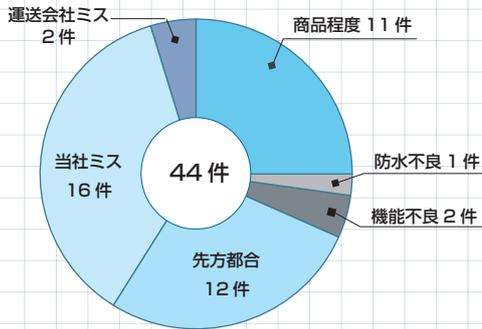


リポートニュース

平成28年3月号 NO.166

フロントは、お客様からの問い合わせ電話、FAX を待って在庫確認をする業務を担当「待ちの営業」スタイルです。数年前から始めた「入荷待ち」連絡は、受注当日に在庫が無かったコアが後日入荷した時点で、お客様に連絡するもので「攻めの営業」として関係部門の協力を得て、積極的に進めています。「頼りになるフロント」の証として、成約率60%を目標にフロント業務と平行して入荷連絡の情報配信に積極的に取り組んでいます。おかげ様で今回は目標にまた一歩近づく事が出来ました。来期も一層充実したフロント業務を旨としてゆきまますのでご指導の程よろしくお願ひします。

2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	4件	4/1,546	0.26%	ヘコミ2ヶ所あり、取付切れあり、割れと歪みあり、下面割れあり 各1件
フード	2件	2/303	0.66%	ヘコミあり、チリ合わない 各1件
フェンダー	2件	2/870	0.23%	ヘコミあり、鍍金ヶ所多過ぎ 各1件
ドア・Rゲート	0件	0/216	0.0%	
ライト	6件	6/1,221	0.49%	LED点灯不良、光軸不良、防水不良、ハウジング割れ、補修仕上げ悪く研ぎが甘い、補修仕上げ悪い 各1件
計	14件	14/4,156	0.33%	

クレーム率年間集計 (H27.3 ~ H28.2) とその評価

自社クレーム分 (先方都合・他社仕入れ分・輸出版は除く)

年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	今年度
クレーム件数	316件	322件	334件	299件	251件	256件
出荷数量	53,223件	57,067件	57,928件	62,665件	61,446件	54,112件
クレーム率	0.59%	0.57%	0.59%	0.48%	0.40%	0.47%

クレーム対応の評価 H27年度アンケート調査 ()は昨年度

項目	ルート営業	発送・一般	業販
クレーム対応	4.4 (3.9)	4.3 (4.2)	3.8 (3.9)

評価 (大変良い5.0 やや良い4.0 普通3.0 やや悪い2.0 悪い1.0)

考察

- ヘッドライトの防水・機能 不良について ()内は前年度機能不良は昨年9件、今年度は26件と大巾増となりました。機能不良の内訳は、LED点灯不良7件(2)、光軸不良6件(3)、AFS警告灯が消えない6件(2)この3項目が上位に上げられています。LED装着ライトの出荷増も新たなクレーム件数の増加に続いています。防水不良8件(13)と減少傾向にあります。
- 当日受注・当日発送のルールがあるので連休明けの日は出荷量が集中することがあります。こうした日は作業者も作業に集中しているため、逆に良いリズムで作業が進みますが、連日になるとどうしてもチェックミス等のケアレスミスが発生する傾向があります。作業者間のコミュニケーションを良好に保つ環境作りにも気配りしてゼロベースのクレーム件数に努めてゆきます。

新型50プリウスの安全装備と修理方法

安全装備の種類

- ブリクラッシュセーフティシステム (歩行者検知機能付衝突回避支援システムタイプ/ミリ波レーダー+単眼カメラ方式)
- ブラインドスポットモニター (死角をなくして車線変更時の後方確認をアシスト)
- インテリジェントクリアランスソナー (駐車場などにおける、衝突回避や衝突被害を軽減)

修理方法

F・Rバンパーに関してはセンサー付近の歪みやパテによる修理は、センサーの角度がズレると誤作動を起こす可能性があり、クレーム原因になる為、注意が必要です。ディーラーの工場では、基本モニター付近の擦りキズ等は修理せず全て交換をするそうです。

ネット情報による

混載発送のお願い

大型化が進むバンパーは、出荷量の伸びが横バイにもかかわらず運送業者に支払う運賃は、増加傾向にあります。当社ではバンパーと同一梱包で発送する商品については、混載値引として▲1,000円のサービスを実施しています。入荷待ちの部品と同時発送の「取り置き」も実施しておりますので合せてご活用下さい。



アンケート調査のコメント分類と件数

顧客分類	コメント内容	評価	要望・指摘	苦情	その他
納品		9件	4件	0件	3件
発送・一般		17件	17件	2件	3件
業者		16件	24件	2件	2件
計		42件	45件	4件	8件

考察

- 全的に評価を頂いたコメントと要望・指摘の内容のコメントが半々でした。指摘事項の中には、もうすこし強い指摘になると苦情の分類に入るものがあり、関係部門の具体的な対応が急がれるところです。
- アンケート調査での指摘・苦情のコメントは、たくさん頂けますが、フロントに寄せられるお客様の「生の声」は毎年少なくなっています。お客様には「言っても直らない!」といったあきらめの境地なのか?・・・お客様との距離を縮める努力が足りないと感じています。

新入社員

ライト課に新入社員 廣島翼君が配属になりました。廣島君は1年前の社員募集で不採用になりましたが今回再び面接に訪れた経緯があります。不合格の理由は家業の建築事務所で働いていたので転職の動機が薄いと判断した為でした。大好きな自動車関係の仕事に戻りたいという熱意が入社に繋がりました。



廣島社員

社長の趣味

シーズンで40日間を目標にスキーを楽しんでいる社長です。この写真は、斜面22°の雪面を30km/時位の速さで滑走している連続写真の1コマです。どの位上手か判りませんがSAJ1級の資格は持っているようです。



早川社長

ISO9001 定期サーベイランス (3.10 ~ 3.11)

2002年に取得して以来、14年間ISO9001の管理手法を取り入れて会社を運営して来ました。年一回のサーベイランスは、管理項目の見直しがないか?カイゼンが進んでいるか?といった点がチェックされより高い管理体制への構築が求められます。今後も「高品質で安価なリノベーターズ」の供給が円滑に進むように全社員で努力してゆく事を確認しました。



ISO9001 サーベイランス 初回会議