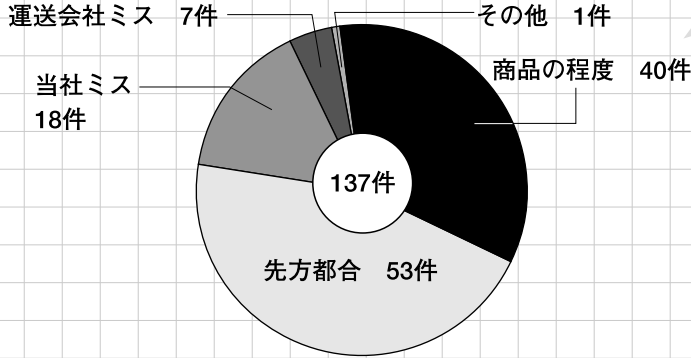


リポートニュース

平成16年1月号 No.20

国際アフターマーケットショウが3月4日(木)～7日(日)の期間で東京ビックサイトで開催されます。当社も例年通り出展いたします。日頃電話でしかお話しできないお客様と直接お会いできるのも、このようなショウに参加させて頂いているおかげと思っております。皆様にお役に立つような出展、実演を計画しておりますので是非お立ち寄りください。

■ 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	5件	5/1255 0.4%	仕上が粗い、パテ盛り上り、表面ザラツキ有り、飛石キズ多い、ツメ欠損 各1件
ボンネット	5件	5/422 1.18%	ライン上修正不可、カド折れ、錆多い、ライン合わない ボルト止め切れ 各1件
フェンダー	16件	16/873 1.83%	ライン合わない 8件、歪 3件 表面ザラツキ、キズ多い 各1件 真中折れ 3件
ライト・グリル	11件	11/1703 0.65%	水漏れ十くもり 7件 ヒビ有り、補修悪い、ブラケット折れ 光軸不具合 各1件
トランク・ドア	1件	1/76 0.65%	補修箇所不完全 1件
計	38件	38/4205 0.94%	

■ お客様へ

確かな部品をお届けする為には、車検書情報と現車の特別仕様情報が必要です。今月の先方都合による返品が73件に達しました。内訳は下記の通りです。

① ダブリ注文 (新品使用、ダブリ発注)	12件	これらの原因を調査しますと、年末の納期を考えて各社が現車入庫前に部品注文をなされた結果と思われます。たくさんのお客様にパーツを供給できるように当社も努力してまいりますので、皆様方のご協力を一層お願い致します。
② 未修理	10件	
③ 年式違い	10件	
④ ノーマル・ディスの違い	9件	
⑤ OP社外仕様	6件	

■ クレーム ② 内容の紹介

車名・型式・年式	返品・交換理由	原因・改善
ヴィヴィオM300・KK3・H10 Fバンパー	形が違う	グレードM300の中にさらに2タイプのグレード (TYS S...スーパーチャージャー用とエクストラNA用) がありそのことを把握していなかった。今後在確の際はF/Bの形をお客様から聞きグレードを決定します。
キューブ Z10 H12.5 右フェンダー	現車にフェンダーを合わせると歪みがひどく使用できない。	フロントランプ廻りの钣金補修でありました。山折れ部分の修正が不完全のため、ねじれが生じたものと考えます。ランプの合わせに気をとられコア全体の状況を見落とししました。
プログレ JCG10 H10.7 グリル	グリルの一部に一目でわかるキズがあった。	新車発売当時の在庫であり、当時の検品は現在の検品のようなレベルでは無かったと思われます。特にこのようなコアについて破損箇所以外のキズはクリーニング時にきちんと報告する事を徹底いたします。
ウイングロード WFY11 H14.6 左ライト	先 (とんがっている方) のレンズがかけてしまっている。	グリル側 (グリルを取付けると隠れる部分) のレンズ先端が欠けていました。このライトはグリル側、フェンダー側 (この部分の破損はスクラップ) どちらもレンズが尖っており破損しやすいライトです。入荷検査、作業中の注意、梱包の注意を促しました。
クワンロイヤル JZS171 H13.1 左ライト	補修の仕方が悪く販売できない。	上面補修の仕上には十二分に気を使って作業していますが今回の商品については、補修箇所の所にある刻印されている文字がパテで消えかかっていた所に原因があったようです。これらの点にも気をつけて作業致します。

■ お買得情報 ③ オコシ屋さんに大好評



エルグランドE50 後期
キセノン ASSY
純価 104,000円



キューブZ10 後期
キセノン ASSY (ブルーでないもの)
純価 95,800円



パスアラU30 前・後期共通
キセノン ASSY
純価 101,000円



パスアラU30 前・後期共通
ノーマル ASSY
純価 26,300円