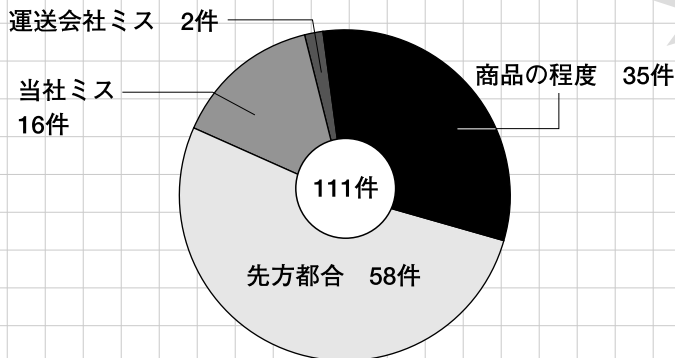


リポートニュース

平成16年3月号 No.22

第3回国際オートアフターマーケットショウも、おかげさまで無事終了いたしました。たくさんのお客様に当社の補修事業の工程を見て頂き、リノベートパーツへの御理解を深めていただけたと思います。アンケート調査にも前回に比べて全体的に高い評価を受けました。しかしながら部品アイテムの一部に評価の下がったものがありました。これらの部品については、今後徹底的な作業見直しを計ってまいりますので、一層の御理解とアドバイスをよろしくお願い致します。

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	7件	$\frac{7}{1390}$ 0.5%	一部切れている 3件 ツメなし、補修箇所割れ、センターに切れ込みあり、ライン消え 各1件
ボンネット	1件	$\frac{1}{452}$ 0.22%	手間がかかる 1件
フェンダー	12件	$\frac{12}{1070}$ 1.12%	先端合わない 4件 タイヤハウス合わない 3件 キズあり、ライン合わない 各1件 手間がかかる 3件
ライト・グリル	14件	$\frac{14}{1744}$ 0.80%	曇る 5件 ひび割れ 2件 光軸不具合 2件 一部欠品 4件 その他 1件
トランク・ドア	1件	$\frac{1}{114}$ 0.88%	ラインが消えている 1件
計	35件	$\frac{35}{4770}$ 0.73%	

※ 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② 内容の紹介

車名・型式・年式	返品・交換理由	原因・改善
ファンカーゴ NCP20 H12.9 ビレットグリル	脇のパネルが純正で、単品出荷できないので使えない。	単品で純正部品を購入できるくわしい購入方法を伝えました。
ヴェロッサ JZX110 H13.6 左ライト DSユニット	ギア調整がきかない。	光軸調整部のギア、ネジ共に異常はありませんでした。最近のヘッドライト（特にキセノン）には運転席から光軸を微調整できるようにモーターがライトのユニットに装着されています。今回はこのモニターに原因があったものと考えられます。今後を觀察します。
セルシオ UCF21 H9.9 Fバンパー	コーナーのメッキモールの内側が切れていた。	モールが生きていたので、モールが付いたままで補修し出荷しました。モールの下に切れ目がある事に気がつかず出荷してしまいました。最終確認において見落とすことがないようにします。
マークII GX100 H10.9 右フェンダー	先端鍍金の無いもので注文を受け、発送しましたが、右内側先端が補修してあるということで返品となった。	お客様と「先端」についてのくい違いがありました。当社での認識としてフェンダーの突先を先端と呼んでおりました。フロントに伝達し同様なことが起きないように致します。
エクストレイル NT30 H13.10 左右ライト	内部の丸い所が左右違う色が届いた。	ライト部の小さな丸い部分の色がグリーンとブルーの2種類ありました。調べた結果、～H13.2はブルー、H13.2～はグリーンという事でした。ご迷惑をおかけしました。
パジェロ V73W H15.10 左右オーバーフェンダー	オーバーフェンダーが違う	前期、後期でオーバーフェンダーが違いました。前期ものは2分割、後期ものは1体ものです。新車時、マイナーチェンジ時の部品変更には特に注意します。
クラウンロイヤル JZS171 H13.4 外側右テールユニット	うら面の取付ビス部分にヒビ入っていた。	防水ゴムの裏側（隠れている部分）の取付が折れていたため、検品ミスでした。この部分の確認ミスがないように気をつけます。
タウンエース ノア SR40 Fバンパー	コンピュータで登録した純正番号に合せて注文したが年式違いの部品が届いた。	部品登録後に純正番号の入力作業をする時点で、後期ものに前期の品番を入力したためでした。品番のみで商品を選定するお客様がいるので、再チェックをかけることにします。部品番号とくい違いがあった場合お電話ください。

新年度を迎えて

お客様にもっと使いやすいリノベートパーツの開発に重点を置いた、今年度の活動項目が決まりましたので、お知らせ致します。

1. バーコードシステムを導入し、入庫コアの車種を特定した後、部品固有の純正番号を添付し、お客様からの部品検索を簡素化すること。
2. 先行補修商品の在庫を豊富にして、単品発送による当日締め切り時間の延長を可能にすること。
3. 先行補修商品、アイテムの計画的な生産活動により、より高い品質を維持すること。また、当日受注発送分については、豊富な労働力により品質にバラツキの無い確かな商品をスピーディーに生産すること。

平成16年度も、社員一同、リノベートパーツの品質向上に向けて努力してゆきますので、皆様方の御支援とアドバイスをよろしくお願い致します。

社員一同

国際オートアフターマーケットショウにご来場くださいます。ありがとうございました。

