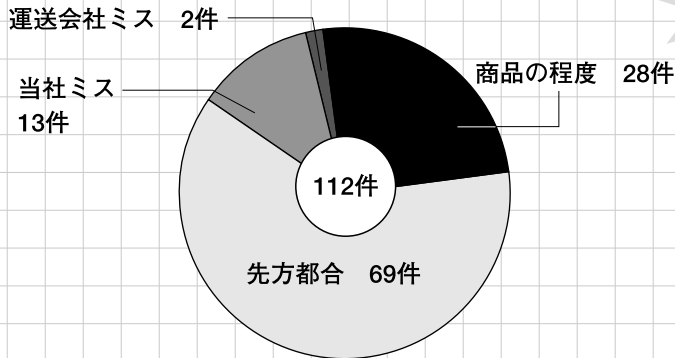


# リポートニュース

平成16年2月号 No.21

当社では商品の迅速な発送をテーマに出筋商品の先行補修・先行クリーニングをおこない、ヘッドライト類の即日発送時間の延長を計画しております。現在スタッフの教育訓練中ですので、体制が整い次第実施してゆきます。お客様が使いやすいようにリノベートパーツをあらゆる面で改良してゆきますので、ご期待ください。

## ● 今月のクレーム 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	5/1409 0.35%	ゆがみ、塗装ちぢれ、帯の色違い、ネジ穴サビ及び切れ、網なし(検品ミス)各1件
フード	2件	2/455 0.44%	両骨折れ、修理不完 各1件
フェンダー	9件	9/1011 0.89%	ライン合わない 3件、先端合わない 2件 修正不完全、キズが多い、取付欠損 各1件
ライト・グリル	10件	10/1966 0.51%	水漏れ 3件 補修部品合わない、雑 3件 淵欠け、キズ多い、光軸不良・不良品 各1件
トランク・ドア	1件	1/75 1.33%	ペンキ跡あり 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。

## ● クレーム 内容の紹介

車名・型式・年式	返品・交換理由	原因・改善
エスティマエアス MCR30W H11.12 右ライト	表面の仕上がりが具合が悪い	今回の様な内部が黒いライトの場合、特にキズが目立って見えた様です。現在はコンパウンドをさらに微粒なもので最終仕上げをしております。
ムーブ L900S H13.9 Fバンパー	形が違う	類型不明でエアロのTBOという情報のためエアロDWNCTMで送ったが、現車はRSだった。フルモデル等で確実にグレードを教えてくださいます。
シルフィ QG10 H15.7 左フェンダー	ライト取付の所が違う	G10について前期・後期共通という認識をもっていました。先頭の裏板に違いがあることがわかりました。商品管理のメンバー全員に伝えました。
ライフ JB1 H15.3 右ライト	上面のステの補修が越谷フェンダーの商品とは思えない出来である。	パテ研ぎの仕上げが不完全でした。上面の仕上げは塗装時でも気がついてははずで、品質保持の徹底をしました。最終検査を形だけのものにならない様に指導します。
ワゴンR MC11S ~H12.2 左ライト	違う年代のものが届いた。	前期タイプに種類があるのを把握せず、~11.10までのライトを出荷した。~11.10・~11.10~12.12・12.12~の3種類にわかれていました。

## ● 評価・指摘/要望・苦情報告書 集計

評・指・要・苦	内 容	対 応
指摘	1月15日納品分のオデッセイRA6のFバンパーが足付けがされていない部分にもサフェーサーが吹きかけている為余計の手間がかかってしまう。	ご迷惑をおかけしました。当日は受注が多く、インフルエンザで欠席した社員もあって生産に追われ、作業員が本来の手順を正しくできていなかったのが原因と思われる。受注のセーブなどで品質保持を最優先します。
苦情	1月19日プレミオST215左フェンダーの下廻りの钣金は良かったが、ドアよりの「より」部分が折れ曲がったままで届いた。少しでも手間を省く為にリビルトを使用しているが、これでは作業が増えて意味がない。	大変ご迷惑をおかけしました。出荷商品はランプ廻りとホイールアーチ部が損傷しているものと判断して出荷しました。ドア側のアールの形状が合っていなかったか折り返し部分に問題があったものと考えます。目視だけでなく、手触をして再発防止に努めます。

## ● お待ちしております

第3回 国際オートアフターマーケットショー EXPO2004が3月4日(木)~7日(日)の期間、幕張メッセで開催されます。当社も出展を予定しております。生産部・各課の担当スタッフが皆様方との意見交換を出来るのを楽しみにしておりますので、是非お立ち寄りください。

## ● IP電話番号のお知らせ

IP電話の相互回線は無料になりますので是非ご活用ください。

IP電話番号 050-5555-1810