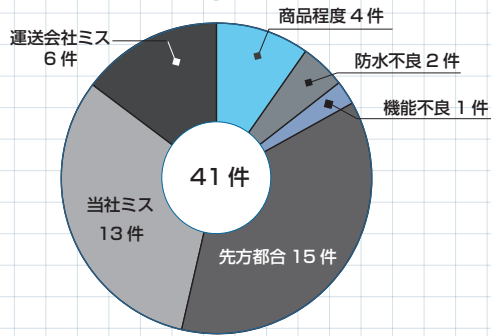


# リポートニュース

平成 27 年 10 月号 NO.161

リサイクル業界は、海外へ流失する中古車が激増した為に、国内での使用済み車両の入庫減少が続いています。さらに使用済み車両の引き取り価格が高値安定を続ける中で、中国経済の影響を受けて鉄・スクラップ価格の下落が続き、さらに厳しい状況に立たされています。仮に鉄・スクラップの下落でシュレッター工場や電炉メーカーが生産を見合わせるような事態が起こると、使用済み車両が一転して逆有償になる可能性も秘めています。こうした不安定な状況はしばらく続くようですが、リノベートパーツはきちんと役割を担って安定供給に努力してゆきますので、ご愛顧の程よろしくお願ひします。

## 9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	1件	1/1,394	0.07%	変形して届いた
フード	0件	0/282	0.0%	
フェンダー	1件	1/822	0.12%	足のあたりにへコミとキズあり
ドア・Rゲート	0件	0/187	0.0%	
ライト	4件	4/1,232	0.32%	LED点灯不良、点灯時にレンズ内のシミが映り込む。各1件 防水不良2件
計	6件	6/3,917	0.15%	

## H27年度 上半期「入荷待ち」ヒット件数速報

4月～9月	入荷ヒット件数	成約件数	成約率	不要	保留
H27 上半期	2,120	1,268	59.8%	612	240
H26 (4月～3月)	3,913	2,235	57.1%	1,070	608
H25 //	4,240	2,379	56.0	1,195	667
H24 //	3,492	1,569	44.9	1,273	650
H23 //	4,112	1,639	39.9	1,189	1,284

「入荷待ち」ヒット件数は、受注当日に在庫が無かったコアが後日入荷した時点で、お客様に連絡して納品に結びつけた件数です。当社では「頼りになるフロント」の証しとして、成約率60%を目標にフロント業務の敏速な情報配信に努めています。

・入荷待ち配信サービスがお客様に周知されるにつれ成約率の伸びに反比例して保留件数が減少しているのがわかります。

## H27年度 顧客満足度調査スタート

(期間 10月1日～12月末日)

初めてリノベートパーツを活用されたお客様を対象にしたアンケート調査は、発送の都度おこなわれておりますが、今回の顧客満足度調査は長年ご愛顧頂いているお客様を対象におこなうもので、200件の有効回答を目標に実施致します。調査結果は、この紙面で発表しますのでご協力の程よろしくお願ひします。

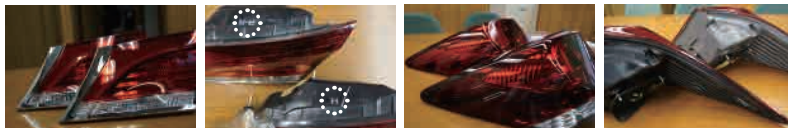


アンケート調査表

## 豆知識 クラウン GRS210系 H24.12～テールの識別法

アスリート系・ロイヤル系グレードに更にH26.7～特別仕様車 Black Style が登場!

- ロイヤルサルーン系 テール枠：メッキ 裏側マーク：R (内側)
- Black Style // : スモークメッキ // : H (内側)
- アスリートS系 テールレンズ：赤 裏側のハウジング色 グレー
- Black Style // : ダークスモーク // 黒



後方：ロイヤルサルーン系 後方：マークR 後方：アスリート系 後方：ハウジング色 グレー  
前方： // Black Style 前方：マークH 前方：アスリートS Black Style 前方： // 黒

## 知っていますか？リサイクル部品はいいことづくめ。

### 10月は自動車リサイクル推進月間

消費者のリサイクル部品にたいする認知度は色々なアンケート調査でも予想以上に低い数値が報告されています。出来ればジェネリック医薬品の様に消費者が「リサイクルパーツを使って安く修理して下さいね」と普通に言える環境整備が必要と痛感しています。今回は損保協会、整備振興会、中販連、車体協とリサイクル部品協議会が協賛した統一チラシが完成しました。業界団体は本気でリサイクル部品の活用推進に一步を踏み出しました。



## ロービーム検査でトラブル続出! 当面は「ハイビーム」でも可!

9月より、H10.9.1～以降の車の検査対象をすれ違い用前照灯(ロービーム)に切り替えたところ、自動測定器が光軸などをうまくとらえられない例が続出していた。国交省は車検場での混雑を避けるため、当面はロービーム検査が難しい場合に限り従来通り走行用前照灯(ハイビーム)での合格判定を認めることにした。

今後の対策としては古い検査機器の更新を急いだり、ロービームの適正な調整手法を整備事業者へ周知するなどして、円滑な検査を目指すとしている。

10/5 日刊自動車新聞より抜粋

## ハッピーリタイヤー

33年間、川口地区を中心にルート営業一筋で勤務していました石井部長(65才)が10月末で退職することになりました。退職後は母親の世話をしながら親が残した不動産の管理に専念するとの事です。10月末までは後任の小高係長と引継の業務を済ませる予定でありますので、今後よろしくお願ひします



左 小高係長 右 石井部長