

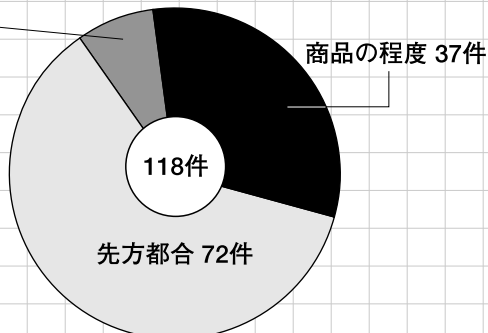
リポートニュース

平成16年5月号 No.24

おかげさまで、待望のライト商品倉庫が完成しました。予算の都合でテント造りの倉庫になりましたが、室内は2層のラック棚を組立て、約3,000個のライトを収納できる規模のものになりました。
6月より、補修・クリーニングをすませたライトを在庫し、当日出荷時間の延長も考えたシステムを順次構築してゆきますので、ご期待ください。

今月のクレーム 集計報告

当社受注・管理
ミス 9件



自社主力商品別クレーム率

商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳
バンパー	4 件	4/1503 0.26%	取付欠損 1件 修正不完全 1件 手間がかかる 2件
ボンネット	9 件	9/425 1.85%	歪みがある 3件 ラインが合わない 3件 サフェの周辺に膨らみがある、手間がかかる、パテがやせるので不可 各1件
フェンダー	12 件	12/1028 1.17%	波、うねり、歪みがある 6件 手間がかかる 3件 小キズが多い、穴埋めが不良、钣金多い 各1件
ライト類	10 件	10/1782 0.56%	水滴、曇り 4件 補修部不良 2件 角・淵欠け 2件 ピンが抜ける、粉が入る 各1件
トランク・ドア	0 件	0/92 0.00%	
計	35 件	35/4830 0.72%	

(自社のクレーム発生率を0.75%以内を目指しています)

※ 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。

評価、苦情報告書集計

苦情・要望・指摘	お詫び・改善
連絡が遅く、在庫確認ミスが続いている。もっとしっかりしてほしい。	これまでも、従来のお客様から、連絡が遅くなったと指摘をたびたび受けておりました。お客様からいただく、部品アイテムごとの自前情報が年々細くなり、在庫確認に手間取っていることが一因と考えられます。スタッフと問題点を1つ1つ解決することで時間の短縮とミスを徐々に低減してゆきますので、ご理解のほどお願いします。

ライト保管倉庫が完成しました



ライト保管倉庫
商品化されたヘッドライト類3,000個が、コンピュータ管理されるようになります。



1F内部



2F内部

今月の格安アイテム

エスティマ MCR30 ライト 前期タイプ ユニット



※価格はTELでご確認ください。
※セット価格はさらにご相談をうけます。